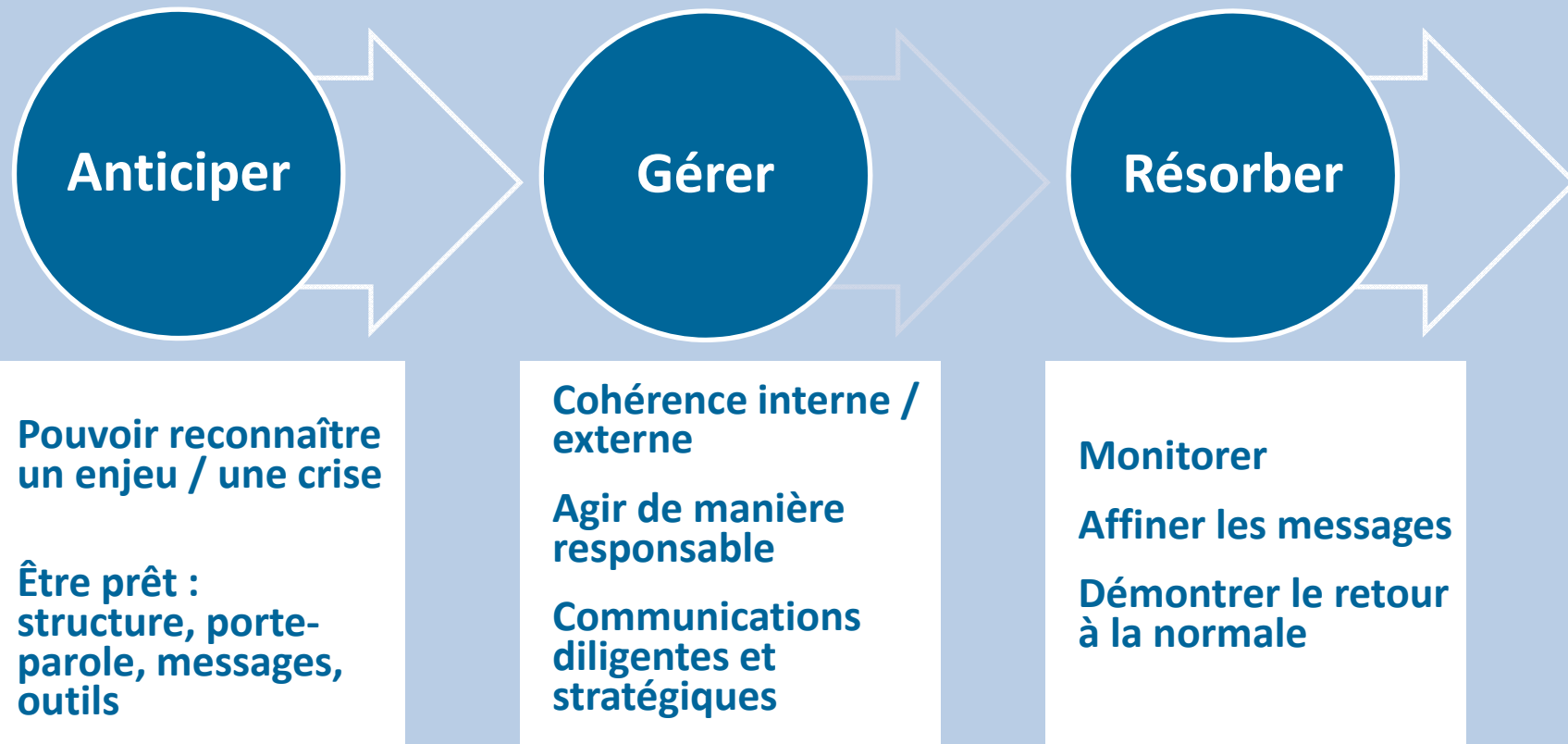




Médias sociaux et gestion de crise

N|A|T|I|O|N|A|L

Partenaire sûr. Regard neuf.^{MC}



Add another family member

Relationship Status:

Interested in:

Looking for:

- Single
- In a Relationship
- Engaged
- Married
- It's Complicated**
- In an Open Relationship
- Widowed

☐ Networking

Political Views:

