**Médian TI05 A2015**

**4 novembre 2015**

**Question 1**

**LA CRISE VOLKSWAGEN**

Mi-septembre 2015, la presse se fait l’écho d’une tricherie sur certains véhicules de la marque Volkswagen aux Etats-Unis qui concernerait environ 480 000 véhicules. Cette affaire « couvait », semble-t-il, depuis juillet 2015 et sa révélation par les médias va avoir l’effet d’une bombe dans le monde l’automobile…

**La tricherie…**

Des chercheurs de l’université de Virginie Occidentale, après des tests indépendants, ont mis au jour d’étranges écarts entre les émissions réelles et déclarées de gaz polluants sur certains véhicules diesel de marque Volkswagen …

Un logiciel capable de détecter automatiquement les tests officiels des mesures anti-pollution réalisés par les autorités légales, déclencherait un mécanisme interne de limitation des gaz polluants notamment des oxydes d’azote (NOx). Le logiciel permettait ainsi de passer avec succès les tests officiels et de se voir décerner un certificat de bonne conduite écologique et donc une autorisation de commercialisation pour les véhicules concernés…

Toutefois, une fois les tests officiels terminés, le mécanisme anti-pollution se désactivait car impactant de façon très négative les performances de ces véhicules…

La triche reprochée à Volkswagen lui aurait permis d'éviter de doter ses voitures d'un coûteux système supplémentaire de dépollution…

**Les faits et événements de mi-septembre à mi-octobre 2015…**

**Le 19 septembre**, le patron de Volkswagen, Martin Winterkorn, reconnait la tricherie et dit la *« regretter profondément »* tout en en déclarant ne pas avoir été informé de cette fraude organisée[]. Il indique enfin tout mettre en œuvre pour déterminer les responsabilités…

Dans le même temps, Michael Horn, Directeur général de Volkswagen aux USA, organise une conférence de presse aux USA, là où le scandale a éclaté. Il rentre en scène pour reconnaitre la responsabilité Volkswagen et déclarer, de façon très décontractée, devant le parterre de journalistes présents: *"On a merdé, on a déconné… »,* un comportement que certains observateurs jugeront désinvolte…

**Entre le 19 et le 22 septembre**, le cours de l'action du groupe Volkswagen chute de près de 40%. L’agence Fitch place le constructeur allemand sous surveillance négative et menace d'abaisser sa notation…

Dans le même temps, la presse se fait l’écho d’informations selon lesquelles, ce ne seraient finalement pas 480 000 véhicules aux USA qui seraient concernés par cette tricherie, mais en fait 11 millions de véhicules répartis dans le monde entier et que cela toucherait non seulement la marque Volkswagen, mais aussi les marques Audi, Skoda et SEAT, ce que reconnait immédiatement le patron de Volkswagen ….

**Le 23 septembre**, Martin Winterkorn démissionne de la Présidence du Directoire tout en précisant *« Je ne suis coupable d'aucun manquement, mais je suis prêt à en prendre la responsabilité… »*

**Le 24 septembre**, le Conseil de Surveillance de Volkswagen publie le communiqué de presse suivant (extraits) :

* Le Conseil de Surveillance a autorisé le Président à mandater des avocats allemands et américains pour enquêter en toute objectivité et clarifier exactement la fraude…
* En tenant compte des informations actuellement disponibles, le Conseil de Surveillance a recommandé la suspension immédiate de certains employés. Ce processus est en cours…
* Matthias Müller prendra la direction du Groupe en tant que nouveau Président du Directoire de Volkswagen. Il représente ce dont l'entreprise a besoin aujourd'hui. Matthias Müller est exactement la bonne personne au bon moment pour réaliser un nouveau départ. Nous apprécions fortement son approche critique et constructive…

Berthold Huber, Vice-président du Conseil de Surveillance, déclare en conclusion : "*La fraude aux tests anti-pollution est un désastre moral et politique pour Volkswagen. Le comportement illicite de quelques ingénieurs et techniciens impliqués dans le développement du moteur a choqué Volkswagen autant qu’il a choqué le public. Nous ne pouvons que nous excuser et demander à nos clients, au public, aux autorités et à nos investisseurs de nous donner une chance de faire amende honorable…".*

**Le 25 septembre**, [Matthias Müller](https://fr.wikipedia.org/wiki/Matthias_M%C3%BCller), président de la marque [Porsche](https://fr.wikipedia.org/wiki/Porsche) et nouveau président de Volkswagen déclare s'engager à *« faire tout son possible pour développer et mettre en œuvre les normes de conformité et de gouvernance les plus strictes au sein du groupe…».*

