

« À défaut de gérer nos risques, on se condamne à gérer des crises. »



PROFIL CORPORATIF

4480, rue Beaubien
Québec (Québec) G2A 3Y8
Tél.: (418) 840-4040 Téléc.: (418) 843-8079
Site Internet : www.rtcomm.qc.ca
Courriel : info@rtcomm.qc.ca



Survol

« Gouverner, c'est prévoir », nous apprend le fameux adage. Prévoir, et même le pire, serait-on tenté d'ajouter. Notre approche vous permet de vous préparer à l'avance à faire face à la crise qui vous frappera un jour et encore mieux, de chercher à l'éviter. Vous vous placez ainsi à l'avant-garde des courants modernes de gestion et de gouvernance des organisations, en cherchant à régler les crises potentielles avant même qu'elles ne se développent, sachant qu'à défaut de gérer nos risques, on se condamne à gérer des crises.

- Cabinet d'expert-conseil indépendant fondé en 1994.
- Spécialisé dans le positionnement stratégique des organisations, dans la gestion des risques, la continuité des affaires ainsi que dans la gestion de crise :
 - Identification, analyse et gestion des risques, établissement de plans de contingence, communications de crise, accompagnement avant, pendant et après la crise.
 - Formation (coaching individuel, ateliers, conférences).
 - Séminaires (porte-parole et médias, présentations efficaces, communication en situation conflictuelle – formateur *agréé par la Commission des partenaires du marché du travail*).
- Par notre division www.parolepublique.com, nous offrons également des services de formation à distance assistée ainsi que des outils d'auto-formation à la prise de parole en public.



La crise la mieux gérée est celle qu'on évite...

Nos services

Positionnement stratégique

- Diagnostic de positionnement stratégique
- Plan de positionnement stratégique
- Gestion des communications
- Campagnes d'opinion publique
- Analyse média et rétroaction

Gestion de crise

- Identification et analyse de la situation
- Définition d'une position
- Élaboration d'un plan d'action
- Gestion de l'image et communications de crise
- Formation et simulation de situations de crise

Gestion des risques/continuité des affaires

- Élaboration de plans de gestion des risques
- Élaboration de plans de continuité des affaires
- Élaboration de plans de comm. de crise
- Accompagnement de cellules de crise
- Formation et information en entreprise

Formation à la parole en public

- Porte-parole et relations avec les médias
- Discours et présentations efficaces
- Conférences et séminaires
- Coaching stratégique de direction
- Formation à distance en parole publique



Une approche personnalisée

Il y a deux sortes d'organisations : celles qui sont en situation de crise et celles qui le seront. Nous favorisons une approche adaptée aux exigences de chacun de nos clients. Celle-ci tient compte de leurs **besoins**, de leurs **priorités** et de leurs **impératifs budgétaires**.

Les étapes du travail

- Réunion avec le client pour définir la démarche et évaluer le budget.
- Cueillette des données et analyse du dossier.
- Détermination des objectifs, des stratégies et élaboration du plan d'action.
- S'il y a lieu, ajout à l'équipe de ressources spécialisées d'appoint.
- Exécution du mandat.
- Contrôle de la qualité, rétroinformation et ajustements, le cas échéant.
- Facturation selon les ententes.



Des résultats concrets

Notre cabinet conseil :

- met à votre disposition un réseau d'experts dont la compétence est largement reconnue;
- selon la méthode « clés en main », coordonne les opérations requises par chacun des différents mandats;
- vous offre une solution unique dans le domaine de la gestion intégrée de situations de crise, en agissant notamment comme expert conseil externe et indépendant en matière d'identification et de gestion des risques ainsi que de continuité des affaires;
- présente une plus-value aux services qu'il vous propose en gestion des risques ou de crise et en continuité des affaires en vous offrant de la formation à la parole en public pour mieux préparer vos porte-parole à des situations potentiellement explosives;
- vous permet d'adopter une approche novatrice de gestion, fondée sur les besoins de votre clientèle et sur la protection de leurs intérêts.



La parole est sûrement d'or...

