

UNI: «Des ratés importants en matière de communication»

La professeure en information-communication à l'Université de Moncton, Natalie Melanson Breau, pense qu'UNI Coopération financière a mal communiqué pendant la crise provoquée par sa transition technologique. L'institution aurait aussi pu mieux préparer ses membres au changement, selon elle.

Cédric Thévenin

cedric.thevenin@acadienouvelle.com

«Il y a eu des ratés importants en matière de communication de la part d'UNI», constate Natalie Melanson Breau.

La chargée d'enseignement au programme d'information-communication de l'Université de Moncton (U de M) tire cette conclusion après avoir observé les messages partagés par l'entreprise au sujet de sa transition technologique.

Tout d'abord, cette membre d'UNI Coopération financière pense que l'institution a mal préparé les utilisateurs de ses services au changement.

«Ça pris les gens de court. En plus, c'était le début des vacances et certains n'étaient pas dans la région, remarque-t-elle. UNI peut dire qu'elle a envoyé des lettres. Mais il y en avait plusieurs avec de longues explications. Monsieur et madame Tout-le-Monde ne les ont peut-être pas lues. Par ailleurs, une lettre, c'est un peu traditionnel...»

Mme Melanson Breau croit que des messages publiés sur le site web d'AccèsD, par exemple, auraient été des rappels efficaces. Les communicants ont en tout cas beaucoup d'outils à leur disposition pour transmettre des informations aux personnes qu'ils visent aujourd'hui.

Ensuite, des problèmes techniques ont perturbé la transition. Ils ont amené de nombreux membres d'UNI à patienter en file devant les succursales de l'institution, à appeler un centre d'aide à la clientèle et à clamer leur exaspération.

DÉNI DE LA CRISE acadienouvelle.com

«Il existe plusieurs modèles et théories de communication de crise qui font consensus dans les grandes lignes. Plusieurs de ces aspects n'ont pas été respectés par UNI», pointe cependant Mme Melanson Breau.

Elle remarque que le président et chef de la direction de l'entreprise, Robert Moreau, a réagi pour la première fois le soir 11 juillet au téléjournal de Radio-Canada. De nombreux dysfonctionnements se produisaient pourtant depuis deux jours.

«Dans une crise de cette ampleur, on s'attend à ce que le chef, le capitaine du bateau soit là, au fait de la situation et qu'il veuille échanger avec les membres»,



Le PDG d'UNI Coopération financière, Robert Moreau, a attendu à jeudi avant d'exprimer pour la première fois des regrets au nom de l'organisation qu'il dirige. - Archives

dit Mme Melanson Breau.

Par ailleurs, M. Moreau a évité de présenter des excuses jusqu'au 13 juillet.

«S'excuser quand on a tort, reconnaître notre responsabilité, c'est vu comme une transparence et une empathie qui est appréciée de la part du public touché, soutient pourtant Mme Melanson Breau. Jusqu'au 13 juillet, on était dans le déni des problèmes. Ça permis à la crise de s'amplifier.»

CHOIX DES MOTS

Elle souligne aussi certains mots utilisés par les responsables d'UNI au début de la crise: engouement, achalandage, fierté.

«Il faut faire attention au choix des mots. Ils disaient: "Il y a eu des enjeux, c'est réglé", alors qu'il y avait beaucoup de personnes en ligne dans les différentes succursales ou qui rencontraient des problèmes. C'était frustrant pour les membres», estime Mme Melanson Breau.

La chargée d'enseignement indique que

le modèle de communication de crise qu'elle préconise fait consensus parmi les communicants.

«Peut-être que le PDG a voulu choisir une autre approche que les modèles connus par ses stratégies de communication, avance-t-elle. C'est humiliant d'assumer nos erreurs. On ne veut pas mal paraître. Mais en refusant ça, on finit par mal paraître de toute façon.»

Mme Melanson Breau fait en outre valoir l'importance, pendant une crise, de communiquer des informations claires et précises à propos des actions à entreprendre, des délais à prévoir et des endroits où aller.

«On savait où aller, car on nous dirigeait toujours vers les succursales et le centre d'appels, mais on attendait des heures, alors est-ce que c'était efficace?», s'interroge-t-elle.

UNI organise jeudi à Caraquet une conférence de presse pendant laquelle une mise à jour sera présentée à propos de sa transition technologique. ■

Mieux expliquer les raisons du changement

Maintenant, UNI devra rétablir la confiance de ses membres touchés par les dysfonctionnements de la transition technologique. Mme Melanson Breau remarque des progrès dans la communication de l'entreprise.

«UNI doit continuer de régler les problèmes très vite, de s'excuser pour les inconvénients, de communiquer efficacement et souvent, recommande-t-elle. L'institution pourra aussi commencer à partager des mises à jour positives et à être plus claire sur la raison du changement.»

Pour l'instant, UNI a expliqué sa transition technologique par une logique financière. Elle a aussi promis qu'en se séparant du Mouvement Desjardins, elle créerait une centaine d'emplois dans la province.

«On ne peut pas bien paraître en disant qu'on fait un changement pour faire des économies. Ce n'est pas assez pour les membres dont le quotidien est affecté, commente Mme Melanson Breau. UNI a aussi commencé à mettre en avant l'identité acadienne de l'institution. Mais tout le monde ne fait pas le lien entre un service bancaire et son identité.» - CT