



Fediex

Journée annuelle de l'Industrie Extractive

La communication de crise

Thierry BOUCKAERT
28 octobre 2022

Avez-vous déjà connu une crise?



ORPEA

LA VIE CONTINUE AVEC NOUS



Décembre 2021: la direction d'Orpea apprend qu'un livre va sortir

Janvier 2022 – les premiers reportages paraissent



"DES RÉSIDENTS
RESENT DANS DES
LANGES SOUILLÉS"



Le Canard enchaîné @canardenchaîne
DEMAIN DANS LE CANARD
et dès ce soir 23 heures sur lecanardenchaîne.fr
Orpea : Trois semaines après avoir appris la préparation du livre à charge, le directeur général, Yves Le Masne, a vendu des milliers d'actions

Actualité
**EHPAD :
LE LIVRE QUI ACCUSE**
Les Echos

ORPEA: L'ANCIEN DG AUTEUR D'UN DÉ

CLAUDIA RECKINGER
SECRÉTAIRE PERMANENTE - SETCA BRABANT
RTL INFO SOCIÉTÉ MAISONS DE REPOS ORPEA DANS



LE NUMÉRO 1 DES EHPAD AU CŒUR D'UN SCANDALE

ALERTE INFO - Maltraitance/EHPAD : la ministre déléguée chargée de l'Autonomie convoque le directeur d'Orpea pour "que lumière soit faite".



DIRECT

13

FRANCE / LE NOUVEAU PDG DU GROUPE ORPEA ENTENDU

C NEWS

ORPEA



DENIS DEMONTRON

EDITORIALISTE POLITIQUE

ORPEA : LES FAMILLES DE RÉSIDENTS BRISENT LE SILENCE

**MAISONS DE REPOS:
LES VIEUX,
ÇA RAPPORTE**

#INVESTIGATION





RÉSIDENT



GABRIEL ATTAL Porte-parole du gouvernement

ORPEA : LE GOUVERNEMENT HAUSSE LE TON

Cyclone Batsirai : La Réunion passera en alerte cyclonique rouge à 16h (heure française), pour se préparer à un passage dans la nuit (préfecture)



MALTRAITANCE EN EHPAD



Février 2022 – la réputation d'Orpea et des EHPAD en général est gravement atteinte...

L'importance de la réputation



L'importance du cadrage



L'importance des histoires



L'importance de la bonne posture





L'IMPORTANCE DE LA REPUTATION

Les actifs immatériels définissent la valeur en bourse

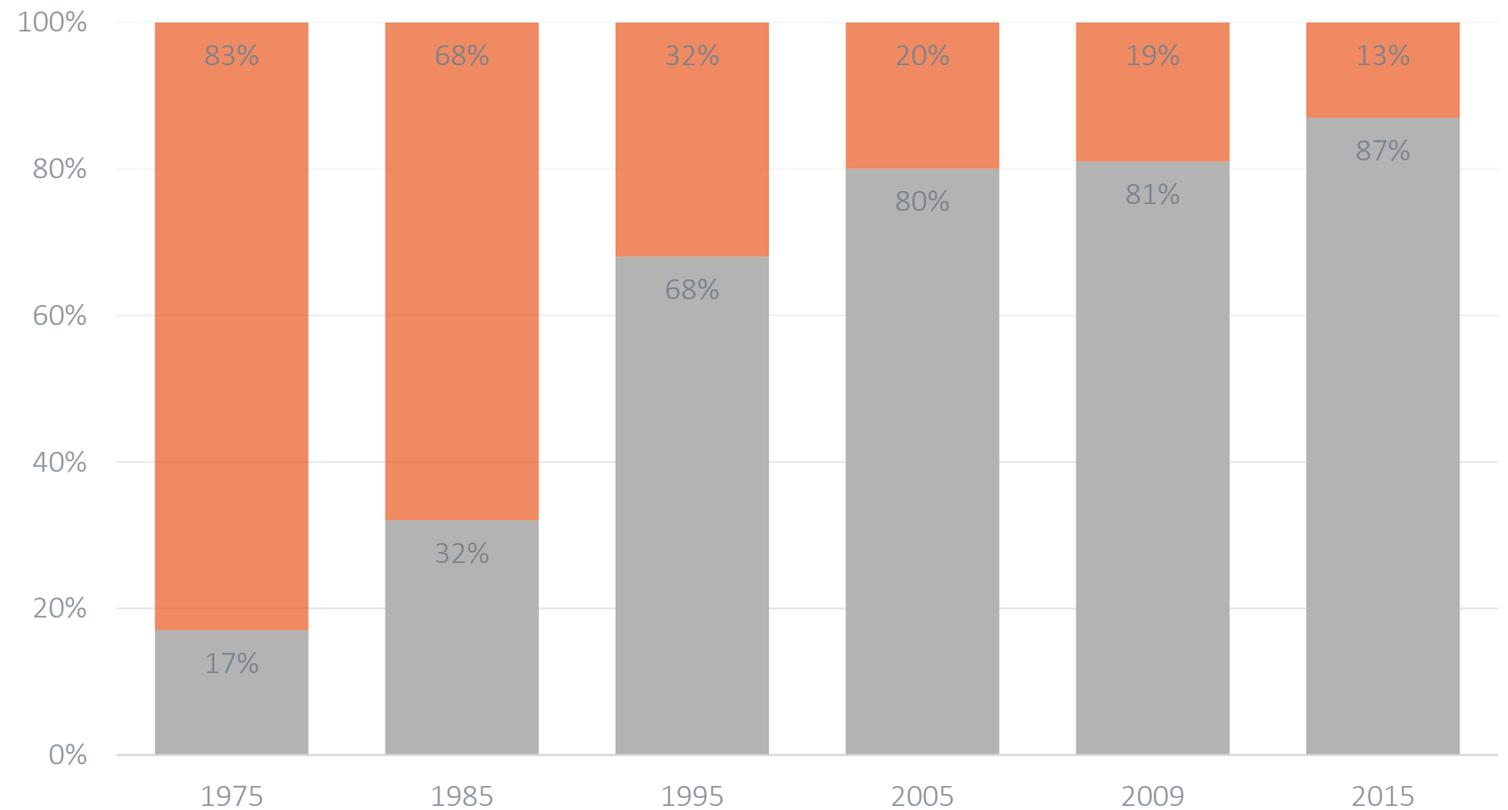
Jusqu'à **87 %** de la valeur des entreprises du S&P 500 provient d'actifs immatériels



C'est ici que la gestion de la marque et de la réputation devient de plus en plus importante



COMPONENTS OF S&P 500 MARKET VALUE



L'APPROCHE REPTRAK

Comment s'effectue la mesure suivant le "modèle de reputation" de la société RepTrak?

THINK

Que pensent les parties prenantes de l'entreprise?