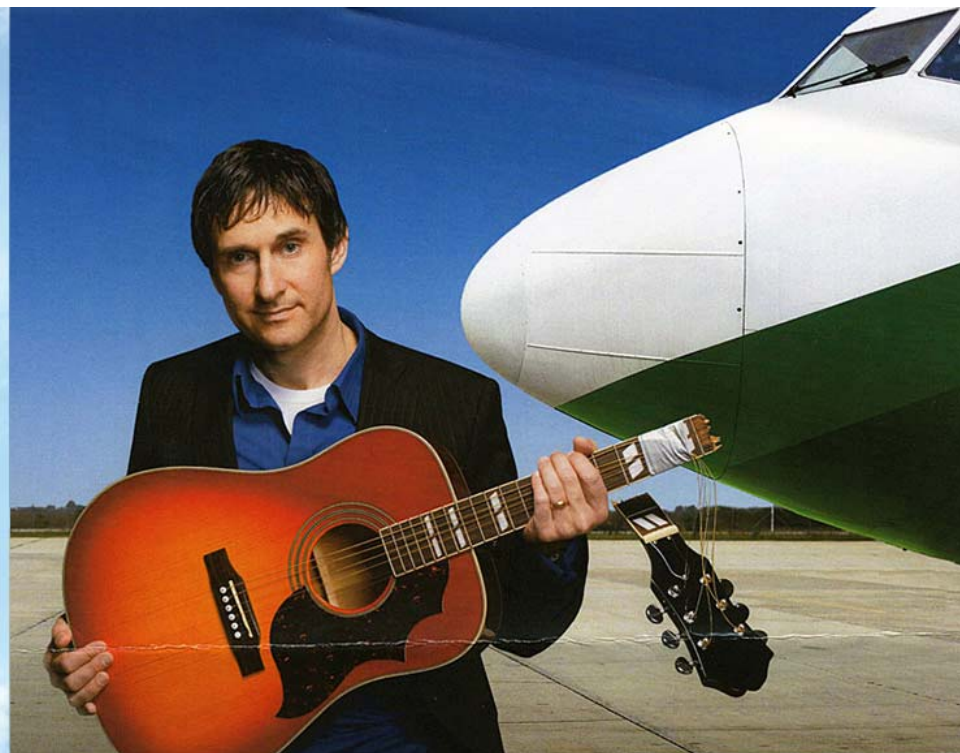
Religious Views:

UNITED BREAKS GUITARS

THE POWER OF ONE VOICE
IN THE AGE OF SOCIAL MEDIA



DAVE CARROLL



Dave Carroll, creator of a consumer complaint video which has received more than 8 million views on YouTube

Will Social Media Break Your Company?

When an airline refused to take any responsibility for the guitar Dave Carroll checked as baggage and picked up broken, he cleverly used YouTube to tell millions of people. Social media enable us all to raise our voices and be heard. Is your company prepared to respond to social media risks and even turn them into opportunities?

Share your ideas on social media risk management by joining Chubb's online conversation during the RIMS 2010 Conference April 26-29. Be one of the first 500 people to register at chubbsocialmedia.imaginatik.com and receive a free download of Dave's Pop-Folk album, "Perfect Blue."

