

Stratégie de réponse à la crise des chaudières Viessmann

Sami BENDRISS



23/01/2024

Objectifs de la présentation

- **Inform**er sur la situation,
- Décrire la **réponse de la crise**,
- Présenter la **stratégie** et les **actions de communication**.

Contexte de la crise

Rappel de l'incident



- **"4 chaudières de marque Viessmann posées chez des particuliers par des artisans de notre réseau Engie Home Services ont explosé".**
- **Cela s'est déroulé les 21 et 22 janvier 2024, uniquement en Île-de-France.**

VIESSMANN

Conséquences



- **2 morts et 6 blessés**
- **La presse veut en savoir plus**
- **Les pouvoirs publics** demandent des **explications**
- **Certains de nos personnels** circulant à bord de véhicules siglés Engie **ont été pris à partie**

C'EST LA CRISE !

Il faut agir minutieusement pour nous sortir de cette situation inconfortable.

Voyons ensemble les étapes à suivre pour redorer notre image.

Reconnaissance de la crise

Courtes explications

La **reconnaissance des faits** est la 1ère étape lors de la communication de crise. Il faudra également exprimer de la **sympathie** et de l'**empathie** pour les victimes et leurs familles, ainsi que **détailler les faits**, présenter les **mesures prises**, montrer notre engagement envers la **transparence** et la **responsabilité**, et enfin indiquer des **points de contact** pour des **informations supplémentaires**.

Communiqué officiel (1)



Titre : Engie Home Services s'engage à résoudre la crise et à soutenir les victimes des incidents des chaudières Viessmann

Date : 23/01/2024

Engie Home Services souhaite adresser la situation préoccupante découlant des récents incidents impliquant des chaudières de marque Viessmann installées par nos services. Nous exprimons notre profonde tristesse face aux événements tragiques ayant causé des pertes en vies humaines et des blessures. Nous offrons nos plus sincères condoléances aux familles et amis affectés par cette situation désastreuse.

La sécurité de nos clients et l'intégrité de nos services sont la pierre angulaire de notre mission chez Engie Home Services. C'est dans cet esprit que nous avons immédiatement mis en place une série de mesures en réponse à cette crise :

Communiqué officiel (2)

1. Nous avons formé une équipe spéciale comprenant des experts internes et externes pour enquêter sur les causes de ces explosions. Cette enquête se fait en étroite collaboration avec Viessmann, les autorités compétentes, et des experts indépendants en sécurité.
2. Par mesure de précaution, nous avons initié un examen de toutes les installations de chaudières Viessmann réalisées par nos services, pour assurer leur sécurité et leur conformité.
3. Nous avons mis en place un programme d'assistance pour soutenir les victimes et leurs familles, offrant un soutien financier, médical, et psychologique.
4. Engie Home Services s'engage à maintenir une communication ouverte et régulière avec toutes les parties prenantes. Des mises à jour seront fournies à mesure que l'enquête progresse et de nouvelles informations deviennent disponibles.

Communiqué officiel (3)



Nous comprenons la gravité de la situation et la perturbation qu'elle a causée. Nous tenons à assurer à nos clients, employés, et partenaires que nous prenons toutes les mesures nécessaires pour résoudre cette crise de manière responsable et transparente. Nous restons dédiés à rétablir la confiance de nos clients et à maintenir les standards les plus élevés de sécurité et de qualité dans tous nos services.

Pour plus d'informations, ou pour des questions relatives à cette situation, veuillez contacter notre service clientèle au **+33 1 23 45 67 89** ou par email à support@engiehomeservices.fr.

Contact presse :

Sami Bendriss, Directeur de communication

+33 1 98 76 54 32, sami.bendriss@engiehomeservices.fr

Structure de gestion de crise

L'équipe de gestion de crise



Jean-Dominique
Directeur de crise
(chef d'équipe)



Sami
Directeur de
communication



Glorie
Porte parole

L'équipe de gestion de crise



Coline

**Chargée des
relations publiques**



Tom

**Expert technique
principal**



Tokiana

**Expert en
sécurité**

L'équipe de gestion de crise



Dylan

**Responsable du
support client**



Clara

**Conseillère
juridique**



Asma

**Responsable des
ressources humaines**

Enquête

Partenariat avec **VIESSMANN** et d'autres experts



- Pour cette enquête, un partenariat avec Viessmann et d'autres experts sera créé, afin de comprendre la cause racine des explosions des chaudières. Nous mettrons en œuvre des solutions pour remédier à la situation actuelle, améliorer la sécurité des produits, et prévenir de futurs incidents.
- Cela est indispensable pour maintenir la confiance des clients et des parties prenantes, en communiquant de manière transparente sur les efforts déployés pour résoudre la crise.

Stratégies de communication (externe)

La presse

Aux médias traditionnels, nous devons être capable de répondre à **4 types de questions** :

- **Diagnostic.** "Où en sommes-nous ?"
- **Prospective.** "Comment les choses vont évoluer ?"
- **Mesures.** "Qu'allons-nous faire face à la crise ?"
- **Dimension humaine.** "Avons-nous conscience des souffrances des gens ?"

Les réseaux sociaux

- **Types de messages** : Mises à jour **régulières** sur l'enquête (au moins **1 fois par jour**), informations sur les mesures prises, conseils de sécurité, et soutien aux victimes.
- **Monitoring** : Utilisation d'**outils de surveillance des médias sociaux** pour surveiller les mentions de la marque, mesurer le sentiment du public, et répondre rapidement aux questions ou préoccupations.

Les pouvoirs publics

- Soumettre des **rapports détaillés** sur les incidents, les résultats de l'enquête et les mesures prises à l'égard des autorités compétentes.
- Communiquer proactivement sur les **mesures préventives** prises.
- Organiser des **réunions régulières** avec les autorités pour les tenir informées des progrès.

Protection du personnel (communication interne)

Mesures de sécurité

- Organiser des **sessions de formation régulières** pour sensibiliser le personnel aux protocoles de sécurité, en particulier en ce qui concerne l'installation et la maintenance des chaudières. Fournir des **mise à jour** sur les meilleures pratiques et les leçons tirées des incidents.
- Assurer que tout le personnel technique **dispose de l'équipement de protection nécessaire** pour effectuer leur travail en toute sécurité (casques, gants, lunettes de protection, etc.).
- Mettre en place des **procédures de sécurité renforcées**, y compris des checklists de sécurité avant chaque intervention et des audits réguliers sur le terrain.
- Fournir des **protocoles clairs** pour répondre aux situations d'urgence, y compris des informations sur la façon de signaler les incidents et de sécuriser les lieux.
- Mettre en place une **ligne d'assistance dédiée** pour le personnel sur le terrain pour obtenir un soutien immédiat en cas de problème ou de question de sécurité.

Soutien offert au personnel

- Séances de counselling, **soutien psychologique**, programme d'assistance aux employés, **services médicaux**.
- Communication **ouverte** et **transparente**
- **Feedback** du personnel
- **Reconnaître** et **valoriser** l'engagement et le travail du personnel, surtout en période de crise, pour maintenir le moral et la motivation.

Soutien aux victimes

Soutien aux victimes

- Assistance **médicale** et **psychologique**
- **Compensation financière** (indemnisations et fonds de soutien)
- **Points de contact dédiés** et **mises à jour régulières**
- **Soutien à long terme** (programmes de réhabilitation et suivi régulier)
- **Engagement communautaire** (initiatives et communication transparente)
- S'assurer que toutes les formes de soutien sont **en conformité avec les lois en vigueur**.

Merci pour votre écoute !

