

# Stratégie de crise

# Contexte

## #PIZZA PEÏ LEAKS

---

Récemment, des rumeurs ont émergé sur les réseaux sociaux, notamment via le #PizzaPeiLeaks, faisant état d'une potentielle fuite de données concernant notre entreprise.

À ce jour, aucune preuve tangible n'a été identifiée. Cependant, par mesure de précaution, nous avons décidé d'informer nos clients et de renforcer la vigilance.

# Objectifs du plan de communication

1. Contrôler la rumeur : Éviter la propagation de fausses informations.
2. Rassurer les clients : Maintenir la confiance et montrer que la situation est sous contrôle.
3. Préserver l'image de marque : Faire preuve de transparence et de proactivité.
4. Protéger la réputation de l'entreprise : Prendre la parole avant que la situation ne s'emballe sur les réseaux sociaux.
5. Garantir la conformité légale : Respecter les obligations en matière de protection des données personnelles.

# Actions techniques mises en place par la structure pour réagir face à la crise

- Vérification interne : Nos équipes de cybersécurité effectuent des contrôles approfondis pour garantir l'intégrité de nos systèmes d'information.
- Plan d'action en cas de confirmation :
  - Contenir et résoudre l'incident.
  - Informer les clients et assurer une transparence totale.
  - Notifier les autorités compétentes, conformément aux réglementations en vigueur (RGPD, etc.)

# “VEILLE”

Suivi des mentions via Google Alerts et Mention, ou même Hootsuite :

- Surveiller l'évolution des discussions (sur les forums, Reddit, Tiktok...) ou toute autre plateforme où la polémique peut se propager, pour répondre rapidement aux questions ou clarifications, même sans réseaux sociaux.

Plus spécifiquement pour twitter nous allons utiliser :

- TweetDeck : Suivi de hashtags en temps réel sur Twitter, avec la possibilité de configurer plusieurs colonnes pour surveiller des discussions spécifiques. Avantages : Gratuit, rapide, idéal pour gérer et surveiller Twitter.

Pour que tout se passe bien il faudra :

- Identifier les hashtags à suivre : Noter tous les hashtags spécifiques qui nous sont liés (#PizzaPeiLeaks, #PizzaPei, etc.) et les mots-clés associés.
- Configurer des alertes personnalisées : Que ce soit pour Google Alerts, Mention, Hootsuite, ou TweetDeck
- Analyser régulièrement : Prendre le temps d'examiner les rapports pour comprendre les tendances et ajuster notre communication en fonction.

Ces outils nous permettront de garder un œil constant sur l'évolution des discussions autour des hashtags et de réagir rapidement en cas de nouvelles polémiques.

# Plan de Communication immédiat (dans les 24h)

## Sur les réseaux sociaux (Twitter et Instagram)

**En premier lieu, il faut impérativement créer un compte Twitter afin de répondre efficacement au #.**

- Message de clarification (Post & Story Instagram, Tweet)

Idée générale du contenu du message :

L'idée générale du message est d'informer les clients de manière transparente sur la situation actuelle. L'objectif est de les rassurer tout en faisant preuve de vigilance. L'entreprise expliquera qu'une rumeur circule au sujet d'une potentielle fuite de données, mais qu'à ce stade, aucune preuve ne permet de confirmer cette information. Elle précisera qu'à titre préventif, des mesures de contrôles supplémentaires ont été mises en place pour garantir la sécurité des données. Les clients seront également invités à adopter une attitude prudente, notamment en restant attentifs aux communications inhabituelles qu'ils pourraient recevoir. Pour renforcer la transparence, l'entreprise proposera un lien vers une page dédiée où les clients pourront trouver des conseils de sécurité et des réponses aux questions fréquentes. Enfin, l'engagement de l'entreprise à suivre la situation de près et à informer les clients de toute évolution sera clairement affirmé.

-> Pour plus d'infos et nos conseils de sécurité : Un lien vers story et une FAQ sera disponible.

# Plan de Communication immédiat

## (dans les 24h)

EXEMPLE CONCRET DE MESSAGE :

🔒 Votre sécurité, notre priorité !

Chers clients,

Une rumeur circule au sujet d'une potentielle fuite de données. À ce stade, aucune preuve ne confirme cette information, mais par précaution, nous avons renforcé nos contrôles de sécurité.

👉 Nos conseils : Restez vigilants face aux communications inhabituelles (e-mails, SMS, appels). En cas de doute, ne partagez aucune information et contactez-nous directement.