Sponsored by Chubb Group of Insurance Companies

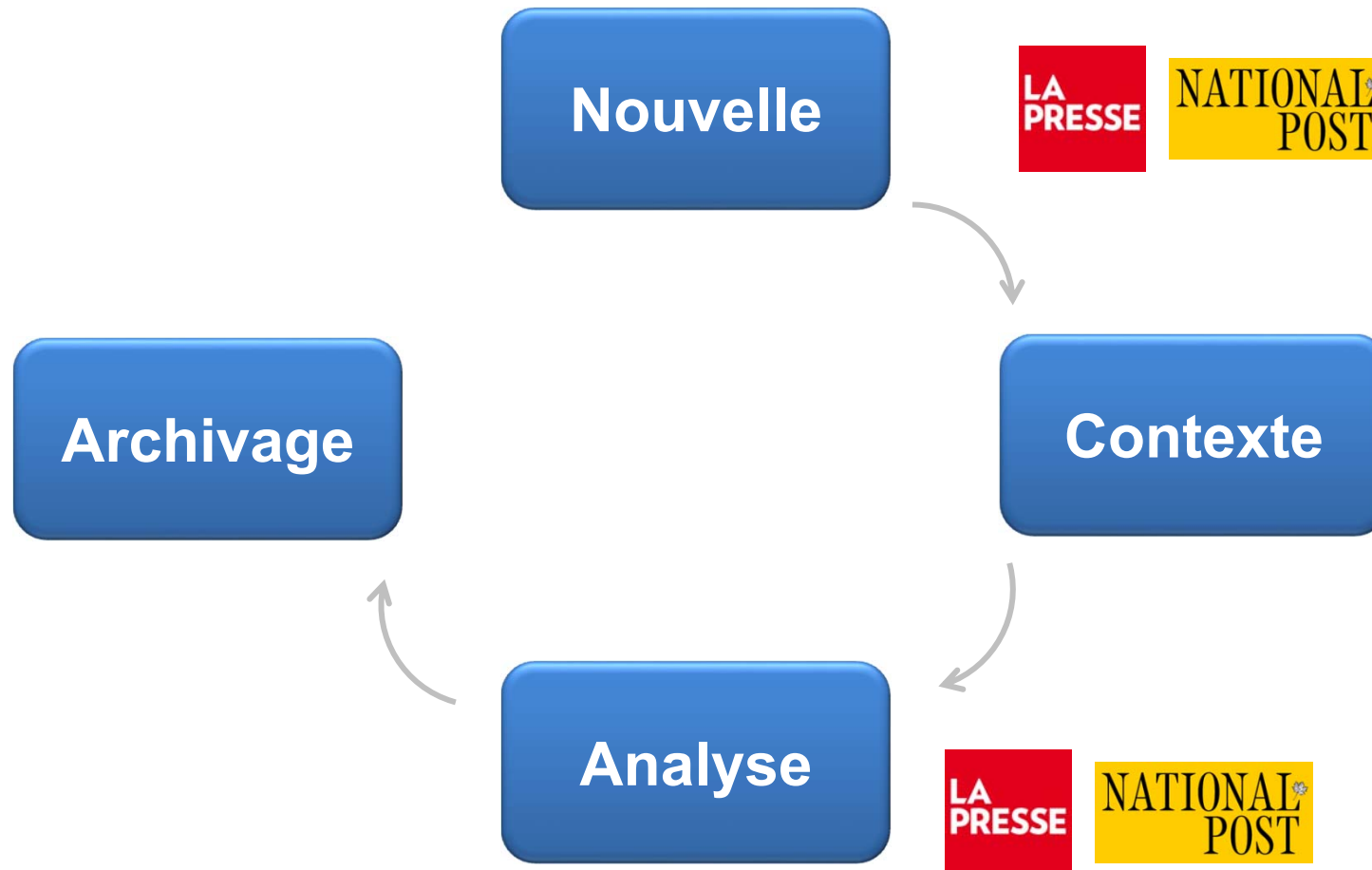


Powered by Imaginatik. Chubb Group of Insurance Companies ("Chubb") is the marketing name used to refer to the insurance subsidiaries of The Chubb Corporation. For a list of these subsidiaries, please visit our website at www.chubb.com. Actual coverage is subject to the language of the policies as issued. © 2010 Chubb & Son, a division of Federal Insurance Company, Chubb, Box 1615, Warren, NJ 07061-1615

