

STRATEGIE DE COMMUNICATION

Sujet :

I. Stratégie de Presse :

B. Votre directeur général est soupçonné d'abus de bien social par des rumeurs internes, sans aucun fondement ni externe, ni presse, ni judiciaire. Quel plan presse élaborerez-vous ?



Aurélie ALMELA - Arthur FORTIN - Aude SIMON

Master 2 « Médias et Communication Economique » - 8 novembre 2006

La rumeur peut détruire le coeur et l'âme d'une entreprise. En générant et en exacerbant malentendus et craintes, elle peut diminuer la productivité et créer un stress injustifié parmi le personnel et les consommateurs. Ainsi, elle ternit l'image de la société et ébranle sa crédibilité.

Dans ce cas d'étude nous constatons que la rumeur est due à un manque de communication de l'entreprise envers ses employés. Nous savons que la rumeur est fausse et proposons de pallier ce manque d'information via une réponse stratégique : une communication de crise. Cette communication est décomposée en 2 temps et va permettre de ne communiquer finalement que sur la « rumeur qui est fausse » évinçant ainsi la rumeur elle-même.

I. LA COMMUNICATION INTERNE

Avant d'affronter la presse, il est nécessaire que les employés forment un collectif soudé. Nous proposons donc de travailler en premier lieu sur le public interne de l'entreprise avant de parler à la presse. Les employés sont la vitrine de l'entreprise et ses meilleurs porte-parole. A nouveau, nous proposons une stratégie en 2 temps : une note flash, puis une réunion ouverte.

a. Note flash *Cf. annexe 1*

➔ Objectifs

La note a pour objectif principal de démentir officiellement la rumeur.

Elle annonce aussi la réunion ouverte et son rôle (questions, doutes...).

Il sera précisé sur la note la possibilité d'accéder aux documents officiels prouvant l'innocence du directeur général.

➔ Diffusion

Par mail (cadres), affichage (ouvriers) et distribution de la note sous forme de flyers à tous les employés.

b. Réunion ouverte *Cf. annexe 2*

➔ Objectifs

Cette réunion a pour objectif de démentir rapidement et publiquement la rumeur ⇒ réactivité et clarification.

Elle doit aussi permettre de montrer une image positive du directeur général (la victime de la rumeur) et de l'entreprise ⇒ à l'écoute de son personnel, détente, être sûr de soi, véhiculer un climat de confiance.

➡ Organisation

Nous proposons de la tenir durant les heures de travail. L'animateur de cette réunion est le directeur général afin de rendre encore plus crédible son rôle.

Durée : 1h dont 5 minutes de discours introductif, le reste étant pour les questions et les doutes des salariés, les réponses seront apportées par le directeur général.

II. LA COMMUNICATION EXTERNE

Un plan presse est envisagé afin de mettre en avant les traits positifs de la société. Il est important d'informer et surtout de rassurer les clients, fournisseurs, leaders d'opinions et investisseurs.

Pour cela nous proposons une stratégie en 2 temps : un communiqué de presse puis une conférence de presse.

a. Communiqué de presse *Cf. Annexe 3*

➔ Objectif

L'objectif de ce communiqué de presse est d'inviter les journalistes ainsi que des personnes d'influences (politique) à participer à une réunion-débat basée sur la transparence.

➔ Diffusion auprès des journalistes et acteurs économiques/politiques de la région

- Presse Quotidienne Régionale (La Provence, les journaux gratuits...)
- Presse Economique Mensuelle
- Presse Spécialisée
- Le journal de l'association des zones d'activités commerciales du bassin de l'étang de Berre : Vitropôle.

b. Conférence de presse *Cf. Annexe 4 et 5*

➔ Objectif

- Démentir publiquement la rumeur,
- Exposer la vision stratégique de l'entreprise (transparence), quel est son avenir ?
- Donner les résultats comptables (preuve de l'innocence) sous forme de dossier de presse avec des informations sur l'entreprise (plaquette).

➔ Organisation

Durée : 1h30

- Dont 15 minutes de discours introductif,
- Dont 1h15 pour les questions des journalistes.

Recueillir les coordonnées des personnes présentes sur un listing afin de leur transmettre les résultats du contrôle comptable.

III. ANNEXES

1. La note de service

Note Flash – 8/11/06

Madame, Monsieur,

Suite à une rumeur circulant au sein de notre entreprise me concernant, je tiens à la **démentir** formellement via cette note

Pour éclaircir cette situation, je vous invite à participer à une **réunion ouverte** le :

10 Novembre de 11h à 12h, salle de réunion B

Vous aurez ainsi l'occasion de me poser directement vos **questions** et me faire part de vos interrogations.