Pour plus d'infos et nos conseils de sécurité : “lien vers la story FAQ à la une”

Merci de votre confiance,

L'équipe de Pizza Pei

# Plan de Communication immédiat

## (dans les 24h)

### **B. Communication par e-mail :**

Si l'on possède une base de données d'e-mails clients, il faut envoyer un message clair et rassurant, expliquant la situation et les mesures prises pour résoudre la crise.

Par exemple : Une communication formelle expliquant la gestion de la crise, éventuellement avec un appel à contacter le service client.

Par e-mail (envoi à la base de clients)

- Contenu :
  - Contexte (mention des rumeurs).
  - Confirmation qu'aucune fuite n'a été prouvée.
  - Conseils de sécurité à suivre (ne pas répondre à des e-mails suspects, modifier ses mots de passe, etc.).
  - Lien vers notre service client.

Objet : IMPORTANT : MISE AU POINT - Rumeurs de fuite de données

Chères clientes, Chers clients,

Récemment, des informations circulent sur les réseaux sociaux, notamment via le #PizzaPeiLeaks, à propos d'une éventuelle fuite de données concernant notre entreprise. Nous souhaitons être transparents avec vous et faire le point sur la situation.

#### **Ce que nous savons**

À ce jour, nous n'avons aucune preuve tangible d'une fuite de données au sein de nos systèmes. Toutefois, par mesure de précaution, nous préférons vous informer afin de renforcer la vigilance collective.

#### **Ce que nous vous recommandons**

- **Soyez attentif** aux e-mails, SMS ou appels téléphoniques suspects. Ne communiquez jamais vos informations personnelles ou vos identifiants sans vérification préalable.
- **Vérifiez la provenance des communications** reçues en notre nom. Nos e-mails officiels proviennent toujours de l'adresse suivante : [adresse e-mail officielle].
- **Modifiez régulièrement vos mots de passe** et optez pour des mots de passe complexes et uniques.

#### **Ce que nous faisons de notre côté**

Nous prenons très au sérieux la sécurité de vos données. À ce titre, nous avons déjà mobilisé nos équipes de cybersécurité pour mener des vérifications approfondies sur l'intégrité de nos systèmes.

Si ces rumeurs devaient être confirmées, nous agissons immédiatement pour :

- Prendre les mesures nécessaires pour contenir l'incident.
- Vous tenir informés en toute transparence.
- Avertir les autorités compétentes conformément à la réglementation en vigueur.

#### **Besoin d'aide ou de clarification ?**

Si vous avez la moindre question ou le moindre doute, n'hésitez pas à contacter notre service client à l'adresse suivante : [adresse e-mail du service client] ou par téléphone au [numéro de téléphone].

Nous vous remercions de votre confiance et de votre compréhension. Soyez assurés que la protection de vos données personnelles est et restera notre priorité absolue.

Avec toute notre considération,

L'équipe Pizza Pei

# Exemple de visuel

Chères clientes, Chers clients,

Récemment, des informations circulent sur les réseaux sociaux, notamment via le #PizzaPeïLeaks, à propos d'une éventuelle fuite de données concernant notre entreprise. Nous souhaitons être transparents avec vous et faire le point sur la situation.

## **Ce que nous savons**

À ce jour, nous n'avons aucune preuve tangible d'une fuite de données au sein de nos systèmes. Toutefois, par mesure de précaution, nous préférons vous informer afin de renforcer la vigilance collective.

## **Ce que nous vous recommandons**

- **Soyez attentif** aux e-mails, SMS ou appels téléphoniques suspects. Ne communiquez jamais vos informations personnelles ou vos identifiants sans vérification préalable.
- **Vérifiez la provenance des communications** reçues en notre nom. Nos e-mails officiels proviennent toujours de l'adresse suivante : [adresse e-mail officielle].
- **Modifiez régulièrement vos mots de passe** et optez pour des mots de passe complexes et uniques.

## **Ce que nous faisons de notre côté**

- Nous prenons très au sérieux la sécurité de vos données. À ce titre, nous avons déjà mobilisé nos équipes de cybersécurité pour mener des vérifications approfondies sur l'intégrité de nos systèmes.
- Si ces rumeurs devaient être confirmées, nous agirons immédiatement pour :
- Prendre les mesures nécessaires pour contenir l'incident.
  - Vous tenir informés en toute transparence.
  - Avertir les autorités compétentes conformément à la réglementation en vigueur.



## **Besoin d'aide ou de clarification ?**

Si vous avez la moindre question ou le moindre doute, n'hésitez pas à contacter notre service client à l'adresse suivante : [adresse e-mail du service client] ou par téléphone au [numéro de téléphone].

