
COMMUNICATION

CRISE

MANDARIN HÔTEL



14 JUIN 2024

MONIA, AUDREY, NOA, QUENTIN, EMMA

10:58 :

Découverte d'un corps sans vie
par une femme de chambre.



11:05 :

Réunir la cellule de crise en interne* pour prendre des décisions :

- > Envoi d'un mail au personnel
- > Ouverture d'une cellule psychologique

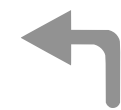
*Responsable de la communication, responsable RH, sécurité, RP, porte parole officiel (le directeur).



Philippa Laboeuf

au personnel ▼

11:13, 14 juin 2024



Chers membres de l'équipe,

C'est avec une profonde tristesse que nous devons vous informer qu'un incident tragique s'est produit dans notre hôtel la nuit dernière. Un de nos clients a été retrouvé décédé dans sa chambre. Les circonstances exactes de ce décès sont actuellement inconnues et font l'objet d'une enquête par les autorités compétentes.

Nous comprenons que cette nouvelle peut être choquante et perturbante. Soyez assurés que nous collaborons pleinement avec les enquêteurs et faisons tout notre possible pour soutenir leurs efforts. La sécurité et le bien-être de nos clients et de notre personnel restent notre priorité absolue. Un service de soutien psychologique sera disponible pour tout membre du personnel qui en ressent le besoin.

Nous organiserons une réunion aujourd'hui à 12h dans la salle conférence pour discuter de la situation plus en détail et répondre à toutes vos questions. Votre soutien et votre professionnalisme dans ces moments difficiles sont grandement appréciés.

Merci de votre compréhension et de votre coopération.

La direction.



Agence France-Presse 

@afpfr

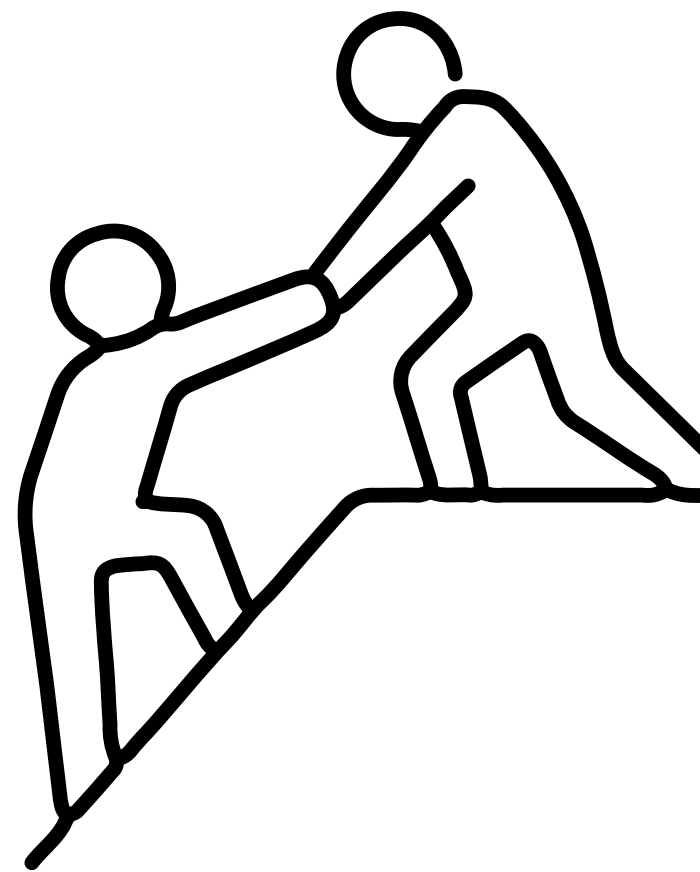
**X : " Selon nos informations, un client
retrouvé mort au Mandarin Oriental Paris
Hôtel."**

11:16 AM · June 14, 2024 · [Twitter Web App](#)

11:20 :

Le directeur de l'hôtel et ainsi qu'un membre de l'équipe de la police informent les clients du meurtre.