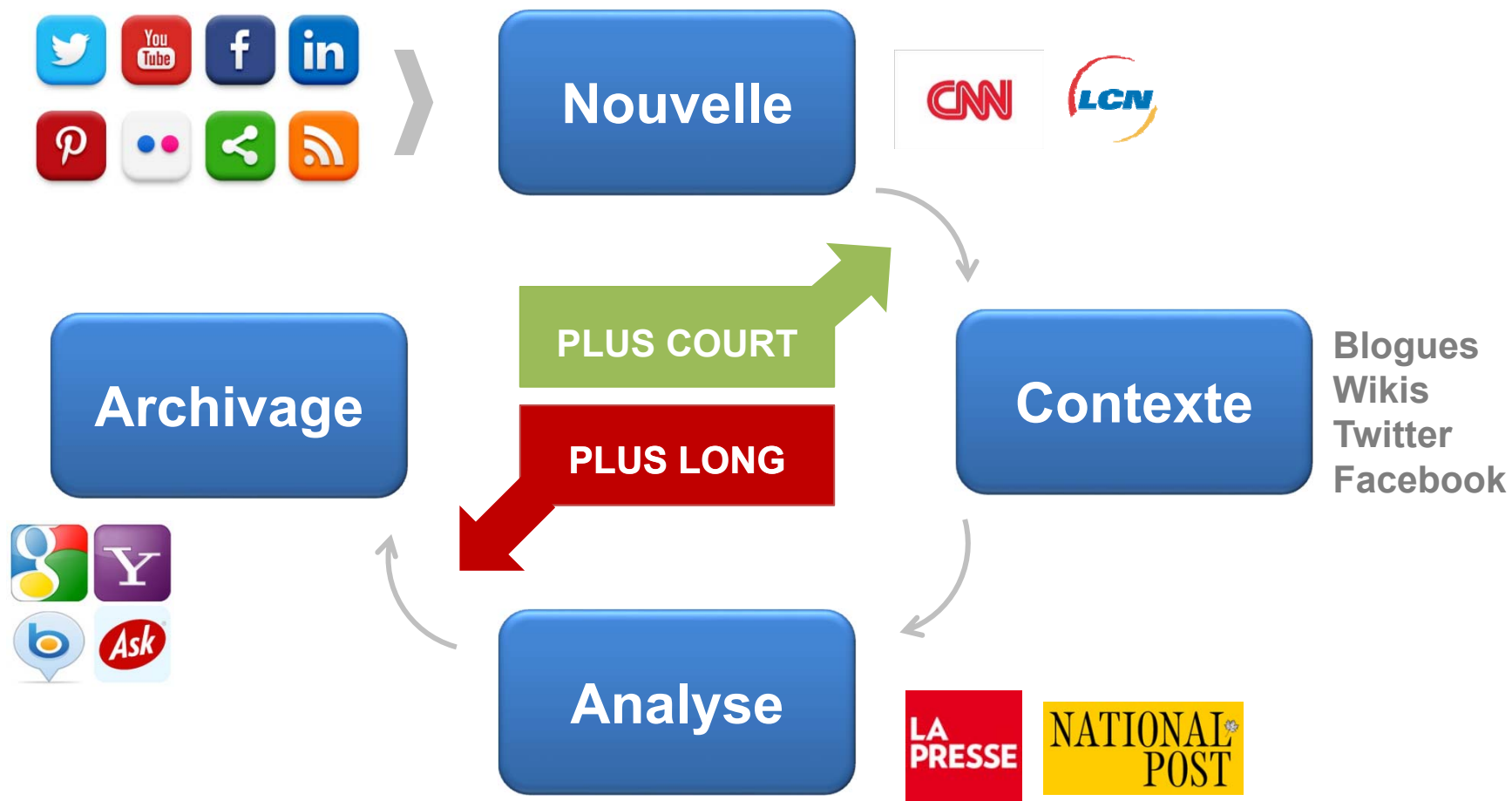
N|A|T|I|O|N|A|L



Le cycle de la nouvelle



Le cycle de la nouvelle



N|A|T|I|O|N|A|L



THE DEATH OF OSAMA BIN LADEN
MAY 1, 2011



VIDÉOS PHOTOS DÉBATS

ACTUALITÉS

INTERNATIONAL

AFFAIRES

SPORTS

AUTO

ARTS

CINÉMA

VIVRE

VI

Politique

Montréal

Régional

Justice et affaires criminelles

Santé

Éducation

Environnement

Sciences

Inte

Publié le 07 août 2012 à 00h00 | Mis à jour le 07 août 2012 à 07h50

Montréal s'attaque aux chiens qui mordent

[Agrandir](#)

Selon un projet d'harmonisation de la législation à Montréal, la clause sur les animaux dangereux donnera 24heures (au lieu de 48heures actuellement) au