Je vous invite également à venir **consulter** (bureau de Nathalie G.) les **documents** justifiant mon innocence.

M. D. Davitian - DG

2. Le discours introductif de la réunion ouverte

Chers employés,

Avant toute chose je vous remercie de votre présence. J'ai souhaité m'entretenir avec vous à propos des rumeurs me concernant. En effet, comme vous le savez, je fais l'objet de soupçons concernant de prétendus abus de biens sociaux. J'aimerais tout d'abord réfuter cette accusation totalement infondée et c'est pour cette raison que je m'exprime devant vous. Ce sera d'ailleurs la première et dernière fois que j'aborderai ce sujet car ces rumeurs sont absolument fausses.

Sachez que, comme tous les dirigeants d'entreprise, je suis soumis à de nombreux contrôles financiers face auxquels je suis toujours ressortit innocent du moindre délit. J'aimerais donc connaître les bases de ce dont on m'accable. Mon mode de vie, ainsi que le fonctionnement de cette entreprise, s'inscrit dans la plus totale légalité et il en a toujours été ainsi. Mais, au vu des circonstances, j'ai fait la demande d'un nouveau contrôle, prochainement disponible, afin de faire définitivement taire ces bruits de couloir.

Sachez ensuite que notre entreprise est une entreprise saine et efficace, et cela grâce à votre travail. Moi-même je m'efforce de la mener de la façon la plus juste possible, et cela, la justice ne l'a jamais remis en question. Je sais parfaitement faire la différence entre mes fonctions de PDG et ma vie privée. Et si j'étais coupable de la moindre infraction, seul un organe officiel et compétent pourrait en apporter la preuve.

Il n'y a donc eu aucun détournement de ma part, et si c'était le cas j'aimerais en être informé le premier. La seule chose dont on peut me juger coupable, c'est peut être de ne pas avoir assez communiqué dans l'entreprise des doutes et interrogations se sont formés et nous planchons à la direction pour pallier à cela. Je vous rappelle que un des rôles de vos délégués syndicaux est de faire le lien entre vous et moi, n'hésitez pas à la contacter.

Je vous rappelle également que vous pouvez vérifier par vous-même les documents comptables au près de Nathalie G.

Je vous remercie de votre attention et je suis à votre écoute.

3. Le communiqué de presse

Suite à des rumeurs d'abus de biens sociaux concernant Mr Davitian, directeur général d'Agroal, ce dernier souhaiterait s'exprimer devant la presse afin d'apporter un démenti formel à ces accusations sans aucuns fondements. Préférant prendre les devants, son intention première est de communiquer sur cet évènement dans le but d'y apporter un éclaircissement définitif.

Face à la gravité de telles rumeurs, les ignorer reviendrait à les justifier implicitement, et par la même occasion à les approuver. Cela nuirait considérablement à la réputation de Mr Davitian, et de manière de plus globale, à celle de l'entreprise et de ses employés tout entier. Agroal est une entreprise saine et viable, il ne faut en aucun que son image se retrouve ternie suite à de fausses supposition.

Pour cette raison je vous convie, **mardi 15 novembre 2006**, à une conférence de presse dans laquelle Mr Dupond exposera ses intentions et répondra aux questions des journalistes. Cette réunion se tiendra dans les locaux de l'entreprise à **10h**. Nous comptons sur votre présence.

4. Le discours introductif de la conférence de presse

Mesdames et Messieurs,

Avant de débiter cette conférence, je souhaiterais vous remercier pour votre présence aujourd'hui. J'ai souhaité m'entretenir avec vous à propos des accusations dont je suis la première victime. En effet, comme vous avez pu le lire sur le communiqué envoyé par notre chef de service de presse, je suis la cible de rumeurs faisant état de prétendus abus de biens sociaux.

Je débiterai cet entretien en niant de la manière la plus catégorique qu'il soit ces allégations dont les fondements ne sont que des persistants bruits de couloirs. Je n'y aurai jamais répondu si ces dernières n'étaient pas aussi graves. Vous connaissez tous les dommages provoqués par une rumeur que l'on n'étouffe pas rapidement. C'est comme un feu de forêt, il faut éteindre le foyer de l'incendie aussi vite que possible car lorsque les flammes se propagent, les dégâts sont considérables. Et bien c'est ce que je fais aujourd'hui, je m'attaque au foyer des supputations.