Les clients ont reçu l'ordre de ne pas sortir de leur chambre car tout le monde est potentiellement suspecté. Ils ont à leur disposition un numéro de téléphone ou un psychologue est disponible pour répondre à toutes leurs questions.





Johnny Depp 

@johnnydepp

**Amazing night in Mandarin Oriental Paris
Hotel**

11:35 AM · June 14, 2024 · [Twitter Web App](#)

Stratégie de
reconnaissance
ou stratégie
d'acceptation.

INFORMATIONS

DIRECT



ALERTE : MORT AU MANDARIN HÔTEL

INFORMATIONS

11:40, PARIS



Personnel prévenu en premier lieu.

Création d'une cellule psychologique.

Cellule de crise effectuée Prise de parole avec la police et le directeur de l'hôtel.

Les clients sont confinés dans l'hôtel sur décision de la Police.

Nous sommes dans la **phase aiguë de la crise**.

La direction de l'hôtel choisi de s'exprimer de manière **prudente** afin de ne pas émettre de spéculation quant aux cause du décès par respect par la famille de la victime en premier lieu et pour ne pas engager notre responsabilité tant que nous n'avons pas plus d'information. Nous souhaitons être les plus **transparents** possible afin d'éviter de potentiels reproches de la presse qui pourraient nous accuser d'avoir des choses à cacher.

PRÉVENIR PLUTÔT QUE SUBIR.

11:45 :

Envoi d'un communiqué de presse aux journalistes et posté sur nos réseaux sociaux.



INCIDENT AU MANDARIN ORIENTAL, PARIS

C'est avec une profonde tristesse que nous confirmons qu'un client a été retrouvé décédé ce matin dans une chambre du Mandarin Oriental, Paris.

Dès la découverte, nos équipes ont immédiatement alerté les autorités compétentes. Les services de secours et la police sont rapidement intervenus sur place pour effectuer les premières constatations et enquêter sur les circonstances de ce tragique événement.

La direction et le personnel du Mandarin Oriental, Paris, sont profondément attristés par cet incident et tiennent à exprimer leurs sincères condoléances à la famille et aux proches de la personne décédée. Nous nous engageons à leur fournir tout le soutien nécessaire en cette période difficile.

La sécurité et le bien-être de nos clients sont notre priorité absolue. Nous coopérons pleinement avec les autorités pour comprendre les causes de ce décès et mettons en œuvre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de notre établissement.

Nous demandons à tous de respecter la confidentialité et la sensibilité de cette situation, notamment en pensant à la famille endeuillée. Nous fournirons des mises à jour supplémentaires en collaboration avec les autorités compétentes dès que plus d'informations seront disponibles.

Pour toute question, veuillez contacter notre service de communication.
Le Mandarin Oriental, Paris

Contact presse
Audrey Chaillou
06 28 45 69 40 | achaillou@mandarinorientalparis.com
21 rue Saint-Honoré, 75001 Paris