Aujourd'hui, face à l'importance des enjeux, la communication de crise ne peut se réduire à de simples paroles destinées à rassurer le public ou à se débarrasser des journalistes. Elle doit être l'expression et le reflet de tout un travail de gestion des risques et de décisions cruciales prises à l'interne pour en atténuer les impacts négatifs. C'est à ce prix que l'organisation pourra sauvegarder son image et protéger la réputation de ses dirigeants.

Étant une firme spécialisée en gestion de crise, nous avons développé une approche de formation rigoureuse, destinée à des gens qui auront certainement à prendre la parole en public dans un contexte de « sport extrême ». Tous nos programmes de formation s'inspirent de cette réalité. Or, à travers l'histoire, savoir parler en public et posséder le talent de s'exprimer clairement ont toujours compté parmi les atouts des gagnants. Nous voulons vous aider à mieux vous préparer à livrer efficacement vos messages et à projeter une meilleure image.

Nous comblons vos besoins spécifiques de formation en vous offrant les **services de « coaching » et d'accompagnement personnalisé** qu'exige votre emploi du temps ou le caractère particulier de la situation que vous vivez. D'autre part, nos **séminaires de formation** sont offerts à des groupes restreints de participants, alors que plusieurs centaines de personnes ont déjà assisté à nos **ateliers-conférences** sur différents aspects de la parole en public offerts lors de congrès, de colloques ou de journées spéciales de formation. **Nous présentons ces outils dans les pages qui suivent.**



Formation professionnelle

Relations avec les médias

Durée : Une journée
Nombre de personnes : 5 à 6

De nos jours, les représentants des médias veulent parler aux vrais responsables, à celles et ceux qui font arriver les événements et pas seulement aux « communicateurs patentés ». Si bien qu'aujourd'hui, toute personne peut être appelée à agir comme porte-parole auprès des journalistes. Télévision, radio ou presse écrite, les médias sont un lien privilégié entre le public et l'entreprise, à la condition de savoir transiger avec eux. La population en général, et vos clients en particulier, sont en droit de s'attendre à des porte-parole crédibles, qui savent transmettre leur message.

Vous découvrirez comment :

- contourner les obstacles à la communication;
- négocier une entrevue;
- préparer vos messages;
- établir votre crédibilité;
- utiliser le langage parlé et non-verbal;
- dominer le trac et la nervosité;
- appliquer les techniques d'entrevue;
- convaincre votre auditoire et faire passer les messages;
- contrôler l'entrevue;
- gérer les questions pièges.

Notre formation « Relations avec les médias » est la seule formation média agréée par le ministère de la Sécurité publique, dans un contexte d'urgence en sécurité civile.



Formation professionnelle

Comment gérer la prochaine crise

Durée : Une journée
Nombre de personnes : 8 à 50

Ce programme de formation est destiné à tout organisme, peu importe sa taille ou sa mission. Il a pour objectif de vous aider à mieux comprendre les mécanismes de la gestion des risques, et de crise en cas de glissement. Surtout, il vous donnera une méthode pour vous préparer et y faire face en plus d'apprendre à éviter virtuellement les dérapages si fréquents en de telles circonstances.

Vous découvrirez comment :

- comprendre votre responsabilité en matière de gestion des risques et de crise;
- comprendre les mécanismes de la gestion des risques et de crise;
- vous préparer à communiquer en temps de crise;
- former et activer la cellule de crise; comprendre la responsabilité de chacun de ses membres;
- participer à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de gestion de crise;
- identifier les lacunes ou impasses généralement rencontrées;
- valider la séquence des procédures et tâches;
- assurer la continuité des affaires;
- assurer le retour à la normale.



Formation professionnelle

Discours et présentations efficaces

Durée : Une journée
Nombre de personnes : 5 à 6

Quel que soit votre niveau hiérarchique, votre occupation ou votre secteur d'activités, vos présentations, souvent assistées par ordinateur, doivent être efficaces pour être percutantes. Qu'il serve à vendre, à mobiliser ou à renseigner, votre exposé doit être convaincant. En outre, les supports visuels et la panoplie d'outils offerts par la technologie moderne viennent renforcer l'impact de vos causeries. Encore faut-il savoir les utiliser adéquatement.