Tout d'abord sachez que je n'ai jamais eu à faire à la justice si ce n'est à l'occasion de simples contrôles d'où d'ailleurs je suis toujours ressortit indemne. Comme je l'avais souligné à mes employés lors d'une réunion il y a de cela quatre jours, mon train de vie a toujours suivi le chemin de la légalité et je compte qu'il en soit toujours ainsi. Vous pouvez mener des investigations sur mon passé, jamais vous n'y trouverez la moindre trace d'un quelconque délit financier. Et il en va de même pour la gestion d'Agroal, celle-ci s'est toujours faite en accord avec la loi.

Mais je le redis, la situation est trop grave pour asseoir mon innocence sur la simple affirmation de ma bonne foi. Pour cette raison, j'ai demandé que l'on effectue un contrôle de mes comptes ainsi que ceux de l'entreprise. Ainsi mon intégrité morale trouvera sa justification dans ce qu'il y a de plus objectif, à savoir un rapport détaillé.

La seule chose que je puisse me reprocher, c'est que nous n'ayons pas assez communiqué au sein de mon entreprise. Je tâcherai à l'avenir d'y remédier afin que des rumeurs aussi absurdes et nuisibles ne puissent à nouveau réapparaître.

Agroal est une entreprise efficace, pérenne, et je le pense juste avec ses employés. En me demandant à qui pourrait profiter une telle accusation je me demande si l'un de nos concurrents n'y aurait pas un intérêt certain. Des investigations seront de toute façon menées. C'était la première et dernière fois que j'abordai le sujet, car m'y étendre ne ferait qu'apporter du crédit à un fait n'en possédant aucun.

Voilà, je vous remercie de votre attention et je suis prêt à répondre à vos questions.

5. Questions des journalistes

Q1 : Vous avez évoqué la commande, à votre initiative, d'un contrôle de vos comptes ainsi que de ceux de l'entreprise. Quand seront disponibles les résultats de ce rapport et comment pourra t-on se les procurer ?

R : Nous aurons les résultats certainement d'ici 3 semaines, je vous invite à vous inscrire sur le listing disponible à l'entrée pour recevoir par mail les résultats.

Q2 : Ce que vous avez essayé de nous dire c'est que cette rumeur s'est propagée faute d'une communication suffisante dans votre entreprise. Vous reconnaissez donc une part de responsabilité ?

R : oui, du moins cela peut être une explication. Je reconnais que notre entreprise manque probablement de communication, aussi bien interne qu'externe, mais reconnaissez que cette faute est tout de même bien moins grave qu'une accusation d'abus de biens sociaux !

Q3 : Alors comment comptez vous y remédier ?

R : Nous travaillons avec l'équipe dirigeante sur un plan de communication dont le premier volet est un audit pour repérer les situations conflictuelles et dans un second volet y apporter des solutions.

Q4 : Vous avez également soulevé l'hypothèse d'une tentative de déstabilisation de la part d'un de vos concurrents. Où en est elle ? Avez vous une idée du coupable

R : Vous faite bien d'employer le terme d'hypothèse puisque c'est tout ce que c'est. Je ne voudrai citer personne car une accusation de la sorte est aussi grave que celle dont j'ai été la victime. Je mènerai des investigations de mon côté.

Q5 : N'avez-vous pas peur qu'un démenti aussi formel vous desserve plus qu'il ne vous serve ?

R : Ecoutez, face à des allégations aussi graves, qui, je le répète, nuisent considérablement à mon entreprise, mes employés et à moi-même, je ne peux adopter la politique de l'autruche. Nous aurions pu penser à une confirmation implicite de ma part. Mais comme je l'ai dit, je ne reviendrai plus dessus afin de ne pas enfler artificiellement cette histoire absurde.

Q6 : Mais pour reprendre votre comparaison, communiquer à ce sujet ne risque t-il pas d'attiser les braises plutôt que de les étouffer ?

R : Ecoutez, je dis ce que j'ai à dire, la justice fera son travail. Après je ne peux pas décider ce que vous et vos lecteurs jugeront, mais j'estime avoir agit comme il se doit.

Q7 : Vous avez mentionné l'état financier de votre entreprise qui, semblerait il, soit positif. Mais vous avez tout de même essuyé des pertes ces deux dernières années...

R : C'est sur, mais je ne suis pas le seul ; l'ensemble du secteur agroalimentaire s'est trouvé confronté à une crise due notamment aux différentes crises de pollution alimentaire. Mais depuis le 2^{ème} trimestre, notre activité reprend de sa vigueur. Nous allons d'ailleurs prochainement engager une vague de recrutement. Mais je reparlerai de cela prochainement.