Les leviers de la réputation

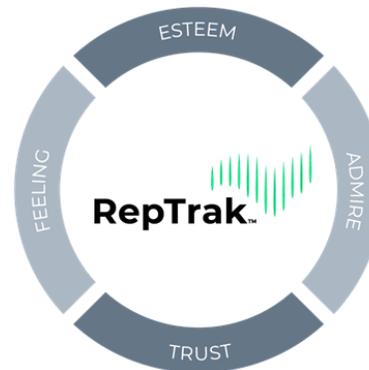
PRODUITS & SERVICES
INNOVATION
BON EMPLOYEUR
GOVERNANCE
CITOYENNETE
LEADERSHIP
PERFORMANCE

Comment les parties prenantes évaluent-elles de manière rationnelle les principaux domaines d'activité qui déterminent la réputation

FEEL

Que ressentent les parties prenantes de l'entreprise?

Le score de réputation



Le lien émotionnel qui unit les parties prenantes et l'entreprise

DO

Quels comportement cette réputation génère-t-elle chez les parties prenantes?

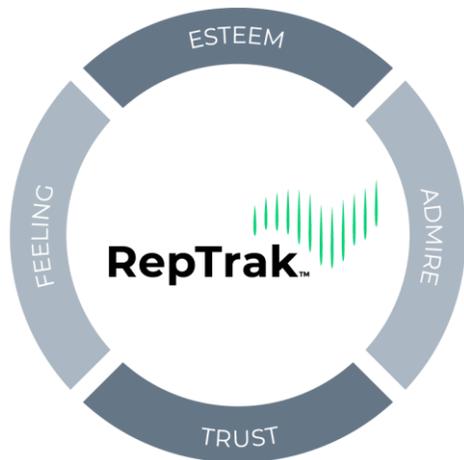
Les comportements

ACHETER
RECOMMANDER
BENEFICE DU DOUTE
SUPPORT VERBAL
INVESTIR
TRAVAILLER

Les comportements prédictifs des parties prenantes envers l'entreprise

LA RÉPUTATION A UN IMPACT SUR LE COMPORTEMENT ET LES RÉSULTATS DES ENTREPRISES

La réputation est un **lien émotionnel** qui garantit les intentions comportementales



- Les gens **achètent** vos produits
- Les décideurs politiques et les régulateurs vous **donnent une licence** d'exploitation
- La communauté financière **investit** en vous
- Les médias **rendent compte favorablement** de votre entreprise
- Les employés **comprennent** votre stratégie d'entreprise
- Etc., etc.

En **corrélation** avec les résultats opérationnels

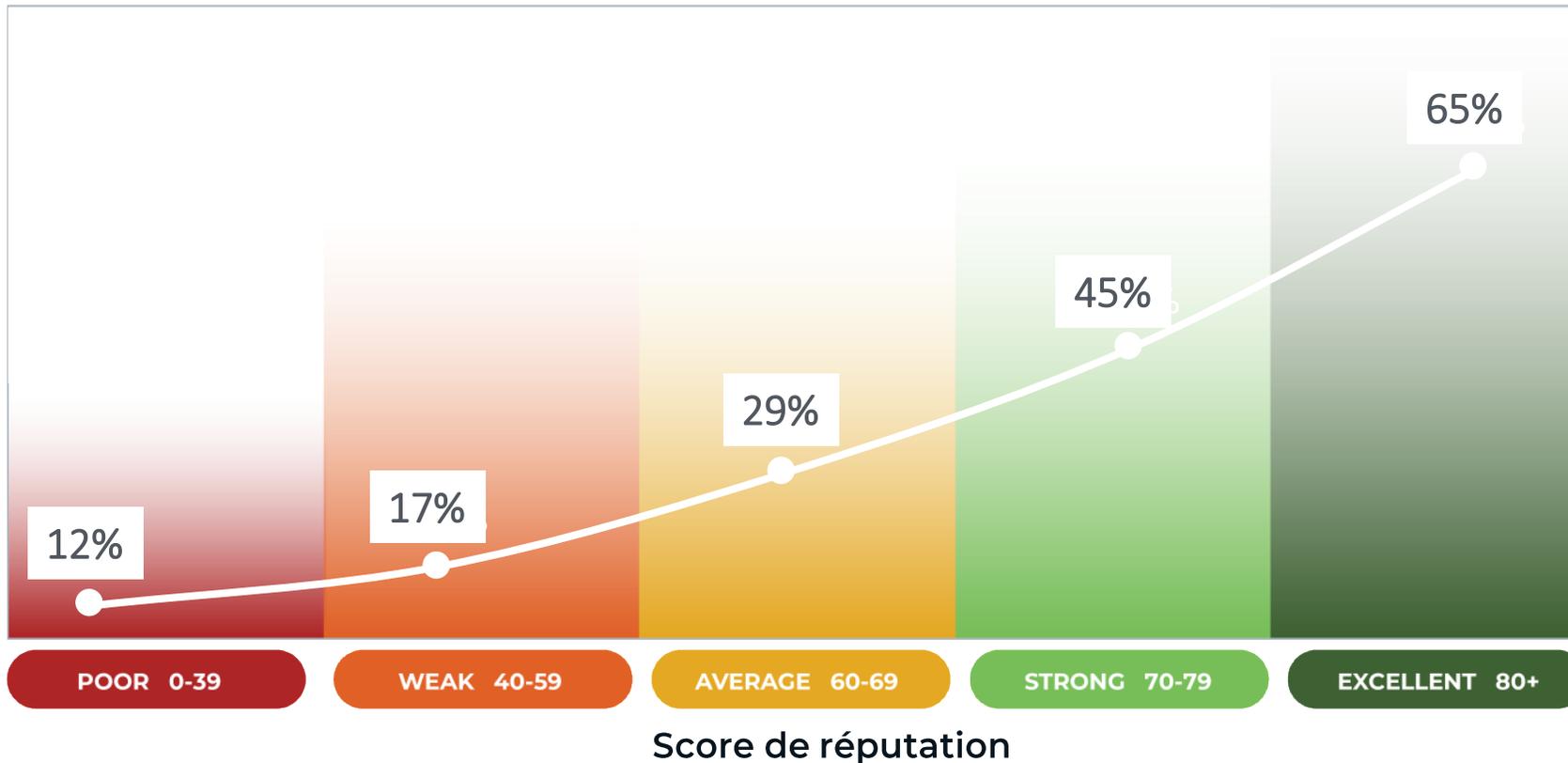


Correlation to EBITDA

Correlation to Financial KPIs

Le soutien des parties prenantes est directement lié à la réputation des entreprises

Intention d'achat / Volonté d'achat [%]



Les entreprises qui jouissent d'une excellente ou d'une forte réputation bénéficient d'un soutien nettement plus important de la part des parties prenantes