Vous découvrirez comment :

- préparer votre intervention;
- séduire votre auditoire;
- maîtriser votre allocution;
- dominer votre nervosité et votre trac;
- gérer la communication non verbale;
- susciter l'intérêt de votre auditoire et maintenir l'attention d'un groupe;
- divertir et transmettre les messages;
- frapper l'imagination de votre auditoire;
- contrôler le déroulement de votre présentation;
- gérer la période de questions et réponses;
- conclure en force et dans les délais requis.



Les ateliers-conférence

La gestion des risques et de crise

« *Si vous n'êtes pas préparé à gérer les risques, vous êtes condamné à gérer les crises.* » Souvent, la façon dont on gère la crise ou, à tout le moins, l'image qu'on en donne prend plus d'importance que la crise elle-même. Nos gestionnaires sont conditionnés à planifier le succès, à mettre en valeur les réussites et non les échecs et s'interdisent de fait toute pensée négative. Or, pour bien des organisations, la vraie question n'est pas de savoir si la crise frappera un jour, mais bien quand. Et lorsque ce jour viendra, serez-vous prêts à faire face à la situation ? Cette conférence vous permettra de mieux comprendre ce processus et surtout, vous donnera une méthode pour vous y préparer et faire face au pire.

Les relations avec les médias

Avez-vous peur des médias ? Est-ce que l'idée de donner une entrevue à un journaliste vous rend nerveux ? Percevez-vous vos relations avec les médias comme un mal nécessaire à la bonne marche de votre organisation ? L'omniprésence des médias et le rôle qu'ils jouent en tant que miroir et parfois même, en tant qu'amplificateur de l'opinion publique revêtent une importance capitale pour toute organisation qui tient à son image. Cette conférence sur les relations avec les médias vous permettra, entre autres, de mieux comprendre le contexte dans lequel les médias évoluent; de savoir comment négocier et de bien vous préparer à donner une entrevue; de connaître plusieurs astuces pour répondre aux questions des journalistes; et de savoir comment gérer une période de questions.

Les communications en situation d'urgence

Dans le feu de l'action, il nous arrive d'oublier que les outils traditionnels de communication ne sont plus vraiment utiles. Il nous faut savoir les adapter et encore mieux, les remplacer pour être vraiment efficaces. On a souvent tendance à s'imaginer que notre seul défi, lors de situations d'urgence, sera de composer avec les médias. Il est vrai que c'est souvent à leur arrivée que la vraie crise commence. Mais cela est un peu court car c'est faire abstraction de tous nos autres publics, autant à l'interne qu'à l'externe, qui auront aussi besoin de se renseigner. **Or, communiquer, ce n'est pas submerger tout le monde d'informations diverses et ainsi se donner bonne conscience.** Il faut savoir déterminer quelle information précise transmettre à qui, quand et par quels moyens. Tout un art!

Gérer les crises coûte très cher. Apprenez à gérer vos risques

Il est certain qu'un plan d'évacuation et un plan de relève TI sont parties intégrante d'une approche de saine gestion des risques, mais ce n'est pas tout ! Souvent, les organisations mettent l'ensemble de leurs efforts à identifier et atténuer les risques spécifiques à leur domaine d'expertise, en oubliant tous les autres risques et enjeux qui les menacent aussi. Cette approche limitative ne protège pas votre organisation adéquatement et vous empêche d'assurer efficacement la continuité de vos affaires. **Apprenez à gérer vos risques à l'aide d'une méthode sûre, vous permettant de consolider vos équipes et de créer une culture de la gestion des risques à tous les niveaux de votre organisation.**

L'importance stratégique des communications dans une organisation

Quelle est la qualité de vos communications avec vos clients, vos employés, vos banquiers ou vos investisseurs ? Plus qu'un simple outil, les communications sont devenues aujourd'hui un facteur déterminant de succès pour tous les types d'organisations. Cette conférence sur l'importance stratégique des communications vous permettra, entre autres, d'évaluer l'utilité des communications autant à l'interne qu'à l'externe; de connaître les qualités d'un bon porte-parole dans une organisation; et de découvrir les 10 commandements que toute organisation gagnante devrait observer pour obtenir du succès dans ses communications avec les médias.



En avoir pour son argent

Certaines organisations sont incapables d'évaluer ce que rapporte un plan de gestion de crise ou de continuité des affaires. Plusieurs d'entre elles ont appris à leurs dépens ce qu'il en coûte lorsqu'il n'y en a pas.