Jean Marc Morandini 

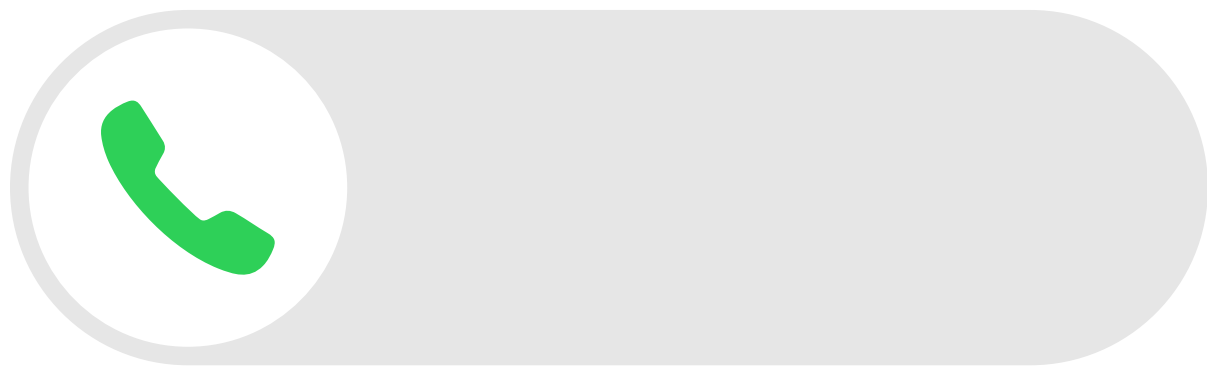
@morandiniblog

Une personne de la sécurité de l'hôtel vient de publier une vidéo surveillance montrant Johnny Depp, alcoolisé, sortant de la chambre d'hôtel où a eu lieu le décès.

11:56 AM · June 14, 2024 · [Twitter Web App](#)

12:00 :

Le responsable RP appelle l'agent de Johnny Depp pour calmer la situation et expliquer les éléments.



12:00 :

Le directeur adjoint prend la parole devant le personnel de l'hôtel pour expliquer les éléments de l'enquête.

Chers collègues,

Comme vous avez pu le constater, un événement tragique est arrivé ce matin. Un de nos clients est décédé dans sa chambre la nuit dernière. Nous sommes tous profondément affectés par cette nouvelle et nos pensées vont à sa famille et à ses proches en ces moments extrêmement difficiles.

Je tiens à vous assurer que nous prenons cette situation très au sérieux. Nous avons immédiatement contacté les autorités compétentes, qui mènent actuellement une enquête pour déterminer les circonstances de ce décès. Nous coopérons pleinement avec elles pour faire toute la lumière sur cet incident.

Je comprends que cette situation peut susciter de nombreuses émotions et questions parmi vous. Nous avons mis en place une cellule psychologique pour tous ceux qui en ressentiraient le besoin. N'hésitez pas à solliciter cette aide, car il est essentiel que chacun d'entre nous puisse exprimer et gérer ses émotions.

En attendant les résultats de l'enquête, il est important de maintenir une attitude professionnelle et de continuer à offrir à nos clients le meilleur service possible. Nous devons rester unis et solidaires, en nous soutenant mutuellement durant cette période difficile.

Concernant la vidéo qui a fuité. Sachez que nous allons retrouver le responsable et qu'il sera évidemment sanctionné. Je vous prie d'éviter toute spéculation et de préserver la dignité de la personne décédée ainsi que celle de sa famille et de ne surtout pas entraver l'enquête de la police.

Je tiens également à souligner que des mesures supplémentaires de sécurité et de soutien sont mises en place pour garantir le bien-être de tous au sein de notre hôtel. Votre sécurité et celle de nos clients restent notre priorité absolue.

Je vous remercie de votre compréhension, de votre coopération et de votre dévouement en ces temps éprouvants. Ensemble, nous surmonterons cette épreuve et continuerons à faire de notre hôtel un lieu d'accueil et de bien-être.

Si vous avez des questions ou des préoccupations, n'hésitez pas à venir me voir ou à en parler à votre responsable direct. Nous sommes ici pour vous soutenir. Merci à tous.

INFORMATIONS

DIRECT

ALERTE : JOHNNY DEPP SUR LES LIEUX

INFORMATIONS

12:09, PARIS





Le Monde 

@lemondefr

L'hôtel Mandarin Oriental Paris vient de recevoir une lettre de menace suite à la publication de la vidéo de Johnny Depp.

12:15 AM · June 14, 2024 · [Twitter Web App](#)

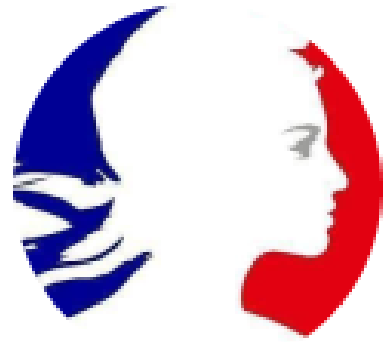


Le Figaro 

@Le_Figaro

Selon nos informations, un client du Mandarin serait actuellement à l'hôpital pour de fortes douleurs intestinales.