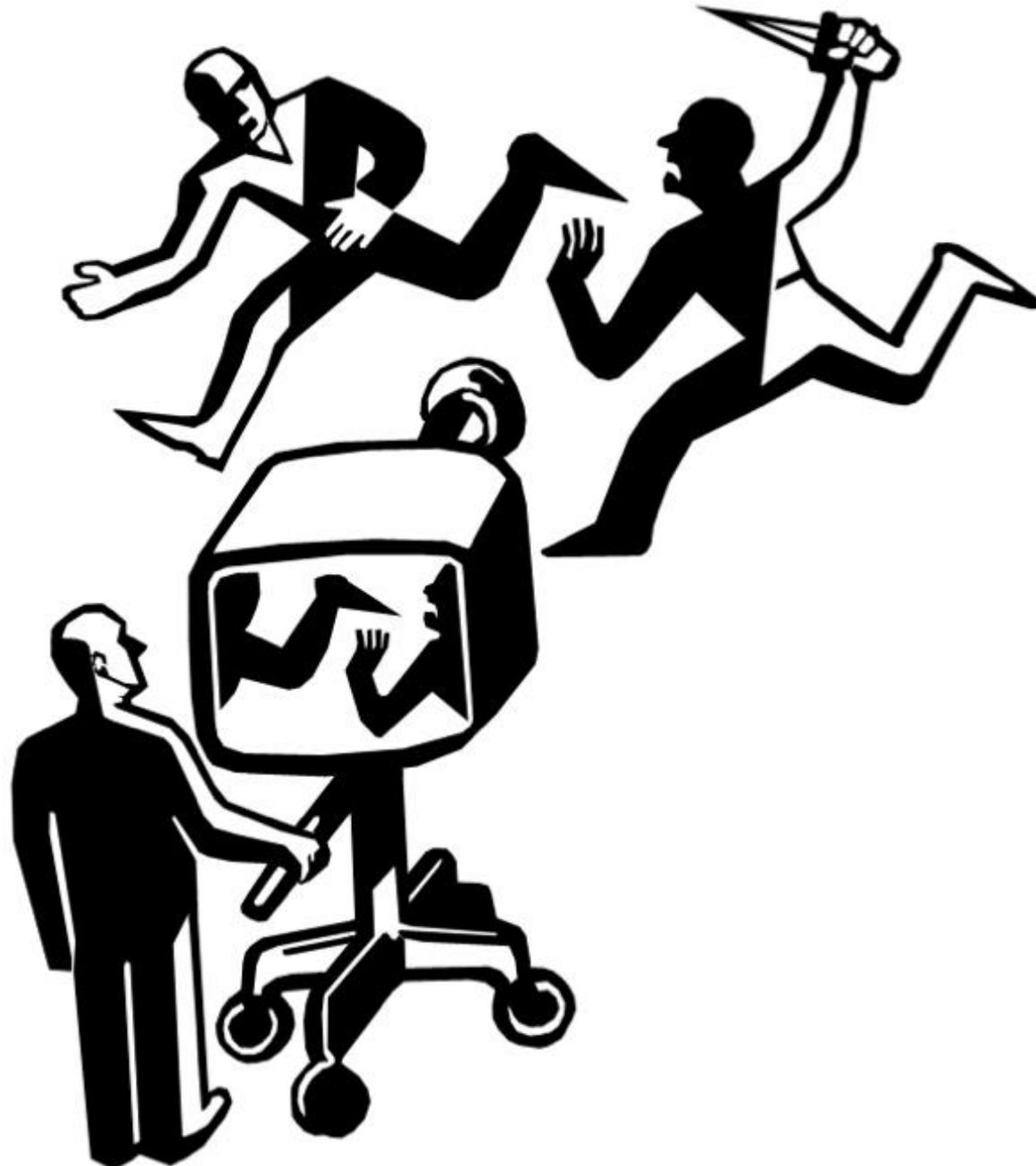
A photograph of two hands held up, palms facing each other, framing a snow-capped mountain peak against a clear blue sky. The hands are wearing rings and a watch. The person is wearing a red long-sleeved shirt.

L'importance du cadrage (framing)

Framing



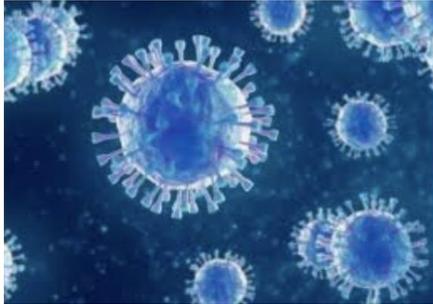
Framing



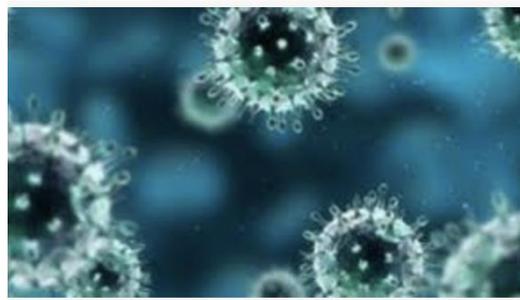
- coronavirus
- chine
- grippe
- chinois
- wuhan
- fond blanc
- cellules cancéreuses
- sv40
- cancer
- arn
- matériel génétique
- simian virus
- virus sim



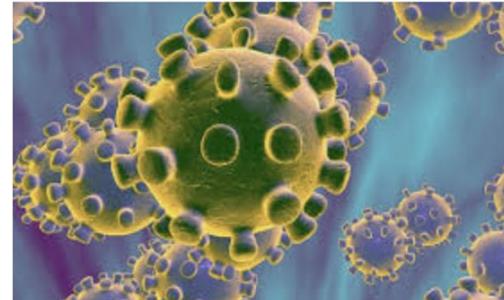
Qu'est-ce qu'un coronavirus ?
sante.journaldesfemmes.fr



Un nouveau virus découvert au Brésil
pourquoidoctor.fr



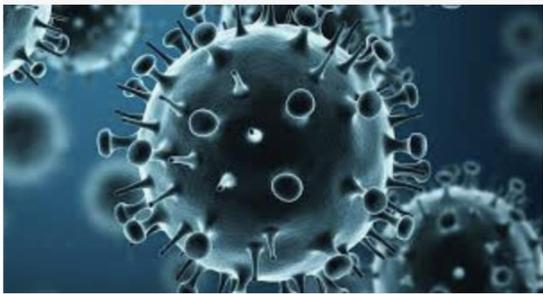
Microbes, virus, bactéries... Quelles différences ?
passeportsante.net



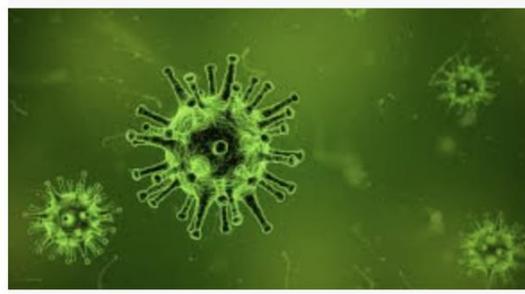
Coronavirus: voici la liste actualisée des pays d...
beninwebtv.com



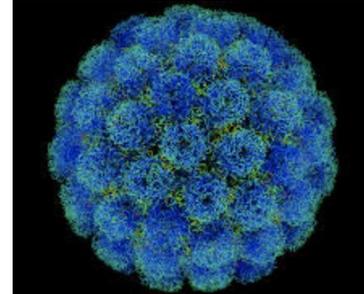
Virus chinois : la grippe fait bien plus de ravage ...
pagtour.info



