

## **Stéphane Billiet au Lasco : moins de communication, plus de relation**

Mars 2010

**Est-il encore nécessaire de présenter Stéphane Billiet, président de l'agence française du réseau international de conseil en relations et affaires publiques Hill & Knowlton et président de Syntec Conseil en Relations Publiques, une association qui représente près de 1250 groupes et sociétés françaises spécialisées dans les professions de l'Ingénierie, des services informatiques, des études et du conseil, de la formation professionnelle ? C'était surtout comme maître de conférences associé au CELSA Paris-Sorbonne et auteur du livre 'Les Relations Publiques' qu'il a publié chez Dunod en 2009 qu'il était notre invité le 18 mars dernier.**

Partant du constat qui nous est familier, à savoir que l'entreprise est non seulement surveillée mais contestée dans sa légitimité et que ses services de communication partagent son sort, Stéphane Billiet plaide pour une refondation des relations publiques. A une époque où l'opinion publique exige de la sincérité, de l'authenticité, au moment où le public décrypte la manipulation publicitaire et celle des campagnes de communication traditionnelle, il en appelle à la reconnaissance de l'autre, au dialogue, il évoque l'ère des altérités reconnues et assumées. Ce n'est que dans une relation durable et profonde avec ses parties prenantes que l'entreprise retrouvera son droit d'opérer, sa licence d'exploiter. « Je fais travailler mes clients sur la sincérité » déclare-t-il, « car le mensonge est une rupture de relation. Et de poursuivre : « On en arrive à considérer que les agences deviennent la conscience de l'entreprise, qu'elle les aide à gérer le risque de la communication face à une opinion publique sceptique. C'est répondre de ses actes qu'elle doit faire aujourd'hui, et non répondre au public. Nous entrons dans l'ère de la conversation, ce qui implique la reconnaissance du droit de l'autre d'avoir une opinion ». Cette gestion de la relation avec les parties prenantes représente pour nous, les communicateurs, une exigence de talents nouveaux : l'intelligence des émotions mais aussi la compréhension des mutations de l'opinion et de l'évolution des sensibilités.

### **Quand communiquer est d'abord un verbe transitif**

Stéphane Billiet développe l'idée de la communication d'acceptabilité qui cherche à prendre en compte toutes les parties prenantes et créer avec elles une relation durable, basée sur la confiance. « Ce n'est pas de transparence que l'on parle, car c'est une utopie totalitaire, mais bien de clarté et de sincérité. ». Nous avons la responsabilité d'aider les dirigeants des organisations à comprendre la complexité de l'univers dans lequel ils déploient leurs activités.

### **La communication interne : la nouvelle frontière du métier**

Si tous ces efforts se déploient sans que la démocratie interne et la citoyenneté **dans (et pas seulement de)** l'entreprise ne s'en trouve améliorée, si rien n'est fait pour adresser le risque d'opinion interne, le risque est grand d'arriver à une impasse. Et Stéphane Billiet de plaider pour un lien réinventé entre le dialogue social interne et la réputation de l'entreprise.

### **Des professionnels de la communication nous rejoignent**

Vu la notoriété de notre orateur du jour, les professionnels de la communication de l'ABCI, de 3C et de l'UPMC avaient été conviés à nos rejoindre. Une dizaine d'entre eux ont assisté aux

débats. Une invitation qui sera régulièrement réitérée pour assurer le dialogue du Lasco avec les réseaux professionnels.