Nous vous remercions de votre confiance et de votre compréhension. Soyez assurés que la protection de vos données personnelles est et restera notre priorité absolue.

Avec toute notre considération,

L'équipe Pizza Peï

## **Pizza Peï**

Maxime Scherepin  
maxime.scherepin@edu.univ-fcomte.fr  
06.38.34.35.82vienny111@gmail.com

[Confidentialité](#)  
[Imprint](#)  
[Se désinscrire](#)

# Plan de Communication immédiat

## (dans les 24h)

### C. Communiqué de Presse :

L'objectif du communiqué de presse est de répondre rapidement et de manière transparente aux rumeurs concernant une fuite de données. Son objectif est de protéger la réputation de l'entreprise en clarifiant que, à ce jour, aucune fuite n'a été confirmée.

En outre, il met en avant les mesures renforcées que nous avons prises pour garantir la sécurité des données de nos clients, tout en les invitant à rester vigilants face à d'éventuelles tentatives de phishing. Ce communiqué démontre notre engagement à assurer la transparence et à répondre aux préoccupations des clients de manière proactive. Il comprend également un accès facilité à notre FAQ et à notre service client pour toute question supplémentaire.

Cette approche permet de maintenir la confiance de nos clients et partenaires et de prévenir toute escalade potentielle de la situation.

# Plan de Communication immédiat

## (dans les 24h)

### Communiqué de presse :

**Besançon, le 13 décembre 2024**

**Objet : Mise au point sur la sécurité des données de nos clients**

Pizza Peï souhaite apporter des éclaircissements concernant les rumeurs récentes relatives à une potentielle fuite de données. À ce jour, aucune preuve ne permet de confirmer qu'une telle fuite ait eu lieu.

Dans un souci de transparence et de prévention, nous avons décidé de renforcer nos dispositifs de contrôle et de surveillance sur l'ensemble de nos systèmes. La sécurité des données de nos clients est notre priorité absolue, et nous mettons tout en œuvre pour protéger ces informations sensibles.

Bien que la rumeur ne soit pas confirmée, nous recommandons à nos clients de faire preuve de vigilance, notamment en étant attentifs à d'éventuels e-mails, SMS ou autres messages inhabituels. En cas de doute, nous les invitons à ne pas cliquer sur des liens suspects et à contacter directement notre service client.

Pour répondre aux interrogations de nos clients, notre service client est disponible pour répondre à toutes vos interrogations, une story FAQ instagram est également ouverte.

Nous tenons à rassurer nos clients et partenaires : nous suivons de près l'évolution de la situation. En cas de découverte de nouveaux éléments significatifs, nous nous engageons à informer nos clients de façon immédiate et transparente.

Contact presse :

Maxime Scherepin

maxime.scherepin@edu.univ-fcomte.fr

06.38.34.35.82

# Stratégie SEA et SEO

**Objectif : Influencer les résultats de recherche et minimiser la visibilité des contenus négatifs.**

## **SEA (Search Engine Advertising) :**

- Campagnes de Google Ads : Créer des campagnes publicitaires ciblées sur Google et les réseaux sociaux pour diffuser des contenus positifs sur la marque. Utiliser des mots-clés liés à la crise, mais dans un cadre de gestion de crise.
  - Exemple : « transparence Pizza Peñ ».
- Publicités sponsorisées sur les réseaux sociaux : Créer des annonces sponsorisées sur Twitter et Facebook pour rediriger les utilisateurs vers des publications officielles expliquant la situation et les actions mises en place.
- Publicité via plateformes locales : Si des plateformes locales ou spécifiques sont populaires (par exemple, des sites de communautés locales ou des forums), vous pouvez y publier des annonces ou prendre contact avec les administrateurs pour diffuser des informations clarifiant la situation.

## **SEO (Search Engine Optimization) :**

- Optimisation de contenu : Travailler le référencement de contenus positifs déjà existants (articles, témoignages, posts instagram...) pour qu'ils remontent en tête des résultats de recherche. Utiliser des mots-clés relatifs à la marque, aux valeurs ou aux actions concrètes mises en place pour résoudre la situation.
- Création de contenu SEO-friendly : Publier rapidement un article sur le site web expliquant la situation et les mesures prises, avec des mots-clés optimisés pour le SEO afin que cet article soit bien positionné sur les moteurs de recherche.
- Optimisation de contenus externes : Si l'entreprise ne possède pas de site internet, il peut être judicieux de collaborer avec des partenaires ayant des sites bien référencés pour qu'ils publient un article ou une déclaration officielle optimisée pour le SEO, avec des mots-clés associés à la crise.