

# **Quelques astuces pour une communication réussie**

**Suivez le fil rouge!**

# Le Concept RP

1. Analyse de la situation
2. Objectifs
3. Publics cibles
4. Messages
5. Elaboration de la **stratégie** à suivre

## 6. Moyens et mesures

- **Relations médias**

- Conférence de presse
- Communiqué de presse
- Voyage médias
- Sujet en exclusivité

- **Événements (internes et/ou externes)**

- Assemblée générale
- Jubilé
- Portes ouvertes,
- Symposium, salon et foires
- Soirée annuelle

## 6. Moyens et mesures

- **Print / Documents écrits**
  - Brochure institutionnelle
  - Journal d'entreprise
  - Rapport annuel
  - Fact-sheet
- **Mais aussi...**
  - Le sponsoring
  - Le mécénat
  - Les RP payants (publireportage, partenariat)
  - Publicité institutionnelle

## 6. Moyens et mesures

- **Domaines spécifiques des RP**

- ∞ Public affairs

- ∞ Issues management

- ∞ Gestion de crise

- ∞ Lobbying

- ∞ RP financières

## 6. Moyens et mesures

- **RP 2.0**

- ↳ Site Internet

- ↳ Intranet

- ↳ Blogs et opérations blogueurs

- ↳ Réseaux sociaux

- ↳ Newsletter

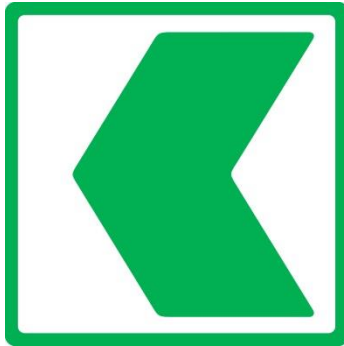
# Le Concept RP - suite

7. Budget

8. Planification

9. Contrôle

Le concept RP illustré: le cas BCV



**BCV**



# Banque Cantonale Vaudoise

- Contexte 2001/2002
  - Situation de crise avec une image érodée
  - BCV au centre des critiques
  - Perte de repères au sein de l'entreprise et de la confiance des citoyens
  - Mais une clientèle fidèle...

**Quelle stratégie adopter?**

# BCV – Objectifs de communication et moyens

- **Priorité**

- Rétablir la confiance
- Montrer l'image d'UNE banque

- **Moyens**

- Nouvelle campagne publicitaire (cohérence)
- Relations publiques (proximité)
- Communication financière

# BCV – Objectifs de communication et moyens

- Moyens (suite)
- Relations médias (intensification)
- Communication interne (satisfaction)
- Communication web (harmonisation)
- Publications ciblées (synergies)

# BCV – Campagne institutionnelle

<b>Objectifs</b>	Rétablir la confiance Montrer l'image d'UNE banque
<b>Valeurs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proximité relationnelle et géographique</li><li>• Sympathie VS arrogance</li><li>• Banque de qualité :</li><li>• Compétence</li><li>• Engagement</li><li>• Accessibilité</li><li>• Moderne</li><li>• Offrant une gamme étendue de prestations</li></ul>
<b>Cibles</b>	Les habitants du Canton de Vaud Plus largement : les Romands

# BCV – Une signature

« Votre confiance nous engage »

# Publicité institutionnelle

- Diffuser une image cohérente de la BCV
  - Tonalité
    - Dynamisme, présence humaine
    - Proximité, professionnalisme, qualité
    - Sympathie
  - Moyens
    - Affichage
    - Presse quotidienne/magazine
    - PLV
    - Banners internet



Le sens des responsabilités nous pousse à regarder plus loin. Quels que soient vos projets, vos rêves ou vos engagements, nous sommes présents. A vos côtés, au quotidien. Dans toutes les épreuves et les moments d'intense émotion qui sillonnent votre vie. Vous aider à franchir les étapes avec confiance, c'est ainsi que nous comprenons notre mission. Vivez, nous nous occupons du reste!

 **BCV**  
votre confiance nous engage

# Publicité institutionnelle



Vous aussi, vous aimez la proximité. Avec plus de 70 points de vente dans le canton, nous sommes présents dans tous les lieux de vie et engagés activement au cœur du tissu économique vaudois. Nos équipes ont noué des relations personnelles et durables qui nous valent la fidélité de plus de 500'000 clients. Bien placée pour vous servir, la BCV est toujours à votre écoute. Plus proche de vous, nous vous menons plus loin.

 **BCV**  
votre confiance nous engage



Développer des produits et des prestations qui s'inscrivent dans l'air du temps et anticipent vos besoins. C'est notre priorité. Pour y parvenir, nous formons en permanence nos spécialistes et nos conseillers. Nous actualisons régulièrement nos services bancaires par internet. Et nous soutenons des projets promis à un bel avenir. Pour qu'aujourd'hui, nous soyons déjà votre banque de demain.

