

# Recommandations pour la consultation d'une agence conseil en relations publiques

## Rôle de l'agence conseil en relations publiques

L'agence conseil en relations publiques a pour mission d'apporter son concours aux annonceurs - entreprises, administrations, collectivités, associations, groupements professionnels, etc. - en assumant les fonctions suivantes :

- analyse et diagnostic de communication,
- définition d'une politique et d'une stratégie de relations publiques, fixation des objectifs, identification des publics concernés, choix des moyens, évaluation budgétaire,
- conception de plans d'action, de montages d'opérations ou programmes,
- mise en œuvre des actions, opérations ou programmes, soit avec maîtrise d'œuvre, soit en position d'assistance technique ponctuelle ou permanente,
- établissement de bilans d'action et mesures des résultats obtenus, avec l'accord et sous le contrôle de l'annonceur.

## Justification du recours à une agence conseil en relations publiques

Plusieurs raisons différentes ou complémentaires peuvent conduire un annonceur à faire appel à une agence conseil en relations publiques :

- besoin de disposer du recul et de l'objectivité extérieurs pour analyser la situation en profondeur et soumettre les thèses internes de l'annonceur à d'autres éclairages : audit de communication faisant appel à des techniques professionnelles,
- nécessité de disposer de l'expertise de spécialistes dont la compétence est fondée sur une expérience très large et diversifiée,
- absence de structures de relations publiques intégrées ou nécessité de renforcer celles qui existent pour faire face à une charge occasionnelle ou pour traiter un problème spécifique dans un domaine où l'annonceur n'a pas d'expérience. Sur ce plan, l'agence conseil en relations publiques, qui dispose d'une grande flexibilité, peut apporter son concours, soit temporairement pour faire face à une situation conjoncturelle, soit de façon permanente,
- existence d'un programme multinational coordonné impliquant le concours de spécialistes nationaux connaissant les institutions, les mentalités et les particularismes des interlocuteurs ; il peut s'agir d'annonceurs étrangers opérant en France ou français intervenant à l'étranger,
- assistance pour la mise en place d'une structure interne de relations publiques : recrutement, formation, définition des programmes, " double commande " pendant la période de rodage,
- recours à une agence conseil en relations publiques implantée dans une région afin de bénéficier de sa connaissance des publics locaux.

## Méthodes de consultation d'une agence conseil en relations publiques

*Pour bien choisir son agence conseil en relations publiques, une démarche rigoureuse et objective, des règles du jeu claires, précises et équitables sont le garant d'une consultation réussie.*

Une consultation bien préparée est la garantie pour l'annonceur de recevoir des dossiers complets dans les délais impartis et comparables en termes de qualité et de budget. Donc de choisir l'agence conseil en relations publiques la mieux adaptée à sa problématique. C'est également l'assurance, pour les agences, de travailler dans de bonnes conditions.

L'annonceur devra prendre le temps d'opérer une présélection rigoureuse des agences conseils en relations publiques aptes à résoudre sa problématique. Dans ce cadre, il est recommandé d'effectuer une présélection sur dossier présentant les agences conseils en relations publiques, leurs expertises et leurs références en regard du problème posé (fiche n° 1 : Champ d'intervention des agences conseils en relations publiques).

### 1 Présélection : définir le profil de l'agence conseil en relations publiques recherchée et restreindre le nombre d'agences à consulter (fiche n° 2)

Lorsqu'un annonceur envisage de faire appel à une agence conseil en relations publiques, il doit au préalable déterminer le champ des services qu'il en attend. En effet, il existe des agences conseils en relations publiques de taille et de spécialisations différentes. Certaines offrent un service complet : diagnostic, mise en œuvre, contrôle des programmes, évaluation des résultats, en intervenant dans toutes les disciplines des relations publiques. D'autres sont spécialisées par domaine (relations avec les pouvoirs publics, communication financière) ou par secteur (nouvelles technologies, santé, tourisme, luxe...). Certaines appartiennent à des groupes ou des réseaux internationaux et peuvent ainsi assurer des prestations à l'international.

L'adhésion d'une agence conseil en relations publiques à Syntec RP est un gage de respect de la déontologie professionnelle et de son expérience. Syntec RP tient à la disposition des annonceurs une plaquette présentant ses adhérents et leurs caractéristiques qui permet d'opérer une première sélection en fonction de la nature de l'intervention souhaitée.

Le profil de l'agence conseil en relations publiques recherchée doit être déterminé par rapport à :

- la nature du problème,
- le périmètre du projet (national ou international),
- la durée de la mission,
- le montant du budget engagé.
- Cette première phase permettra de sélectionner les agences sur références avant de les rencontrer.

La fiche n°2 en annexe propose une liste des informations à réunir lors de cette présélection. Il est utile de s'y reporter.