AJOUTER À
MA PRESSE

Taille du texte



Imprimer



Envoyer



Recommander

321



Tweeter

109

Montréal 

Un éleveur de veaux québécois dans la mire des défenseurs des animaux

22 avril 2014 | Caroline Montpetit | Actualités en société



ICI RADIO-CANADA  .ca

Une souris morte dans un café McDonald's à Fredericton

Mise à jour le mercredi 15 octobre 2014 à 10 h 46 HAE

1356
PARTAGES



34



Add another family member

Relationship Status:

Interested in:

Looking for:

- Single
- In a Relationship
- Engaged
- Married
- It's Complicated**
- In an Open Relationship
- Widowed



☐ Networking

Political Views:

Religious Views:

Pourquoi les médias sociaux?

- **TRANSPARENCE** : Les plateformes sont publiques
- **AGILITÉ** : Réaction immédiate
- **PORTÉE** : Plateformes très utilisées
- **CRÉDIBILITÉ** : Si l'organisation y est déjà!
- **CONTENU ENRICHIS** : Vidéo, live...
- **INDÉPENDANCE** : Plateformes non liées aux TI
- **MOBILE** : Accessible via téléphone intelligent



The Telegraph ✓
@Telegraph



The kettle that looks like Hitler - trouble brewing for American retailer JCPenney soa.li/il6S17h
pic.twitter.com/Yp9CU97IE3

10:09 AM - 28 May 2013



444 RETWEETS 76 FAVORITES



jcpenny @jcpenny

4h

@WritingByMatt Totally unintentional. If we had designed it to look like something, we would have gone with a snowman or something fun :)

[View conversation](#)



jcpenny @jcpenny

4h

@MiaFarrow Certainly unintended. If we designed it to look like something, we would have gone with a snowman or something fun :)

[View conversation](#)



jcpenny @jcpenny

4h

@janewells Totally unintentional. If we designed it to look like something, we would have gone with a snowman or something fun :)

[View conversation](#)



jcpenny @jcpenny

4h

@Dallas_Observer Certainly unintended. If we'd designed the kettle to look like something, we would've gone w/this:
pic.twitter.com/ctlye1fgOO

[View photo](#)



jcpenny @jcpenny

4h

@someecards Totally unintentional. If we had designed the kettle to look like something, we would've gone w/this:

pic.twitter.com/GruMw34YGJ

[View photo](#)



jcpenny @jcpenny

4h

@AdFreak Certainly unintended. If we had designed the kettle to look like something, we would've gone w/a snowman:

pic.twitter.com/0U1z974EMg

[View photo](#)



jcpenny @jcpenny

4h

@HuffingtonPost Totally unintentional. If we'd designed the kettle to look like something, we would've gone w/ this:

pic.twitter.com/abFVWYY79b

[View photo](#)

Menace de bombes contre des gares VIA Rail

f 609

PARTAGEZ SUR FACEBOOK



PARTAGEZ SUR TWITTER



AUTRES



PHOTO D'ARCHIVES



#JustePourTous

REVENU QUÉBEC

TWEETS 401
 ABONNEMENTS 625
 ABONNÉS 2 237

Abonné

Revenu Québec 
 @RevenuQuebec

Compte officiel de Revenu Québec dont la mission est de maintenir l'équité fiscale dans l'intérêt de tous. [#JustePourTous](#)

Québec • revenuquebec.ca

Nous suivons les échanges du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.
POUR NOUS JOINDRE
 • [revenuquebec.ca/juste_pour_tous](#)
NÉTICQUETTE
 • [revenuquebec.ca/netiquette](#)
 Pour des raisons de confidentialité, Revenu Québec ne traite aucune demande concernant un dossier fiscal ni aucune information de nature personnelle sur cette plateforme.



