



Protégez votre réputation

Mémento du dirigeant en situation sensible



Dirigeants, protégez votre capital réputation

Nous sommes jugés, en tant que dirigeant, sur notre performance managériale et notre comportement quotidien, au nom du droit mais aussi de la morale communément admise.

La réputation du dirigeant devient d'ailleurs un critère de valorisation de nos entreprises au même titre que la stratégie et les résultats.

Notre réputation se construit en répondant aux attentes des clients, des collaborateurs, et plus généralement de l'opinion. Par notre conduite, nous faisons fructifier notre crédit de confiance et développons ainsi notre capital réputation.

En période sensible, la réputation est un atout déterminant pour faire face aux stratégies d'intimidation et aux déclarations hostiles. Le dirigeant se doit de protéger son entreprise mais aussi son patrimoine personnel. Gardons à l'esprit qu'un accident de parcours peut détruire ce que l'on a façonné tout au long d'une carrière.

Anticiper le risque de tout perdre, lorsque tout va bien, tel est l'objet de ce mémento.

Bonne lecture !

A handwritten signature in black ink that reads "Robert Hiscox". The script is fluid and cursive, with the first letters of "Robert" and "Hiscox" being significantly larger and more stylized than the rest of the letters.

Robert Hiscox

Président du Groupe Hiscox

Anticiper les risques

Partagez votre diagnostic

- **Listez les forces et les faiblesses** de l'organisation et du fonctionnement de votre entreprise (statut juridique, délégations de pouvoir, réglementation, sécurité...) et de son environnement (concurrents, marché...)
- **Identifiez les thèmes sensibles** (relations clients, fournisseurs, collaborateurs, riverains...) et classez-les en fonction de leur probabilité d'occurrence (faible, possible, forte)
- **Évaluez la réaction de vos publics** en fonction de la situation ainsi que leur niveau de soutien et d'influence
- **Organisez les moyens de prévention** (ressources existantes ou à développer)
- **Réunissez régulièrement les personnes clés** de votre organisation pour systématiser le suivi des sujets sensibles

Quels sont les principaux **risques induits** par votre organisation ?

Prenez 1h par mois pour **faire le point** avec vos proches collaborateurs sur les risques identifiés.

Cultivez votre réseau

- **Identifiez les acteurs clés** de votre organisation, (fonctions internes, fournisseurs et clients importants...)
- **Sensibilisez vos alliés** (expert-comptable, conseiller juridique, banquier...)
- **Préparez un répertoire des contacts clés** à prévenir en cas de situation à risque
- **Rencontrez les acteurs influents** de votre secteur pour une collaboration plus efficace en cas de crise (associations, autorités locales, syndicats professionnels, élus...)

Et si vous étiez mis en cause personnellement ?

- **Évoquez ce sujet avec vos proches** (famille, collaborateurs clés, conseils...)
- **Interrogez votre avocat** sur son expérience

Quand tout va bien...
Prenez le temps d'anticiper
les moments difficiles

Qui sont vos principaux alliés à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise ?

Prenez le temps d'un déjeuner pour rencontrer le maire de la commune d'implantation de votre entreprise.

Prenez 5' Listez tout ce que vous feriez (au niveau professionnel et personnel) en cas de mise en cause personnelle.

Gérer votre mise en cause

Les réflexes immédiats

- **Soyez réactifs !** N'attendez pas une mise en cause personnelle formelle (LRAR, assignation...) pour :
 - Consulter votre avocat
 - Contacter votre conseil en assurances ou Hiscox (par téléphone, email...)
- **Gardez du recul !** Collectez l'information nécessaire pour évaluer l'ampleur de la crise (les faits, l'origine, les actions déjà en œuvre, les parties prenantes, les impacts – humains, techniques, commerciaux, juridiques, financiers, image)
- **Détectez les enjeux !** Certains facteurs intéressent particulièrement les médias (morts ou blessés, personnalités impliquées, période de creux médiatique, récurrence d'événements similaires, polémiques entre les acteurs impliqués)

Les actions en continu

- **Actualisez un livret de bord** pour suivre l'ensemble des événements et décisions prises tout au long de la crise (appels entrants, réponses fournies, coupures de presse, pages web...)
- **Suivez l'évolution de l'attitude de vos interlocuteurs clés** (ceux qui vous appellent, ceux qui ne le font pas...)
- **Organisez vos relais :**
 - Délégez aux bonnes personnes dans vos équipes ou parmi vos interlocuteurs clés (votre expert-comptable...)
 - Communiquez et rassurez vos collaborateurs et vos partenaires
- **N'hésitez pas à solliciter Hiscox** qui mobilisera son partenaire 3001 Consulting pour un accompagnement personnalisé (coaching ou soutien psychologique)

Contactez
votre avocat
et votre conseil
en assurances.