**Le 29 septembre**, le Groupe Volkswagen annonce avoir déposé une [plainte contre X](https://fr.wikipedia.org/wiki/Plainte_contre_X) afin *« d'apporter de la lumière sur les responsabilités… »[].*

**Le 2 octobre**, Volkswagen, dans le cadre des *« mesures de correction des écarts d’émissions d’oxydes d’azote»* qui lui sont demandées annonce un [numéro vert](https://fr.wikipedia.org/wiki/Num%C3%A9ro_vert),[] et annonce l’ouverture prochaine d’une plate-forme internet permettant aux propriétaires de Volkswagen de savoir si leur véhicule est concerné…

**Le 6 octobre, le nouveau patron de** [Volkswagen](http://www.linternaute.com/auto/volkswagen/)**, Matthias Muller, confirme à un journal allemand, le Frankfurter Allgemeine Zeitung, que la campagne de rappel des véhicules touchés par la fraude antipollution débuterait en janvier 2016 et qu’elle s'étalera sans doute sur l'ensemble de l'année 2016…**

Le Groupe Volkswagen ouvre dans les jours qui suivent un site internet spécifique lié à cette affaire, sur lequel on peut lire notamment pour la France, où près de 1 million de véhicules seraient potentiellement concernés :

*« Cher client,   
  
Le groupe Volkswagen a récemment reconnu qu’il existait des écarts entre les émissions d’oxydes d’azote (NOx) obtenues lors de conditions de circulation réelles et celles obtenues lors de tests sur banc.*

*Volkswagen Group France souhaite répondre à vos questions et vous tenir informés des mesures et des solutions techniques qui seront apportées pour remédier à ces écarts.  
  
Au préalable, nous nous devons de vous informer que :*

*- Les écarts constatés ne remettent nullement en cause la qualité, la fiabilité et la sécurité de votre véhicule.*

*- Les véhicules équipés de moteurs Euro6 ne sont pas concernés.*

*Nous souhaitons aussi vous exprimer nos plus sincères regrets et vous dire que nous ferons tout pour regagner votre confiance. »*

**En conclusion…**

Une image largement entachée pour un Groupe qui a fait de la transparence et de la qualité un point fort de sa communication….

Des conséquences encore difficilement évaluables, tant au plan économique (suivant les sources on évoque un coût financier pour le groupe Volkswagen compris entre 20 et 80 milliards d’euros), qu’au plan commercial auprès de ses clients…

A suivre donc….

**Au regard de ces faits et de cette affaire répondez aux questions suivantes:**

* **D’une façon générale, quelles sont les étapes indispensables à respecter face à une situation de crise ?** (*Indiquez les points à ne pas oublier et les principales précautions à prendre pour chacune des étapes identifiées…)*
* **Dans l'affaire décrite ci-dessus quelles sont, selon vous, sous l'angle de la communication de crise, les erreurs commises par VW ?** *(Expliquez « le pourquoi » de vos choix et indiquez ce que la société Volkswagen aurait pu faire pour mieux gérer cette crise, certes très difficile…)*

**Question 2**

**Les médias et la stratégie de communication**

**Insérez dans votre copie la fiche jointe en y portant vos réponses**

*Ne pas oublier d’indiquer en haut de cette fiche vos nom et prénom et d’y apposer votre signature*

**Question 3**

**L’écoute active**

Thomas Gordon a mis en évidence l’importance de l’écoute active dans la communication interpersonnelle.

A propos de l’écoute active répondez aux questions suivantes :

1. **Qu’est-ce que l’écoute active ?**
2. **Quelles sont les 4 étapes à respecter dans un schéma d’écoute active tel que préconisé par Thomas Gordon ?**
3. **Dans la situation décrite ci-après comment formuleriez-vous votre message en pratiquant l’écoute active et en vous appuyant sur les 4 étapes du schéma préconisé par Thomas Gordon ?**

**La description de la situation**

Vous êtes responsable de la conception au sein de la société INERGY

qui fabrique des panneaux solaires.

Un de vos collaborateurs lors de son entretien annuel d’appréciation, vous déclare d’un air préoccupé :

*«Désolé, je ne t’écoutais pas, j’ai de sérieux problèmes avec mon fils François, je ne sais plus comment m’y prendre et cela finit par me décourager… »*

*(Rédigez votre réponse sous forme d’écoute active en suivant le schéma identifié dans la question 2)*

**QUELQUES CONSIGNES DE REDACTION**

* **Numérotez vos réponses**
* **Ecrivez une ligne sur deux**
* **Soyez précis en évitant les mots inutiles**
* **Structurez vos réponses**