#JustePourTous



Abonné

Genevieve Laurier
 @GeLaurier_RQ VOUS SUIT
 Porte-parole à [@revenuquebec](#)



#JustePourTous



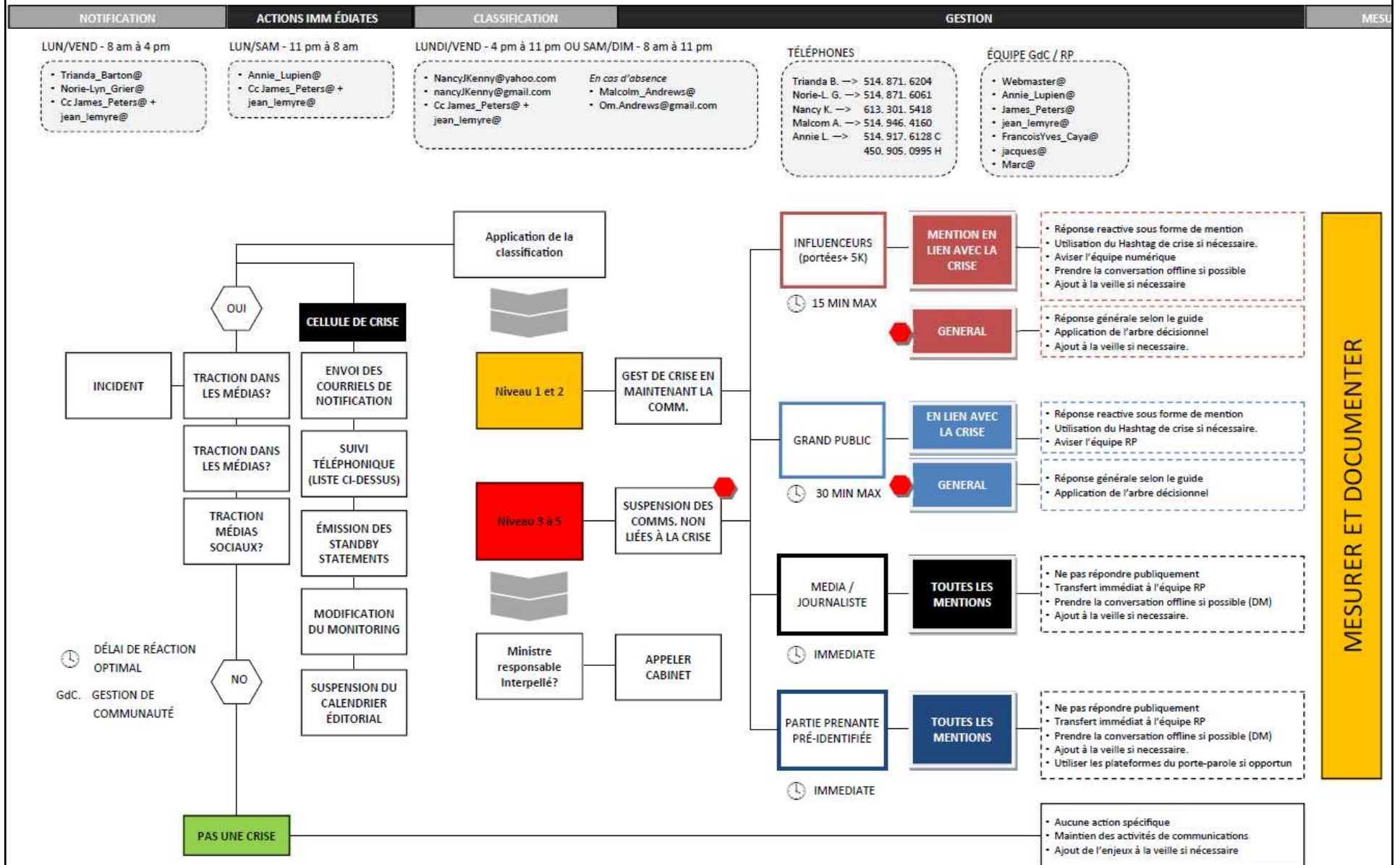
Abonné

Stéphane Dion
 @StephaneDion_RQ VOUS SUIT
 Chef des relations publiques
[@revenuquebec](#)

Les règles de base

- Suspendre le calendrier éditorial
- Suspendre les campagnes de publicité numérique
- Changer d'arbre décisionnel
- Établir ce qui va constituer un retour à la normale
- Travailler la « quote » (en particulier sur Twitter)
- Utiliser les porte-parole au besoin
- Confier la gestion de communautés aux spécialistes
- Ne pas avoir peur d'utiliser les stratégies de ciblage payantes pour amplifier la portée