Pensez à conserver
des traces !

Délégez
à vos collaborateurs
clés et annoncez-le.

Communication : les règles d'or

Avec tous vos interlocuteurs

- Prenez acte des faits et annoncez l'intention de revenir rapidement vers eux
- Prenez le temps de vérifier l'information et la fiabilité de sa source
- Maintenez une attitude ouverte et positive
- Mettez-vous à la disposition des victimes, s'il y en a : elles attendent de la considération
- Coopérez pleinement avec les services d'urgence et les autorités
- N'hésitez pas à citer un tiers s'il est impliqué mais sans rejeter toute responsabilité sur lui
- Agissez de façon constante et faites-le savoir (calendrier, faits...)

Face aux médias

- Collaborez avec les journalistes
- Ne dites pas forcément tout, mais ne mentez pas
- Maîtrisez toute prise de parole avec la presse : entraînez-vous ! (l'instantané est souvent dangereux !)
- Répondez aux demandes (ou motivez les non réponses)
- Exposez les faits en phrases très courtes (seulement les faits)

Quand tout va mal...

Prenez le temps de répondre...

**Soyez humble
et empathique
lorsque vous prenez
la parole.**

**Dites ce que vous faites
et faites ce que vous
dites.**

**Quels messages
souhaitez-vous
communiquer ?
Pour servir
quel objectif ?**

Rétablir votre réputation

Sachez rebondir

- **Annoncez votre réhabilitation** en tout premier lieu à vos collaborateurs et à vos partenaires professionnels
- **Rétablissez la confiance** que l'on vous accordait avant que votre image ne soit altérée

Préparez votre nouveau plan d'actions

- **Valorisez les membres de votre équipe** qui ont su faire face à cette situation sensible
- **Prenez le temps de revenir sur les informations recueillies** pendant la crise pour tirer les enseignements de cette épreuve (modifiez vos process de décision interne, votre système qualité, votre gestion des risques, votre stratégie de communication)

Qui doit être informé de votre nouvelle situation ?

Quelles ont été les **modifications** dans votre entreprise pendant cette période de mise en cause ?

Communiquez publiquement




Contactez Hiscox qui mobilisera son partenaire Opinion Valley, conseil en communication, pour :

- Réaliser votre diagnostic d'image
- Mettre au point un plan d'actions de communication
- Vous assister dans la rédaction et la préparation de votre discours
- Vous former à la prise de parole en public
- Vous accompagner lors de votre première communication publique

**Quand tout va mieux...
Prenez le temps de reconstruire...**

Trouvez
les bons messages
et le ton juste
pour votre **nouvelle
communication.**

Vos partenaires

	Nom	Coordonnées
Votre conseil en assurances		
Votre avocat		
Votre assureur		Tél. : 01 53 21 82 82 Email : contact.dirigeant@hiscox.com Adresse : 19 rue Louis le Grand, 75002 Paris
et ses partenaires		
		

Hiscox est à vos côtés

Hiscox assure la protection financière personnelle des dirigeants de votre entreprise en prenant en charge vos frais de défense et le paiement d'éventuels dommages et intérêts.

- **Avant la procédure**

Hiscox couvre les frais de représentation sans attendre une mise en cause formelle.

- **Pendant la procédure**

Hiscox assure votre défense et vous offre, ainsi qu'à votre entourage, un accompagnement personnalisé (coaching et soutien psychologique).

- **Après la procédure**

Hiscox paye les éventuels dommages et intérêts. Si votre responsabilité n'est pas engagée, Hiscox vous accompagne dans la réhabilitation de votre image de dirigeant.

En outre, si la garantie est épuisée par un autre dirigeant de votre organisation, Hiscox vous offre des frais de défense additionnels en cas de nouvelle mise en cause.