

UNETP LAB

JEUDI 5 OCTOBRE 2023

COMMUNIQUER POUR RAYONNER

Responsabilités, cibles, supports, moyens, équipes...
les bonnes questions à se poser

Intervention de Benoit BERNARD,
Chef d'établissement de l'Institut Lemonnier à Caen

En introduction, je dirai qu'il est des sujets que nous ne pouvons pas négliger en tant que chef d'établissement. Ce n'est à mon sens pas une question de taille. J'ai commencé ma carrière par un petit établissement, avec peu de moyens et je suis aujourd'hui à la tête de l'institut Lemonnier à Caen, de taille importante et à l'organisation complexe.

La communication fait partie de ces aspects de la vie de nos établissements que nous pouvons déléguer en partie mais que nous ne devons pas ignorer, et dont nous devons garder le « contrôle » en termes de politique, de message envoyé, de réponse aux messages extérieurs ou de présence sur notre territoire ou auprès de nos partenaires.

La communication s'inscrit dans le cadre du pilotage de l'établissement.

Elle revêt des formes différentes en fonction de l'objet de communication et des destinataires.

La communication d'établissement nécessite un effort de traitement et de maîtrise des informations.

Bien maîtrisée, elle contribue à asseoir l'image d'un établissement et à faire évoluer les pratiques.

Quelles responsabilités pour le chef d'établissement ?

Principe juridique de base :

En tant que citoyen, le chef d'établissement est pénalement responsable de ses actes. Mais en tant que responsable public, sa responsabilité pénale peut se trouver engagée, soit par complicité, soit parce qu'il peut être tenu responsable des actes commis par un agent placé sous son autorité.

Statut du chef d'établissement de l'Enseignement Catholique :

Responsable de l'ensemble de la communauté éducative, garant de son unité, il veille à la cohérence...

Code de l'éducation :

Pilotage de l'établissement sous toutes ses dimensions

Tout élément qui sort est, de fait, de la responsabilité du chef d'établissement.

Il est responsable de l'éducation des jeunes, de la vie scolaire, de l'image de l'établissement, des relations avec les familles.

Bien maîtrisée dans le style, la temporalité et le contenu, la communication contribue à asseoir l'autorité et la crédibilité et peut être un levier de conduite du changement dans un climat serein et de confiance.

Une conviction

Une communication adaptée et maîtrisée ne règle pas tous les problèmes, MAIS une communication défailante peut les aggraver, ou en créer de nouveaux.

Le chef d'établissement joue un rôle central qu'il prendra d'autant mieux en charge qu'il aura analysé ses forces et ses faiblesses dans ce domaine. Une analyse de sa communication par la matrice SWOT peut être un outil de relecture de ses outils et pratiques efficace.

Entre communication institutionnelle publique et autonomie de l'établissement, la communication tient compte des différents modes de transmission et de circulation, notamment via les réseaux sociaux.

Évolutive, elle doit s'adapter à l'environnement, au destinataire et à la situation professionnelle.

Cas particulier de la communication de crise

(Voir document du SGEN sur la [communication de crise en milieu scolaire](#))

Qui prévenir ?

Que dire ?

Ne pas rester isolé.

NE JAMAIS RESTER SEUL

Parce qu'à toute heure un drame peut survenir dans un établissement, il convient de se préparer en amont et d'anticiper les conduites à tenir.

La gestion d'une crise exige des procédures directes, avec une identification claire des personnes qui décident.

Il est prudent d'avoir pensé aux personnes aptes à participer à une cellule d'accompagnement et d'avoir prévu les mesures à prendre en cas d'absence du chef d'établissement. Ce peut être le service des psychologues scolaires de la DDEC, la cellule mobile du rectorat...

Le chef d'établissement doit penser à se protéger et, avant tout, ne pas rester seul et se faire épauler. Les tutelles (congréganistes ou/et diocésaines) doivent être impliquées directement. Le rectorat, au regard de la gravité de la situation peut/doit être prévenu. Nous avons le droit de s'appuyer sur ses ressources et compétences !

Quelques principes simples de la communication :

Vers qui je communique ?

La cible détermine le contenu et le mode de communication. Il faut veiller à adapter le niveau de langage.

UNE PRIORITÉ : LA MAÎTRISE DE LA COMMUNICATION : un conseil, la simplicité.

Garantir une information factuelle, fiable et rigoureuse, cela rassure et aide à faire face. Une information fiable protège l'institution et le chef d'établissement.

Il faut attacher beaucoup d'importance à la communication car l'expérience montre que :

- Les erreurs de communications compromettent les relations présentes ou futures, et il y a rarement une occasion de se « racheter ». De plus, la communication reste (réseaux sociaux, internet...)

Une mauvaise communication peut amener :

- des réactions des familles, des groupes d'élèves ou d'adultes,
- des insinuations de la presse...

Dans une société judiciarisée, toute mauvaise communication peut avoir des conséquences importantes :

- Voir règlement de nos conseils de discipline par exemple.
- Avoir un médiateur de la consommation (recommandation FNOGEC), pour toute commercialisation de services (restauration, internat, garderie...)

Le poids des réseaux sociaux, sources de parasitage :

Dès qu'un événement arrive, grave ou non, les collégiens et les lycéens se transmettent très vite des informations, pas nécessairement très fiables, par le biais de SMS. Il faut donc communiquer rapidement vers les élèves afin de donner les bonnes informations et éviter la propagation, toujours dangereuse, des rumeurs.

En cas de crise majeure, parents et enfants s'appellent immédiatement pour se donner des nouvelles, se rassurer ce qui entraîne souvent une saturation plus ou moins longue des réseaux, isolant de fait l'établissement.

En cas de décès ou de disparition d'un camarade, les jeunes vont échanger sur les réseaux sociaux (peur, douleur, chagrin). Aujourd'hui, ce sera majoritairement sur Snapchat et Instagram ou encore Twitter (X) ou WhatsApp.

Ils n'hésitent pas à insérer des photos du disparu. Ils tiennent parfois, dans leur colère, des propos diffamatoires ou injurieux. Il est important que des adultes au sein de l'établissement connaissent les réseaux sociaux pour comprendre la manière dont l'information se propage.

Dans l'idéal, il faut être présent sur les réseaux sociaux car cela permet de réagir là où se trouvent les élèves. De même, il faut instaurer une veille sur les réseaux pour pouvoir répondre aux avis donnés sur l'établissement (avis Google par exemple)

En cas de difficulté, le chef d'établissement doit avertir le Directeur Diocésain et sa tutelle et prendre avec eux des mesures adaptées. En général, des explications et un rappel des règles légales auprès des élèves concernés et de leurs parents suffisent. Il est conseillé de s'être renseigné sur les modalités pour désactiver un compte Facebook, clôturer un compte Twitter ou Instagram.

ATTENTION : Il est à noter que ce sont des actions possibles mais pas instantanées car il faudra justifier longuement sa requête auprès du réseau social. Pour faire supprimer un article sur un blog ou une photo téléchargée, cela peut être quasi immédiat si vous rentrez en contact direct avec le jeune qui a posté cette image ou écrit ces commentaires.

En conclusion

Quelle que soit la taille de l'établissement, ce n'est pas une question d'effectifs ou de moyens financiers, la communication ne doit pas être négligée.

Ne pas être seul et savoir se faire accompagner.

La responsabilité du chef d'établissement peut être engagée.