RTCOMM a opté pour une structure de fonctionnement qui lui permet de réduire le plus possible ses coûts d'exploitation. Ce sont nos clients qui en profitent. Nous proposons une tarification par projet, fixant dès le départ des balises budgétaires précises, peu importe que le projet soit de courte ou de longue durée.

Selon le cas, nos services de conseil sont facturés à forfait ou à l'heure. Quant à la formation, nous avons une gamme de tarifs à la journée ou à l'heure, pour répondre aux besoins de chacun de nos clients. L'évaluation budgétaire relative à chacun des dossiers est d'abord soumise et approuvée par le client. Enfin, si des dépenses additionnelles sont requises en cours de mandat en raison du caractère particulier du dossier (transport, hébergement, équipement, réception, ressources spécialisées, etc.), elles sont facturées en sus mais font préalablement l'objet d'une approbation spécifique.



Des équipes sur mesure

L'identification des risques constitue la première étape du processus de gestion des risques qui confère à toute organisation prévoyante un avantage concurrentiel indéniable sur des concurrents qui, eux, ne savent quoi faire quand le malheur frappe et encore moins comment assurer la continuité de leurs affaires. Non seulement une telle organisation s'accordera une tranquillité d'esprit mais surtout, se taillera rapidement une réputation enviable sur laquelle elle pourra s'appuyer pour se distinguer.

Et puisque nous parlons de réputation, en plus de pouvoir compter sur un noyau régulier de professionnels compétents et performants, nous faisons appel, dans l'exécution des mandats qui le nécessitent, aux meilleures firmes indépendantes ainsi qu'aux experts-conseils les plus compétents et les plus en vue dans le domaine recherché.

Ainsi, **RTCOMM** est toujours en mesure de vous offrir les ressources professionnelles requises pour répondre à votre situation. Vous pouvez donc compter en tout temps sur des spécialistes capables de vous soutenir, quelle que soit la crise présente ou future qui vous frappe ou le besoin que vous ayez en matière de continuité de vos affaires.



Des clients satisfaits

Parmi nos clients, dans différents secteurs, nous sommes heureux de compter:

- plusieurs entreprises privées des secteurs industriel, de la fabrication ou des transports (Stelpro Design, le Groupe Desgagnés - dossier de la Davie - Aeterna, Autobus Laval, etc.);
- plusieurs organisations du secteur de la haute technologie (Le Parc technologique du Québec métropolitain, Anapharm, INO, Immunova, Ubisoft);
- plusieurs compagnies forestières (Domtar, Bowater, Alliance) et associations forestières (AIFQ, AMBSQ);
- des institutions financières, dont plusieurs composantes du Mouvement Desjardins (confédération, fédérations, caisses populaires, assurances), des compagnies d'assurances (La Capitale, Groupe LEDOR) et de fonds de placements;
- plusieurs associations et regroupements de professionnels (Ordre des ingénieurs forestiers du Québec, Corporation des officiers municipaux, Ordre des arpenteurs-géomètres, Association du transport écolier du Québec);
- plusieurs organisations touristiques (Le Carnaval de Québec, Office du tourisme de Québec, Manoir du Lac Delage);
- plusieurs ministères et organismes publics (Sécurité publique, Régie des alcools, des courses et des jeux, CSST, Transports, Service aérien gouvernemental, Ministère de la Famille, SAAQ, Bureau du coroner, Commission québécoise des libérations conditionnelles, Sûreté du Québec, Service de police de la Ville de Québec, Vérificateur général, Protecteur du citoyen, TÉLUQ, Université du Québec, SCHL, Parcs Canada, etc.);
- plusieurs composantes du Réseau de la santé et des services sociaux du Québec (MSSS, agences régionales, plusieurs CSSS, SOGIQUE, CH Robert Giffard, CRDI-CA, CTAQ, etc.);
- plusieurs municipalités et MRC du Québec (dossier du Regroupement des maires de banlieue contre les fusions forcées, la Ville de Notre-Dame-du-Lac - dossier Viandes du Breton, la Ville L'Ancienne-Lorette, etc.);
- le collectif militaire (victimes du syndrome de stress post-traumatique);
- le XII^{ème} Congrès forestier mondial;
- et plusieurs autres.