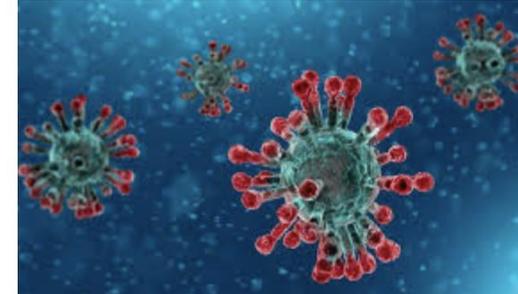
1892 : la découverte des virus | Dossier
futura-sciences.com



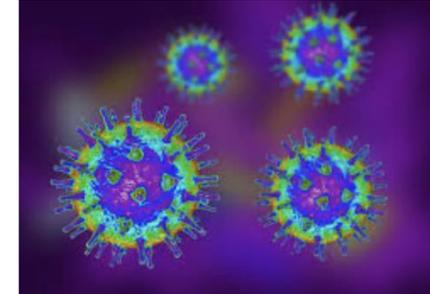
Des virus vivant dans l'espace? | Slate.fr
slate.fr



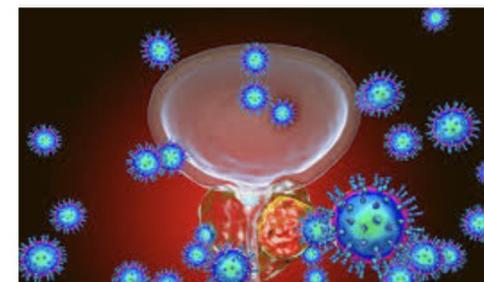
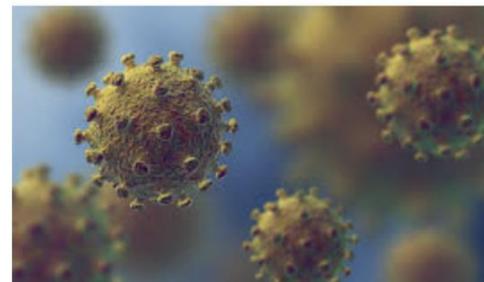
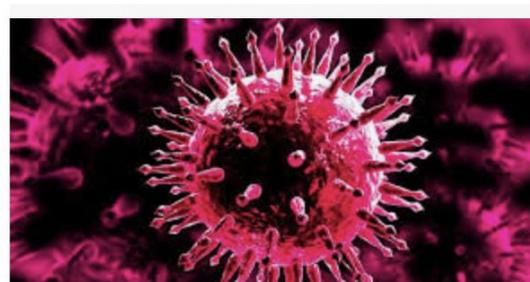
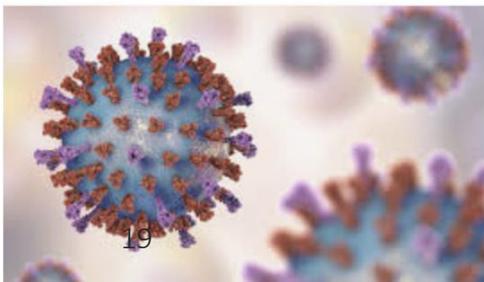
Virus simien 40 — Wikipédia
fr.wikipedia.org



Coronavirus en Afrique subsaharienne: Premier c...
cappfm.com



Diabète : et si les virus jouaient un rôle ?
futura-sciences.com



Portraits d'un virus
Illustrations de nouveaux coronavirus publiées par des agences et administrations américaines

Microscopie ultrarésolution (CRIS)	Microscopie électronique en transmission, virus coloré en bleu (J. CDC)	Microscopie électronique en transmission (NIAID)	Illustration par le NIAID
Microscopie électronique	Microscopie électronique	Illustration par le CDC	Microscopie électronique

Search

About 13,800,000 results (0.27 seconds)

Safe Search moderate



Web

Related searches: [sofitel manila](#) [sofitel philippines](#) [sofitel logo](#) [sofitel montreal](#) [sofitel hotel](#)

Images

Maps

Videos

News

Shopping

More

Any time

Past 24 hours

Past week

Custom range...

All results

By subject

Any size

Large

Medium

Icon



SOFITEL
LUXURY HOTELS



Notre esprit fonctionne comme Google



Quelques exemples-types de « framing » dans le choix des mots...

Description neutre

- Plan de restructuration
- Réduction d'impôts
- Licenciements
- Epargner
- Circulation alternée

Description « cadrée »

- Plan de sauvetage
- Allègement fiscal
- Bain de sang social
- Dégraisser
- « tirette »



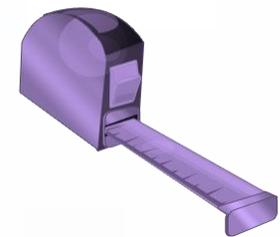
Issue description



Analogies & Methaphors



Facts & Figures



Audio-visual devices

Qu'est ce que le "framing"?

Frame / Cadre

- L'ensemble des associations liées à une question
- Ces associations sont principalement ancrées dans les expériences personnelles, dans le "bon sens" et dans la culture (locale)

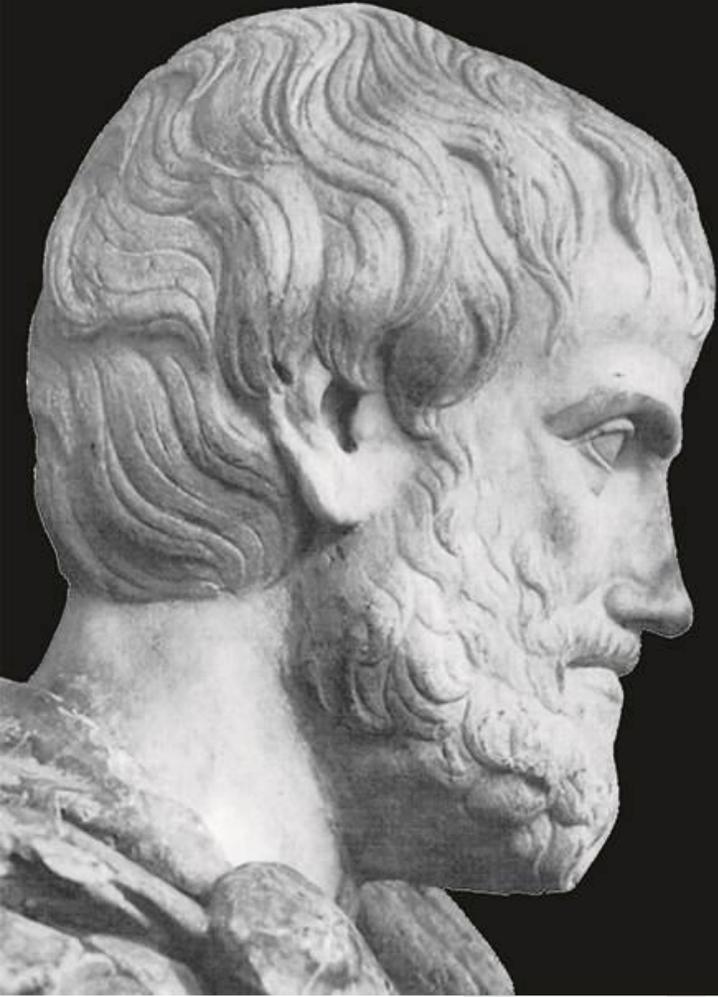
Framing / Cadrage

- Le fait de déclencher des associations qui permettent de relier votre message (individuel, complexe, nouveau) au monde (commun, familier) de votre public cible
- Ce cadrage permet ainsi à votre public de mieux comprendre les enjeux et... aura pour conséquence de le convertir plus facilement à votre version de **l'histoire**.



