

	Up ! Enhanced Management	Première édition
	7 La communication 7.10 Comment gérer une crise ?	http://www.up-comp.com contact@up-comp.com

7.10 Comment gérer une crise ?

Une crise est un conflit entre l'entreprise et son environnement ou son personnel. Si la gestion d'une crise a pour conséquence de mobiliser une partie des ressources de l'entreprise sur un objet autre que celui initialement prévu, elle reste avant tout un exercice de communication.

7.10.1 Des crises tristement célèbres

Voici quelques exemples de crises :

- F
 - **Air France.**
Un concorde d'**Air France** s'écrase près de **Roissy** à une heure de grande écoute suite à l'éclatement d'un pneu qui a détruit un réacteur, ce qui a coûté la vie à 200 personnes. Il s'est écoulé 18 mois avant que le concorde ne retrouve son accréditation pour les vols commerciaux.
- F
 - **Firestone.**
L'inadéquation des pneus **Firestone** sur le véhicule **Ford Challenger** a provoqué des accidents coûtant la vie à 170 personnes.
- F
 - **Perrier.**
Des traces de benzène sont trouvées dans des bouteilles d'eau gazeuse. **Perrier**, alors leader aux **Etats-Unis**, se fait expulser de ce marché. Cela a nécessité plusieurs années avant que l'entreprise ne refasse surface et ne revende aux **Etats-Unis**.
- F
 - **Ministère de la Santé.**
Le **Ministère de la Santé** n'a pas interdit suffisamment tôt l'usage de produits dérivés du sang non chauffé. Il en résulte que de nombreux patients ont contracté le **Sida** par du sang contaminé.
- F
 - **Société du tunnel du Mont-Blanc.**
Un camion commençait à prendre feu alors qu'il entrait dans le tunnel du **Mont-Blanc**. Par manque de vigilance – pas d'exercice incendie fréquent, pas de coordination entre la **France** et l'**Italie** –, l'incident s'est transformé en catastrophe coûtant la vie à 37 personnes. Le tunnel du **Mont-Blanc** n'a été rouvert que partiellement deux ans après l'accident, ce qui a provoqué une surcharge des autres tunnels transalpins.

7.10.2 Les facteurs d'une crise

7.10.2.1 Les causes d'une crise

Voici les principales causes d'une crise :

- **Accident industriel.**
Une explosion, un incendie, une pollution.
- **Catastrophe naturelle.**
Une inondation, un ouragan, un tremblement de terre.
- **Comportement criminel.**
Une contrefaçon, une violence des employés, un sabotage des actifs ou des biens de l'entreprise, un harcèlement sexuel, un terrorisme.
- **Menace économique.**
Une **Offre Publique d'Achat (OPA)** hostile, un produit défectueux.
- **Menace juridique.**
Un procès, une nouvelle réglementation draconienne.