Des témoignages



Service aérien
gouvernemental

*Le Service aérien gouvernemental (SAG) a entrepris depuis plusieurs mois, suite à une orientation gouvernementale **l'élaboration d'un plan de continuité des services**. C'est avec l'appui de RTCOMM que ce projet d'envergure a pris son essor. Dynamisme, professionnalisme et expertise sont les mots qui définissent le mieux cette équipe de gestion de crise. Largement reconnue dans le domaine, cette dernière a su s'adapter efficacement à la réalité gouvernementale avec un souci sans équivoque du travail bien fait.*

Farah Ouamara

Directrice des stratégies de la performance et du soutien



Le comité de direction du CRDICA travaille actuellement avec RTCOMM à l'élaboration d'un plan de gestion de crise. C'est très rassurant d'être accompagné par une personne qui possède de grandes compétences et une très bonne connaissance du réseau de la santé et des services sociaux. Dynamique et énergique, Richard Thibault a de bonnes habiletés pédagogiques et il utilise des exemples qui nous rejoignent totalement pour illustrer le processus de gestion de crise. Et puis, savoir que l'on peut compter sur lui pour nous accompagner au besoin si une crise se produisait dans notre établissement nous donne un sentiment de sécurité.

L'équipe de direction du CRDICA a suivi la formation de porte-parole offerte par RTCOMM. Quelle journée! La très bonne connaissance de monsieur Thibault et de ses collaboratrices du réseau de la santé et des services sociaux fait en sorte que les informations transmises collent réellement à notre réalité. Les exercices pratiques d'entrevues radiophonique, télévisuelle et de "scrum" avec des journalistes chevronnés suivi d'un feed-back personnalisé sont sans contredit le moment fort de cette formation de grande qualité. Professionnalisme, dynamisme, expertise et plaisir caractérisent cette formation.

Dominique Paquette

Directrice générale



« *Anapharm est pratiquement née en même temps que **Richard Thibault Communications inc.** Nous avons eu recours à leurs services depuis notre création et les considérons toujours comme faisant partie de la famille. Depuis le temps que nous faisons route commune, nous avons eu le privilège de bénéficier des trois champs d'expertise de **RTCOMM** soit le positionnement stratégique de nos communications, la gestion de crise et la formation à la parole en public. Même si leur équipe est douée pour l'improvisation, ce qui est un atout indéniable pour une entreprise en explosion comme la nôtre, nous avons toujours le sentiment que rien n'arrivera à l'improviste tellement ils sont capables de devancer les événements. Jamais je n'hésiterais à recommander leurs services à toute entreprise qui cherche à bénéficier de leur créneau d'expertise. »*

Johane Boucher-Champagne
Présidente et chef de la direction



La formation à distance une façon efficace et économique de former pour une entreprise qui a 85 centres de services partout en province.

« À l'été 2003, la Sûreté du Québec a fait appel à la firme **Richard Thibault Communications inc.** afin de dispenser à ses 85 directeurs de poste une formation à distance en communication. Ce type de formation nous a permis, en l'espace de deux semaines, de former l'ensemble des membres, ce qui autrement aurait pris des mois et ce, sans être obligé de les déplacer. Le recours aux services de **RTCOMM** s'est traduit par une économie de temps et d'argent, tout en atteignant le but visé par cette formation. De surcroît, la formule développée par **RTCOMM** nous assure que tous les élèves suivent la formation jusqu'à la fin et nous offre la possibilité d'évaluer de façon précise leur niveau de rétention des éléments de formation transmis. Je n'hésiterais pas à recommander cette entreprise qui nous offre un produit de qualité et une approche unique qui s'adapte à nos besoins et nos contraintes en raison de la versatilité et de la souplesse de leur formule. »

Lt. Richard Bourdon
Conseiller en communication
Grande fonction de la surveillance du territoire



« Le XII Congrès forestier mondial s'est tenu à Québec du 21 au 28 septembre 2003. Cet événement international d'envergure se tient tous les six ans sous les auspices de la FAO. Le Congrès de Québec était organisé conjointement par les ministères des Ressources naturelles du Canada et du Québec. Cet événement qui a accueilli plus de 4 400 personnes de plus de 140 pays a connu un succès retentissant, si on en juge par le haut degré de satisfaction exprimé par les participants. Dès avril 2002, les organisateurs n'ont pas hésité à recruter à contrat une organisation d'expérience pour tous les aspects reliés aux communications y compris la formation des porte-parole, les relations médias, le positionnement stratégique et la gestion de crise.