L'importance des histoires



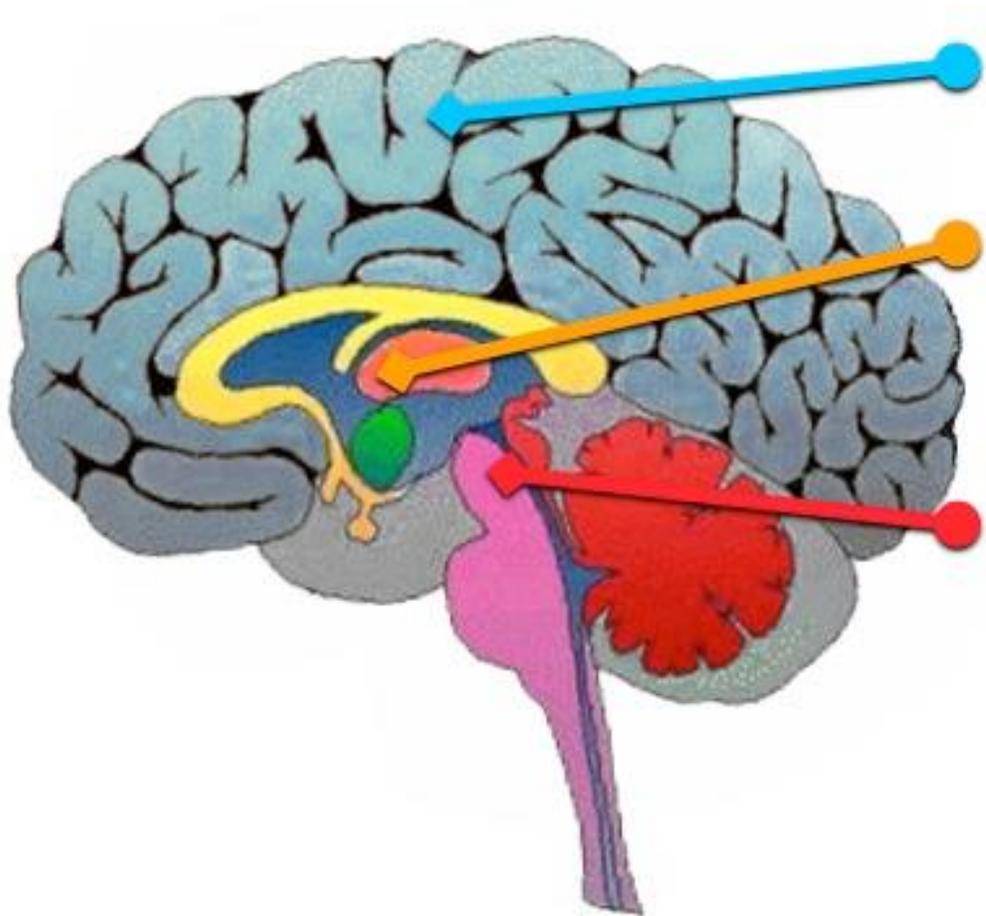


Ethos

Pathos

Logos

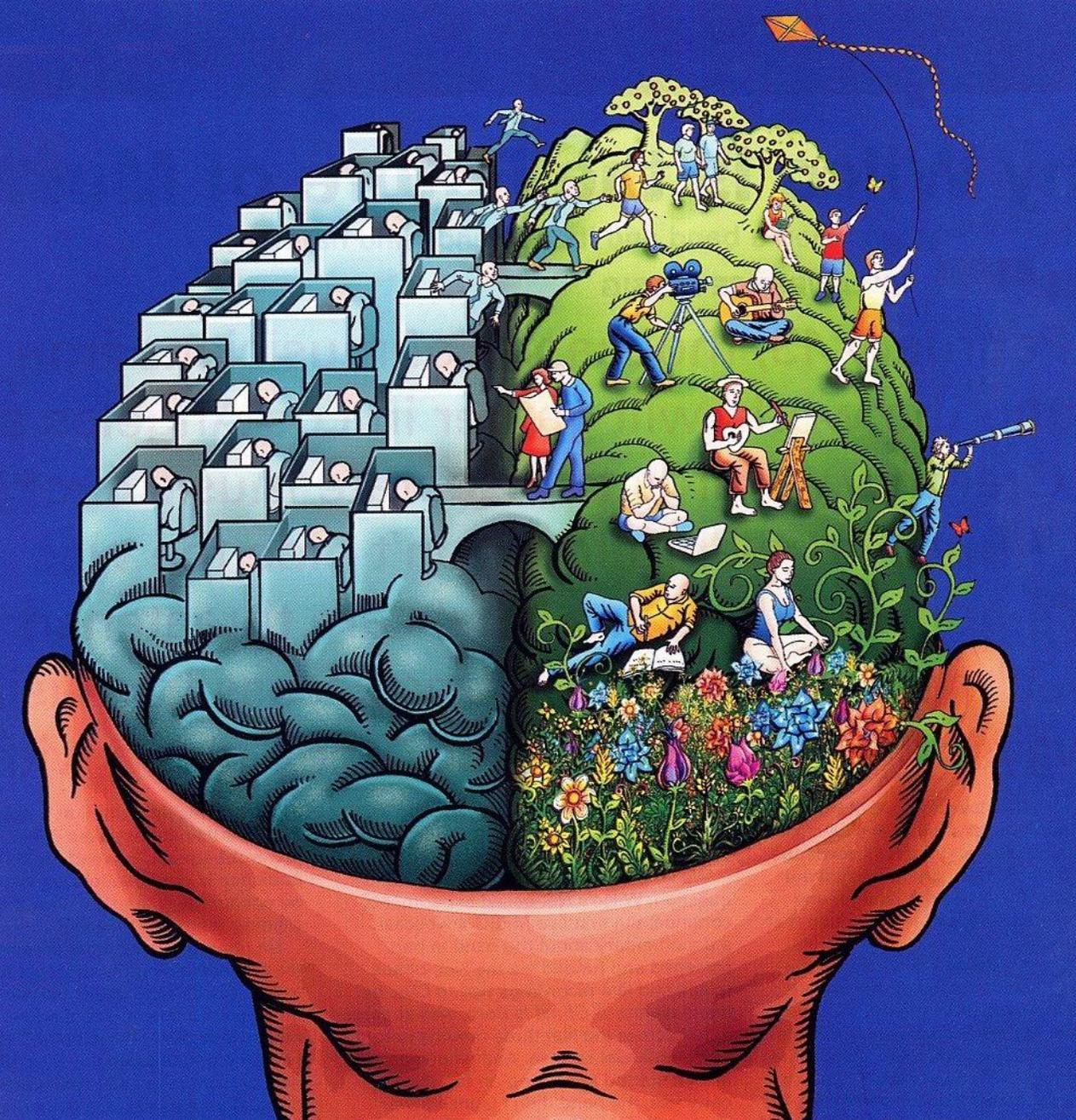
Aristote versus la neuroscience



Le néocortex, base de notre raisonnement
RATIONNEL

Le cerveau limbique, siège de nos **EMOTIONS**

Le cerveau reptilien source de nos **INSTINCTS**



Le pouvoir des histoires sur notre cerveau

Héros



Victime



Méchant



Morale



Nous sommes entourés de cadres...

