

	<b>Up ! Enhanced Management</b>	Première édition
	<b>7 La communication</b> 7.10 Comment gérer une crise ?	<a href="http://www.up-comp.com">http://www.up-comp.com</a> <a href="mailto:contact@up-comp.com">contact@up-comp.com</a>

## 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.