 **BCV**  
votre confiance nous engage

# Publicité institutionnelle



**« Bienvenue dans mon jardin! »**

Yaël à la place de jeux, Epalinges

**BCV**  
votre confiance nous engage



# Campagne de publicité 2004

## Et si c'était vous?



**Devenez l'acteur de notre nouvelle campagne en vous faisant photographier dans votre endroit préféré.**

Faites-nous découvrir votre lieu favori, dans le canton de Vaud. L'endroit où vous aimez vous retrouver seul ou avec votre conjoint, vos enfants, votre famille, vos amis. Et dites-nous ce que vous aimez y faire!

Dans le cadre de notre nouvelle campagne publicitaire, nous nous ferons un plaisir de mettre en scène les six propositions les plus intéressantes, émouvantes ou étonnantes.

Pour participer, il suffit de remplir le coupon-réponse au verso. Surprenez-nous!



◀ Ma force, ce sont mes racines. ▶

Laure et son cheval, Forel

Viser le progrès ne veut pas dire oublier ses racines. Bien au contraire. Pour changer d'horizon et dépasser ses limites, il ne faut pas perdre ses repères. Ancrée en terre vaudoise mais ouverte sur le monde, la BCV s'engage chaque jour pour dynamiser sa région. En conciliant tradition et innovation. Proches de vos projets, nous vous aidons à sauter les obstacles. Et à faire galoper vos idées.

[www.bcv.ch](http://www.bcv.ch)

 **BCV**  
votre confiance nous engage



◀ Apprendre aujourd'hui. Entreprendre demain. ▶

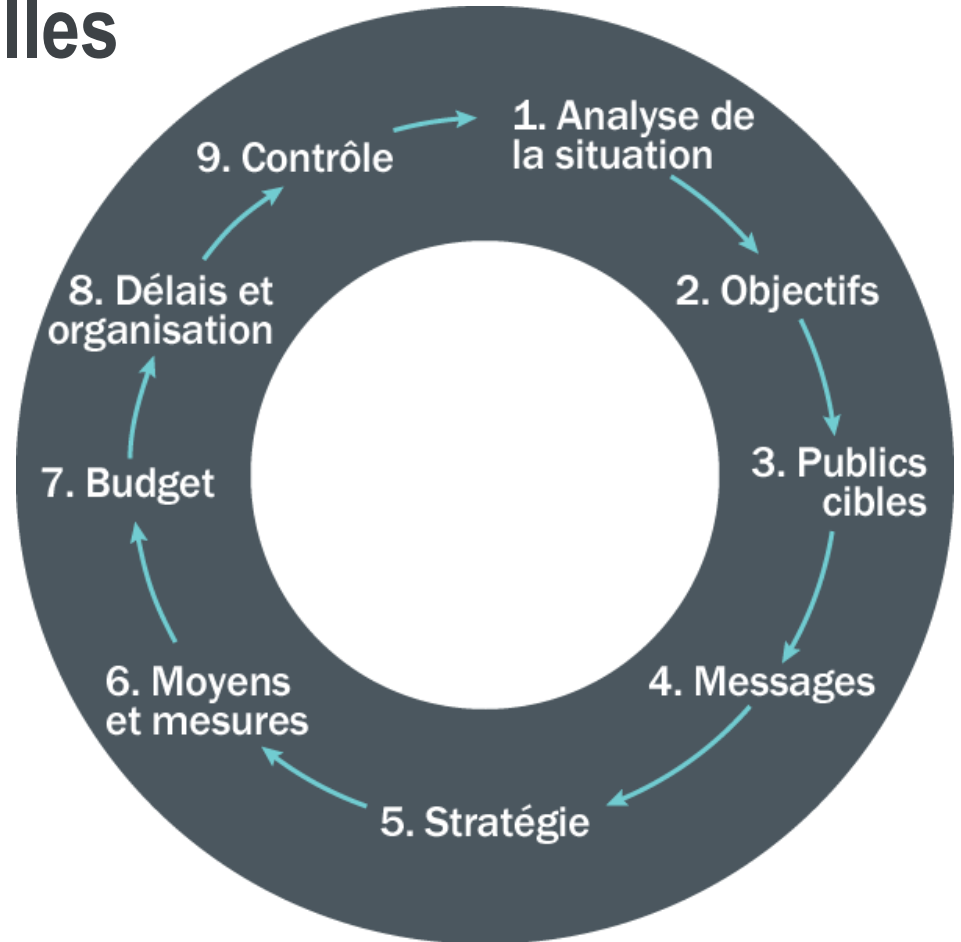
Dominique et ses deux filles au Musée de zoologie, Lausanne

Donner sans compter, pour transmettre ses valeurs. Parce que les générations suivantes sont notre plus bel héritage. Partenaire de proximité, la BCV vous accompagne dans vos projets et les étapes de la vie. Epargne, achat immobilier ou gestion de patrimoine, nous vous aidons à construire aujourd'hui les bases de demain. Parce que l'avenir n'attend pas!

[www.bcv.ch](http://www.bcv.ch)

 **BCV**  
votre confiance nous engage

# Les 9 étapes essentielles



# Principe fondamental

« L'important n'est pas ce que vous dites,  
mais ce que les autres comprennent. »

**Questions?**