

Produite de plus en plus dans un contexte fluctuant et instable, la communication devient sensible pour toutes les organisations. Etats et entreprises sont d'autant plus en 1ère ligne que la multiplication des interfaces avec la société les rend particulièrement perméables aux enjeux de santé, d'éthique, de développement durable...

Expérience...

1 - Un grand opérateur de télécommunications doit faire face à de nouvelles obligations réglementaires en matière d'information des parties prenantes sur les problématiques d'implantation d'antennes relais. Dans ce contexte, il nous demande de lui proposer une démarche lui permettant d'améliorer en conséquence sa politique d'information / communication.

2 - Nous comprenons de suite qu'aucun travail approfondi sur la compréhension des 'jeux d'acteurs' opposés aux antennes relais n'a jamais été effectué à quelque échelle que ce soit et qu'aucune coordination nationale n'est assurée auprès des antennes régionales par la direction générale dans la relation avec les parties prenantes, même les plus virulentes.

3 - L'opérateur accepte que nous auditions les antennes régionales afin de comprendre les jeux d'acteurs et que nous interrogeons un certain nombre de 'leaders', 'prescripteurs' et médias impliqués dans ces oppositions ou leur développement. Notre rapport présente les mécanismes d'oppositions à l'œuvre ainsi que les différents scénarios de risques d'opinion, région par région et aux échelles nationale et internationale. Il conclut à de nombreuses pistes d'amélioration en termes de communication et d'organisation interne.

Nos méthodes d'intervention sur la phase audit :

- **Enquêtes** à degré de confidentialité variable auprès de leaders d'opinion, de prescripteurs, d'experts, de journalistes (entretiens)
- **Analyse** des principaux éléments de langage retenus par les médias sur l'opérateur, les acteurs et leurs enjeux (PQR et presse nationale)
- **Audit** des responsables des antennes interrégionales en charge des questions d'antennes relais.
- **Etude** des jeux d'acteurs (alliés, opposants, neutres) au plus près du terrain (sur les trois périmètres géographiques de l'étude)

Les bénéfices client :

- Une **vision claire** des mécanismes en œuvre, jusqu'ici occultés, des oppositions aux trois niveaux géographiques
- Une **photographie** des agrégations potentielles des oppositions (entre elles, du niveau local à l'échelle intra européenne)
- Une **formation** des responsables locaux en charge de ces questions
- Une **coordination** de la communication mieux maîtrisée, en particulier par le siège.

Nos livrables (rapport global) :

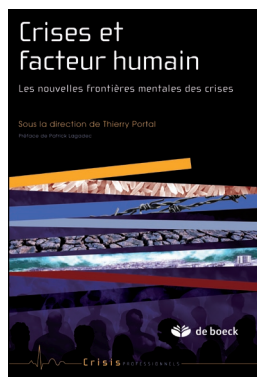
- **Cartographies** relevant les jeux d'acteurs aux échelles locales, nationales et internationales
- **Zoom** sur certains leaders d'opinions particulièrement actifs (liens, stratégie, motivations, organisation interne)
- **Rappel** du contexte réglementaire et des grandes tendances socio-politiques du moment en relation avec nos problématiques
- **Echelle de gravité** dans les scénarios à venir sur les trois niveaux géographiques
- **Préconisations** en termes de réorganisation interne, de propositions en terme de communication et de sensibilisation des responsables interrégionaux.

Après plusieurs troisièmes cycles en sciences politiques (Paris I Panthéon Sorbonne) et en sciences de l'information (Paris II Assas), Thierry PORTAL co pilote une démarche expérimentale d'information préventive sur les risques majeurs menée par le Ministère de l'environnement (Deppr).

Cette expérience l'amenant à travailler avec des collectivités territoriales, il choisit d'apporter au sein de plusieurs cabinets d'élus locaux (région parisienne et province) sa capacité à conseiller l'exécutif dans ses missions quotidiennes.

C'est pourquoi il choisit ensuite d'exploiter son expérience du terrain politique et sa culture du risque dans une activité de conseil indépendant en communication sensible. Il intervient pour prévenir les risques d'opinion liés à un projet structurant – mais sensible – pour une organisation publique ou privée. Ses principales références sont les cabinets et agences conseil en communication corporate qui utilisent régulièrement ses compétences : Havas Euro Rscg ; Tbwa corporate France ; Weber Shandwick ; Altedia ; Vae Solis ; Argillos ; Alliantis ; Arjuna...

En parallèle, il développe des travaux d'écriture et de recherche sur les mécanismes des crises. Dernières publications :



Livre 'Crises et facteur humain (les nouvelles frontières mentales des crises) De Boeck Supérieur et Université, Nov. 2009, Collection Crisis - Preface : Patrick LAGADEC, Dir. recherche à l'école Polytechnique (X).

Articles dans des supports spécialisés (Ex : La Gazette des Communes Mai 2010 - Magazine de la communication de crise et de la communication sensible édité par l'Observatoire International des Crises - Mars 2010 etc...)

Thierry PORTAL

Expert en communication sensible

(Prévenir les situations de crise)

Thierry PORTAL

Thierry PORTAL

Tel : 06 89 33 55 00

24 rue d'Alésia – 75014 Paris

Mail : thierryprtl@gmail.com

Web : portal-communications-sensibles.over-blog.fr

N° de Siret : 512 149 659 00017