La firme **Richard Thibault Communications inc.** a été appelée à jouer ce rôle. Cette firme a rencontré un très haut degré de satisfaction de la part des organisateurs tant par la qualité des professionnels assignés au dossier que par les apports d'expériences similaires vécues par le personnel de cette firme. Il faut tout particulièrement souligner tout le professionnalisme apporté dans le respect des exigences politiques des deux niveaux de gouvernements impliqués dans l'événement sans oublier les attentes de la FAO, une agence des Nations Unies.

L'appui de **RTCOMM** à des moments stratégiques tant durant la préparation que durant la réalisation et le suivi de la rencontre est un des éléments importants qui a contribué au succès de cet événement international. Il est bon de rappeler, entre autres, que cet événement a été organisé dans la foulée des attentats du 11 septembre 2001, de la déclaration de la guerre au terrorisme en janvier 2002, de la crise mondiale du transport aérien et des hausses du prix des billets d'avion, des restrictions sur les visas d'entrée au pays, de la guerre en Irak en mars 2003, des risques de pandémie du virus SRAS à Toronto en avril 2003, de la crise de la vache folle au Canada, sans oublier les menaces des groupes de pression voulant profiter de cet événement international sur les forêts pour manifester, comme les ONG environnementales et les communautés autochtones.

Ayant agi comme Secrétaire général de cet événement international, je vous recommande fortement la firme **Richard Thibault Communications inc.** pour vous appuyer dans la préparation, la tenue et le suivi d'un événement international d'envergure. »

Jean-Louis Kérouac, ing. f., M.Sc
Secrétaire général



Richard Thibault

Menant de front des études de Droit à l'Université Laval de Québec, une carrière au théâtre, à la radio et à la télévision, Richard Thibault s'est très tôt orienté vers le secteur des communications, duquel il a développé une expertise solide et diversifiée. Après avoir été animateur, journaliste et chercheur à la télévision et à la radio de la région de Québec pendant près de cinq ans, il a occupé le poste d'animateur des débats et de responsable des affaires publiques de l'Assemblée nationale de 1979 à 1987.

Richard Thibault a ensuite tour à tour assumé les fonctions de directeur de cabinet et d'attaché de presse, notamment auprès du Whip en chef du gouvernement ainsi que du ministre du Revenu et du ministre du Travail dans le cabinet du Premier ministre du Québec Robert Bourassa, de conseiller spécial et directeur des communications à la Commission de la santé et de la sécurité au travail, puis de conseiller senior chez BDDS, à l'époque l'un des plus importants cabinet-conseil en relations publiques au Canada. De 1991 à 1994, il a dirigé les communications du Club de hockey Les Nordiques de Québec.

En 1994, il fonda Richard Thibault Communications inc. (RTCOMM). D'abord spécialisée en positionnement stratégique et en communication de crise, l'entreprise a peu à peu élargi son expertise pour y inclure tous les champs de pratique requis par la discipline de la gestion de crise : gestion des risques, continuité des affaires, mesures d'urgence, communication de crise, résilience et gestion du changement pour implanter une véritable culture de gestion des risques à l'intérieur de l'organisation cliente. D'autre part, reconnaissant l'importance de porte-parole qualifiés en période trouble, RTCOMM dispose également d'une école de formation à la parole en public. **Son programme de formation sur les relations avec les médias est d'ailleurs le seul programme de cette nature agréé par le ministère de la Sécurité publique du Québec, dans un contexte d'urgence en sécurité civile.**

Richard Thibault est l'auteur de *Devenez champion dans vos communications* et de *Osez parler en public*, publié aux Éditions MultiMondes et de *Comment gérer la prochaine crise*, édité chez Transcontinental, dans la Collection Entreprendre. **Praticien reconnu de la gestion des risques et de crise, il est accrédité par la Disaster Recovery Institute International (DRII).**