Certains sont dominants

Héros



Victime



Méchant



Morale



Nous sommes entourés de cadres...

Certains ne sont pas (encore) dominants

Heros



Victime



Méchant.e

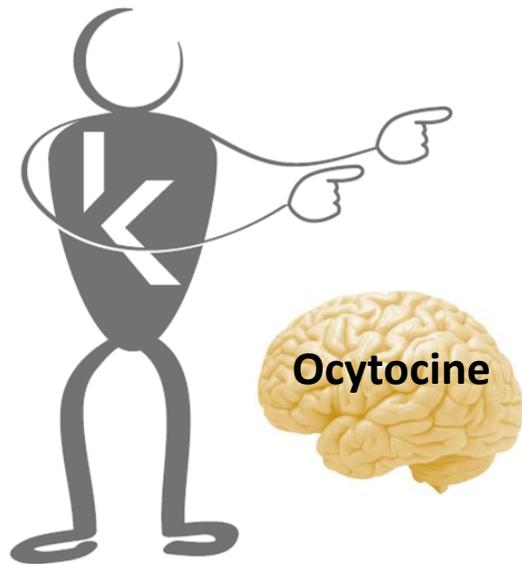


Morale



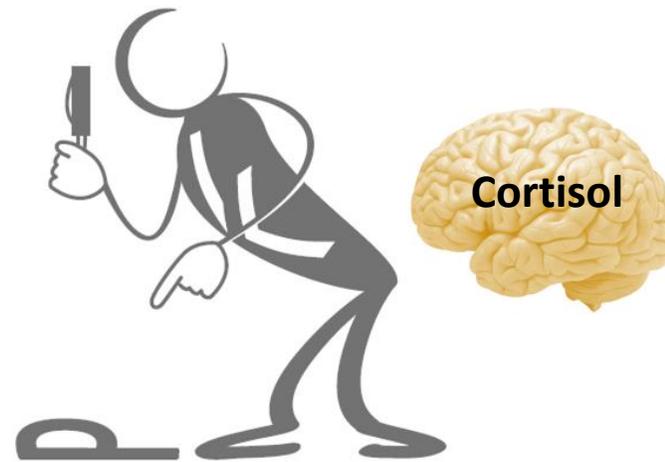
Le storytelling : un outil puissant

1. HEROS : CONNECTION



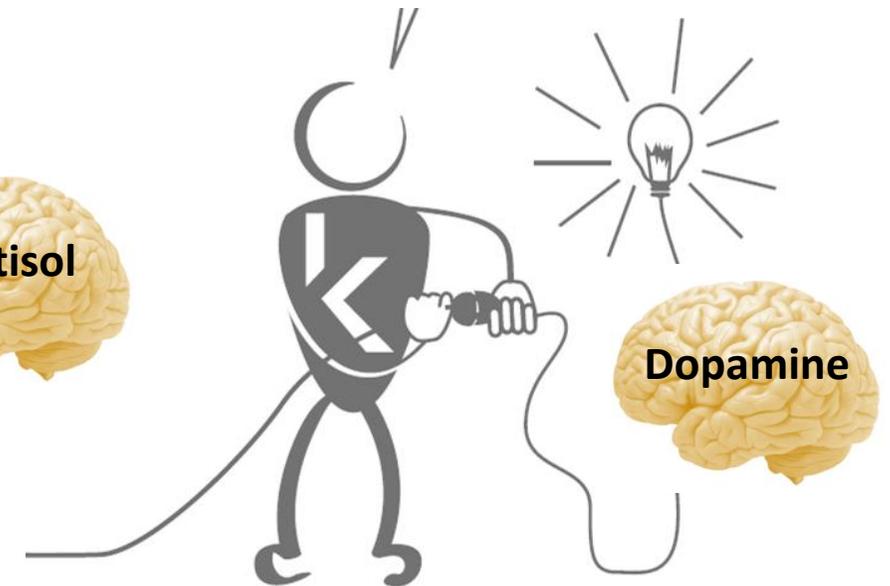
« Hey, ça pourrait être moi »

2. L'INTRIGUE : LE DILEMME



« Que va-t-il arriver ensuite ? »

3. CONCLUSION : DENOUEMENT



« Eureka! »