NATIONAL



Lieux ⓘ

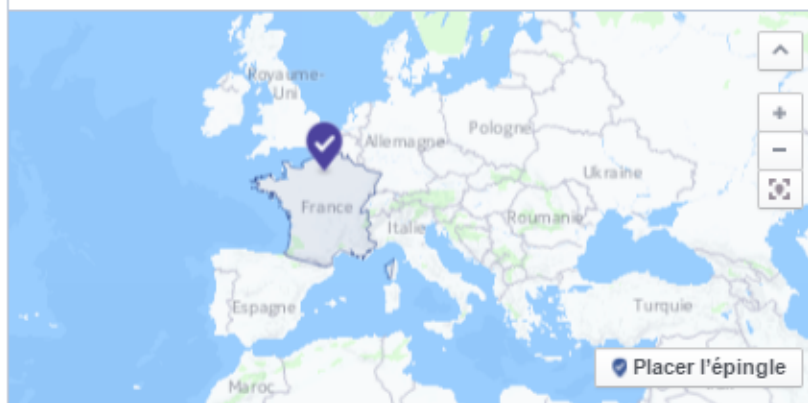
Tout le monde à cet endroit ▼

France

📍 France

📍 Inclure ▼

Ajouter des lieux



Ajouter plusieurs lieux...

Âge ⓘ

18 ▼

- 65+ ▼

Sexe ⓘ

Tout

Hommes

Femmes

Langues ⓘ

Français (Tout)

Saisissez une langue...

Ciblage détaillé ⓘ

INCLURE les personnes qui répondent à au moins UN des critères suivants ⓘ

Intérêts > Centres d'intérêt supplémentaires

Égypte

Ajoutez des données démographiques, des intérêts o... | Suggestions | Parcourir

Définition de l'auditoire



Votre public est raisonnablement large.

Détails de l'auditoire :

- Lieu :
 - France
- Âge :
 - 18 - 65+
- Langue :
 - Français (Tout)
- Placements :
 - sur les Pages : Fil d'actualité sur ordinateurs de bureau, Fil de nouvelles sur les appareils mobiles, Colonne de droite des ordinateurs de bureau, Apps et sites web tiers sur appareils mobiles ou Fil Instagram
- Personnes qui correspondent aux :
 - Intérêts : Egypte

Portée potentielle : 590 000 personnes

Portée quotidienne estimée

140 000 - 370 000 personnes sur Facebook

0 de 490 000 ⓘ

5 700 - 15 000 personnes sur Instagram

0 de 79 000 ⓘ

Il s'agit seulement d'une estimation. Les chiffres affichés sont basés sur la performance moyenne des publicités ciblant l'auditoire sélectionné.



EGYPTAIR ✓

@EGYPTAIR

Bringing continents and cultures closer together. The official Twitter account of EGYPTAIR.

📍 Egypt

🌐 egyptair.com

📅 Inscrit en août 2009

Tweeter

TWEETS
12,8 k

ABONNEMENTS
81

ABONNÉS
69,2 k

AIMÉS
351

Tweets

Tweets & réponses

Médias



EGYPTAIR @EGYPTAIR · 3 h

and to abide by the official press releases issued by EGYPTAIR media center.



265



134



[Afficher la conversation](#)



EGYPTAIR @EGYPTAIR · 3 h

EGYPTAIR Calls for media resources to be assured of the information they post or release



436



168



[Afficher la conversation](#)



EGYPTAIR @EGYPTAIR · 3 h

of the disappearance of EGYPTAIR flight MS804 and the company confirms that the reason of disappearance hasn't been yet confirmed.



752



184



[Afficher la conversation](#)



EGYPTAIR @EGYPTAIR · 3 h

Press Release No 7

EGYPTAIR denies all misleading information published by news websites and social media channels regarding the reasons



654



196



En conclusion

- Structurer la veille!
- Prévoir une présence et bâtir des communautés
- Mesurer les risques en amont
- Mesurer le risque de ne pas avoir de présence sur les médias sociaux
- Prévoir des procédés de mitigation
- Conserver son œil de communicateur
- Laisser une place à l'imprévue (qui arrivera !)
- Prévoir le retour à la normale (opération et communication)