

Écrit par Pierre Duhamel

Mercredi, 10 Juillet 2013 19:37 -

---



Photo: [Sûreté du Québec](#)

Ed Burkhardt, le président de Rail World, la société propriétaire de la Montreal, Maine & Atlantic Railway, est à Lac-Mégantic aujourd'hui. Ce qu'il va dire et ce qu'il va faire n'a plus aucune importance, car l'image de compagnie de broches à foin désorganisée et insensible est cristallisée dans la tête des résidents de la ville, du Québec et probablement de toute

l'Amérique du Nord.

«L'entreprise a projeté dans ses communications une telle désorganisation et une telle incompétence qu'on ne peut pas faire autrement de croire qu'elle est aussi inepte dans ses opérations», me dit François Ducharme, un spécialiste des communications. Le chef de l'exploitation et associé principal de TACT Intelligence-Conseil accorde à l'entreprise un gros 0 sur 10 pour l'empathie, 0 sur 10 pour au moins donner l'impression d'assumer ses responsabilités et 0 sur 10 pour la présence sur les lieux du drame.

«Peut-on imaginer, dit-il, un incident causant des morts impliquant Hydro-Québec sans une conférence de presse et la présence sur place, le jour même, de son président?», dit-il. Ed Burkhardt aurait dû être sur les lieux du drame dès dimanche pour exprimer de l'empathie envers les victimes, les familles et la communauté et faire preuve d'une grande humilité.

Au lieu de chercher à blâmer les autres (les pompiers de Nantes), il aurait fallu qu'il dise que son entreprise mettait à la disposition des enquêteurs tous les documents nécessaires à leur travail et faciliterait leurs rencontres avec les employés. L'entreprise aurait dû participer aux points de presse et ses employés participer en grand nombre aux secours.

«On n'a jamais senti qu'Ed Burkhardt était pro-actif. La population a plutôt eu l'impression que la compagnie s'en lavait les mains et fuyait ses responsabilités», dit François Ducharme. Il n'y avait aucune stratégie de communications et tous les porte-paroles improvisés... improvisaient, chacun d'entre eux émettant une hypothèse différente. «Ça ne coûte pas cher de dire que l'entreprise est prête à assumer sa responsabilité si l'enquête montre qu'elle est fautive», dit-il. Que dire également de ces communiqués écrits dans un français si pitoyable qu'ils en devenaient loufoques.

François Ducharme accorde par contre de très bonnes notes au chef du service des incendies de Lac Mégantic, à sa mairesse et à l'ensemble des représentants des corps publics qui ont été extrêmement performants et sensibles.

[MMA 7.7.2013 Press.Release French.pdf](#)

## Montreal Maine Atlantic Railway le degré zéro de la communication

Écrit par Pierre Duhamel

Mercredi, 10 Juillet 2013 19:37 -

---

Cet article [Montreal, Maine &#038; Atlantic Railway: le degré zéro de la communication](#) est apparu en premier sur [L&#039;actualité](#)

.

**Consultez la source sur Lactualite.com:** [Montreal Maine Atlantic Railway le degré zéro de la communication](#)