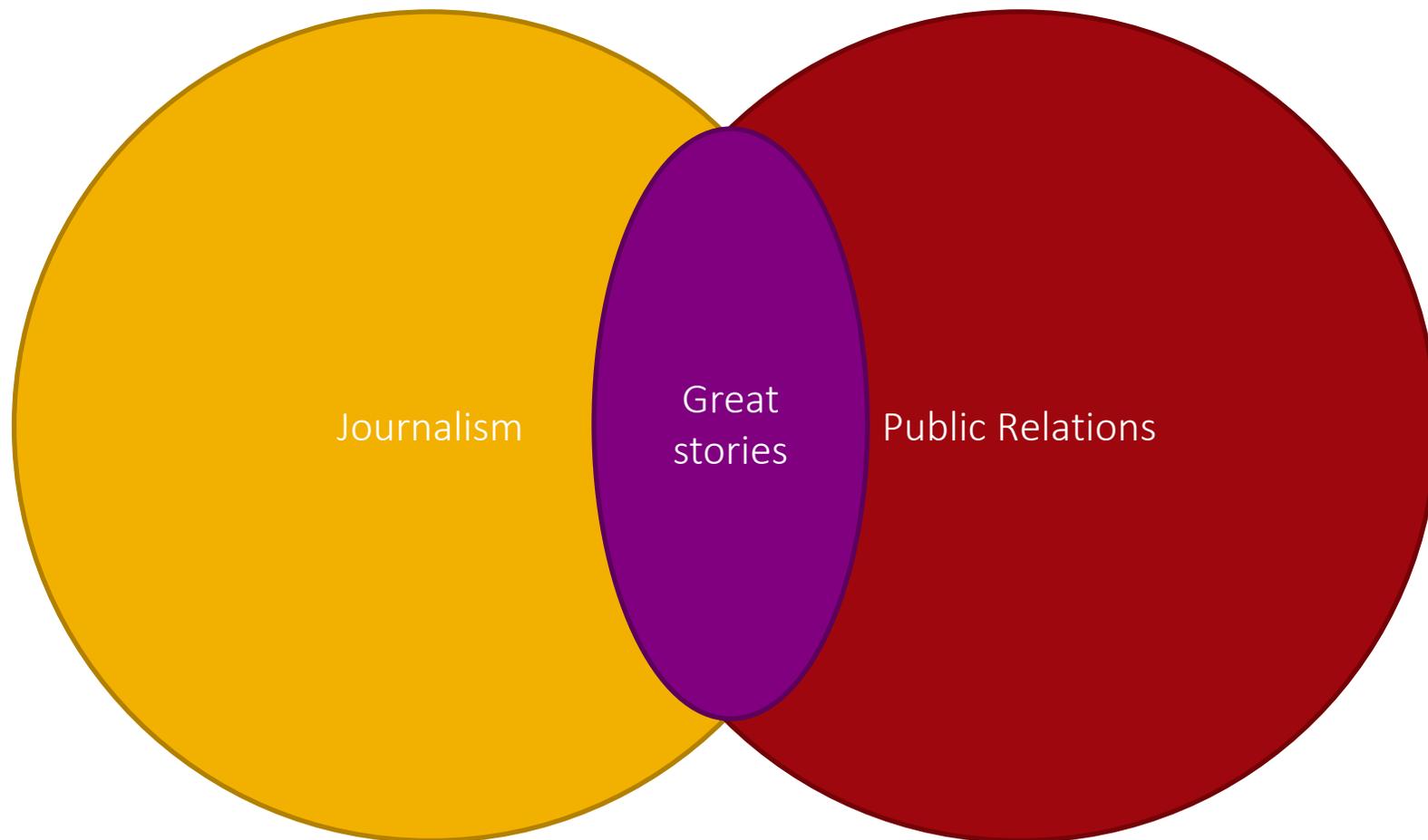
31-10-22

*« Tell me a fact and I'll learn
Tell me a truth and I'll believe.
But tell me a story and it will live in
my heart forever »*
(Proverbe américain)



QUE VEULENT ENTENDRE LES JOURNALISTES?

Que veulent les journalistes?



QUE VOULEZ-VOUS DIRE?



Quels sont
les 3 messages
que je voudrais que mes
auditeurs retiennent?

QUEL EFFET VOULEZ VOUS PRODUIRE SUR VOTRE AUDIENCE?



MESSAGE MAP

MESSAGE 1

Supporting facts

MESSAGE 2

Supporting facts

MESSAGE 3

Supporting facts

Quotable quote



ET EN SITUATION DE CRISE...?

L'importance de la posture

ET EN CAS DE CRISE... ?



 1
KNOW

Que s'est-il passé?

→ Éviter les malentendus ou les fausses informations

- Ne spéculez pas sur la cause / la responsabilité
- Pas de jargon



 2
DO

Quelles mesures avons-nous prises?

→ Pour gérer l'incident
→ Pour éviter qu'il ne se reproduise

- Sécurité = priorité n°1
- Remercier les autres acteurs impliqués
- Pas de jargon



 3
CARE

Montrer de l'empathie

→ Nous regrettons, nous comprenons votre inquiétude, nous nous excusons, ...

- Ne pas réagir de manière excessive
- Ne pas revendiquer la responsabilité

MESSAGING - POSITIONING

INFORMATIONS FACTUELLES



Déni Bouc émissaire

- Causes externes
- Rumeurs



Minimiser Expliquer Justifier

- Cause technique
- Cause humaine
- Rumeurs (amplifiées)



Excuses Compensation

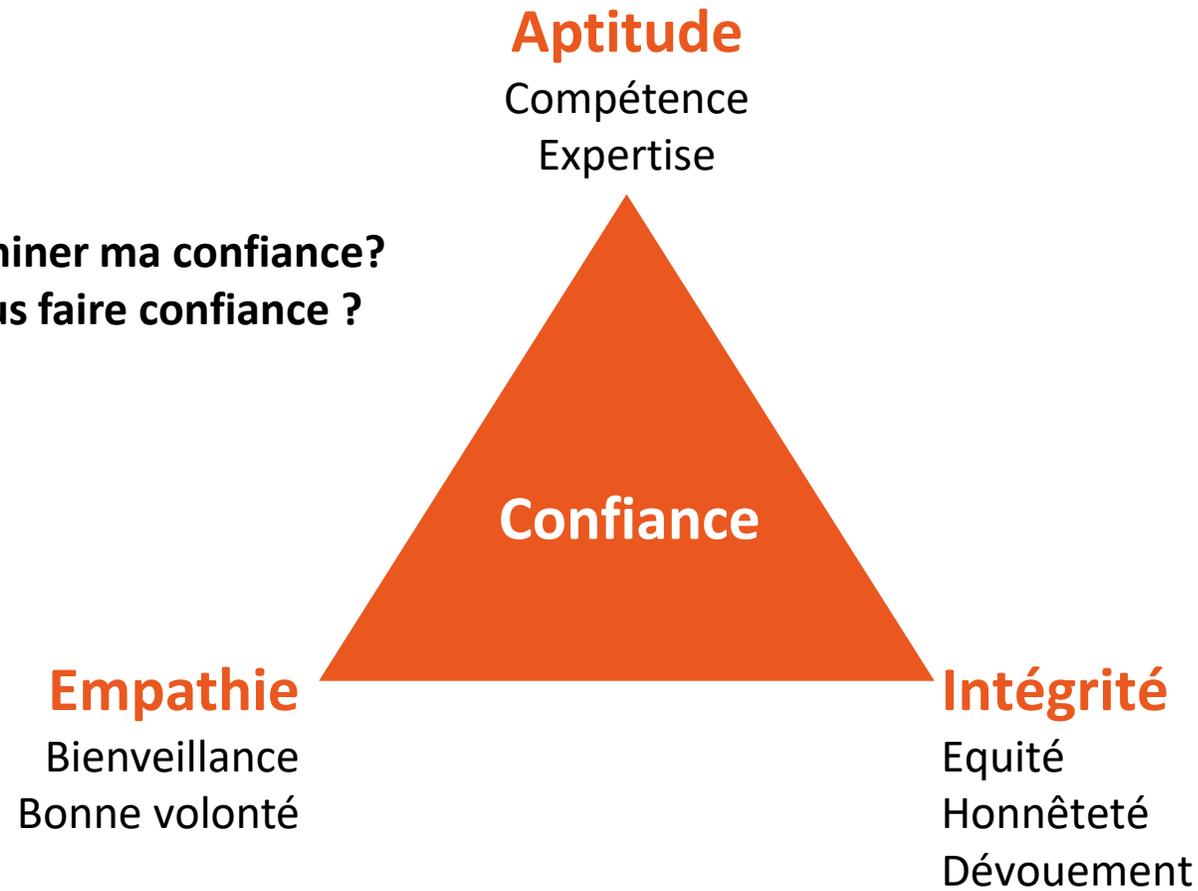
- Erreur humaine
- Situation évitable
- Méfait, crime
- Antécédents / crises multiples

VICTIMISATION / RAPPELER LES BONS ANTÉCÉDENTS / REMERCIER

AUGMENTATION DU NIVEAU DE RESPONSABILITÉ (PERÇUE)

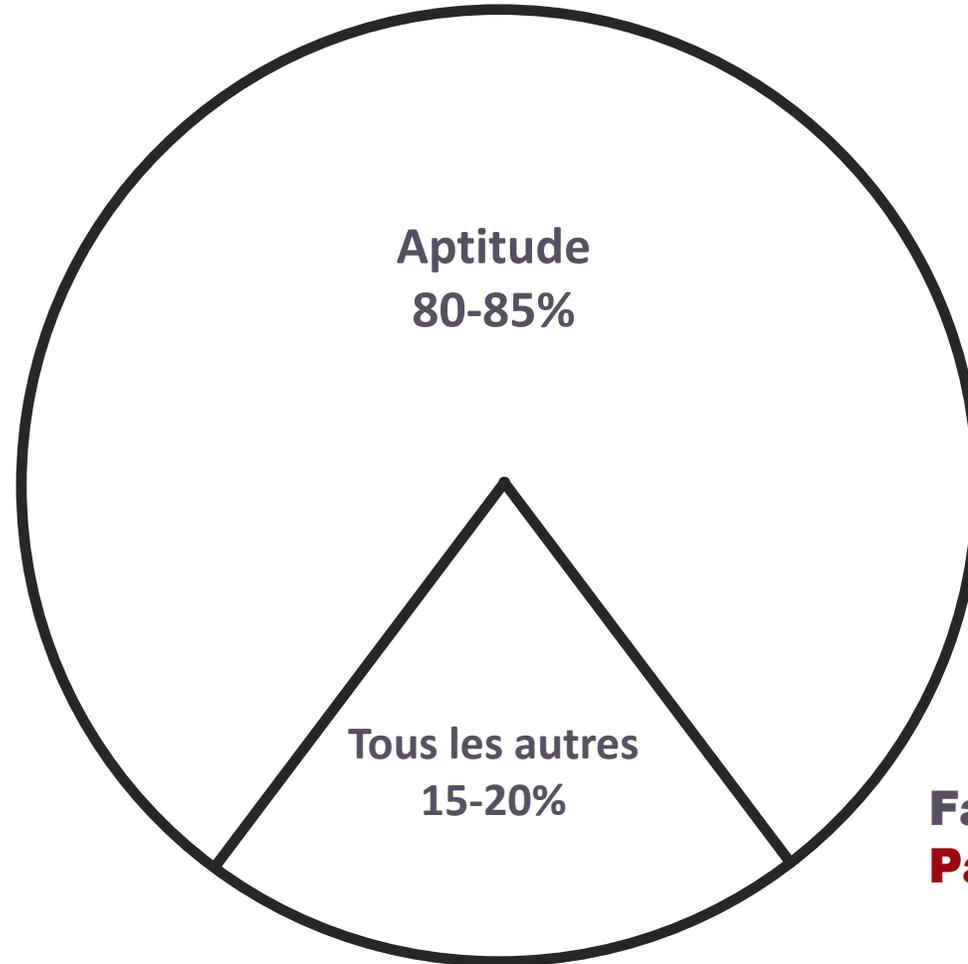
How to say it?

Qu'est-ce qui va déterminer ma confiance?
Pourquoi devrais-je vous faire confiance ?



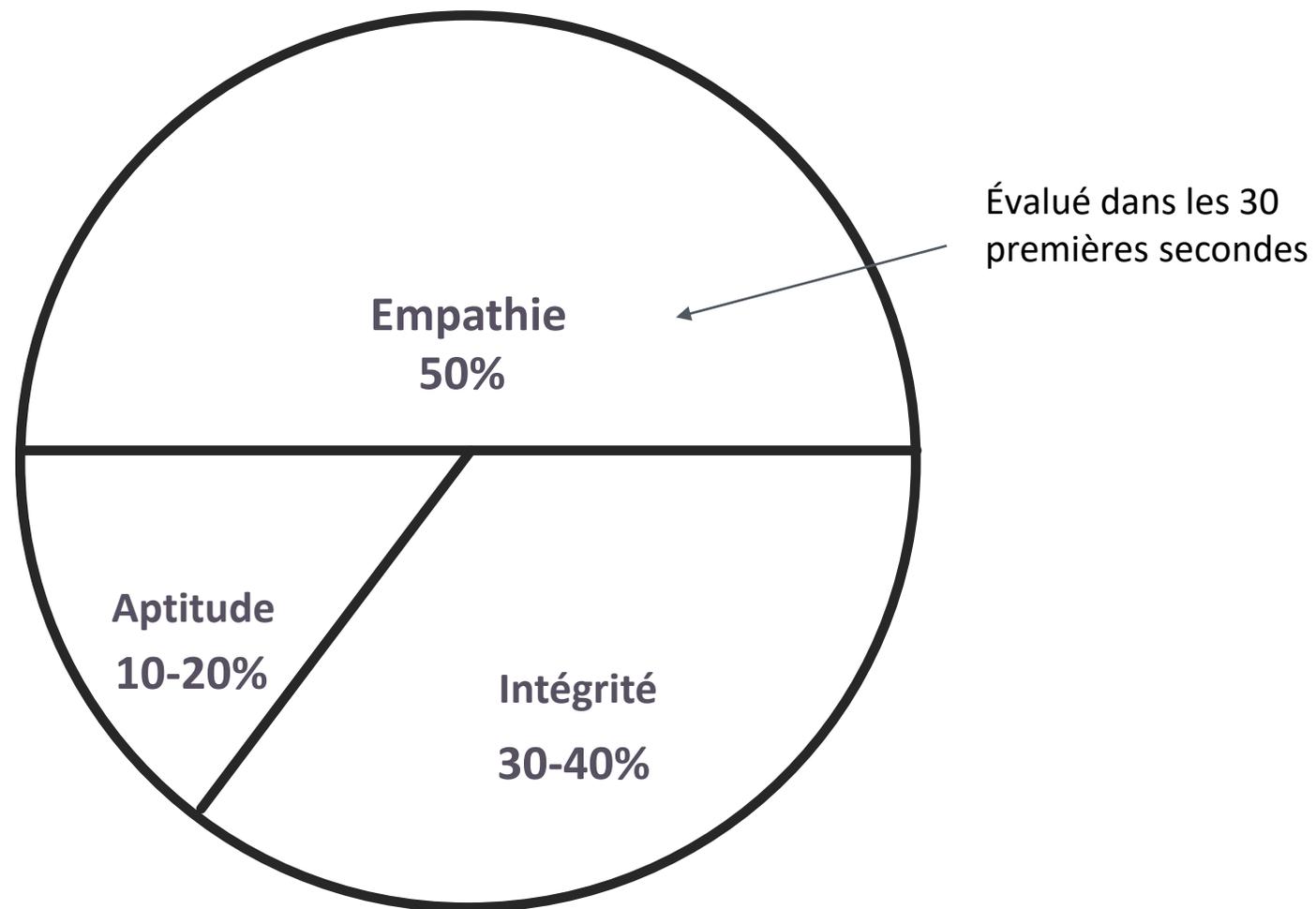
Soyez précis et faites preuve d'empathie

Sur quelle corde faut-il jouer...?



Faible préoccupation
Pas de crise

Sur quelle corde faut-il jouer...?



En guise de conclusion...





Merci pour votre attention



akkanto

adding value to your stakeholder relations