12:36 AM · June 14, 2024 · [Twitter Web App](#)



Police Nationale 

@PoliceNationale

FAKE NEWS : La vidéo envoyée par une personne de la sécurité de l'hôtel date d'il y a 2 mois et est issue d'une scène dans un autre hôtel.

12:50 PM · June 14, 2024 · [Twitter Web App](#)

INFORMATIONS

DIRECT

CONFÉRENCE : BILAN DE LA SITUATION

INFORMATIONS

13:05, PARIS



***Les rires de la police ne sont pas à prendre en compte.
Nous avons été déstabilisé. En temps réel, il n'y aurait pas eu de réactions.**



Jean Marc Morandini 

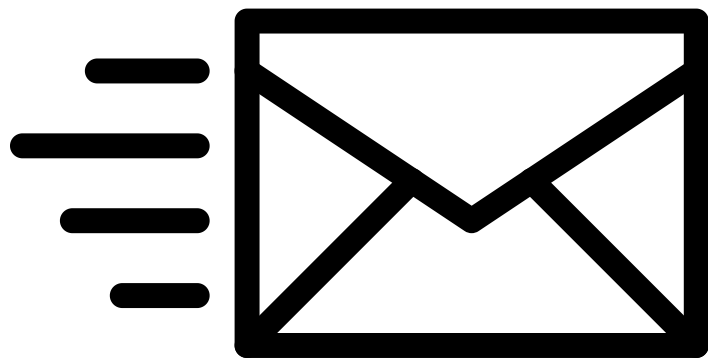
@morandiniblog

**ALERTE HYGIÈNE: Suspicion de listeria
dans les cuisines du Mandarin Hôtel,
Paris.**

13:05 PM · June 14, 2024 · [Twitter Web App](#)

13:10 :

Envoi d'un communiqué de presse aux journalistes et
posté sur nos réseaux sociaux.



ALERTE HYGIÈNE : SUSPICION DE LISTERIA DANS LES CUISINES DU MANDARIN ORIENTAL, PARIS

Suite à la découverte tragique du décès de M. X, client de notre hôtel, dans la suite 555, et l'apparition d'une alerte hygiène concernant une suspicion de listeria dans nos cuisines, nous souhaitons faire part de notre position et des mesures prises pour assurer la sécurité et le bien-être de nos clients.

Hier soir, M. X a commandé un repas via le service de room service comprenant un fish n'chips, une petite salade de tomates cerises, un Coca Cola life, et une tarte au citron meringuée. Ce repas a été livré à 23h45. Ce matin, il a été retrouvé sans vie dans sa chambre. À ce jour, les causes du décès restent indéterminées et la police mène une enquête approfondie.

Nous collaborons étroitement avec les autorités pour recenser toutes les personnes ayant utilisé le service de room service récemment. Notre priorité absolue est de contacter ces clients, de les informer de la situation et de les assister dans toutes leurs démarches nécessaires. Des analyses sont en cours pour vérifier la présence éventuelle de listeria dans nos cuisines. Nous avons immédiatement renforcé nos protocoles de sécurité alimentaire et suspendu temporairement le service de room service par mesure de précaution. Nous ne laissons aucun de nos clients de côté. Des équipes dédiées sont mobilisées pour aller à la rencontre de nos clients, répondre à leurs questions et les rassurer. Une cellule de soutien psychologique, comprenant des psychologues professionnels, est également en place pour apporter une aide émotionnelle et psychologique à ceux qui en ressentent le besoin.

Depuis toujours, le Mandarin Oriental, Paris, adopte une stratégie de transparence envers ses clients et partenaires. Nous vous tiendrons informés de l'évolution de la situation et des résultats des analyses dès que nous disposerons de nouvelles informations fiables.

Nous comprenons l'inquiétude que cette situation peut engendrer et nous appelons à ne pas céder à la spéculation. Nos équipes travaillent sans relâche pour assurer la sécurité de nos clients et la conformité de nos installations aux plus hauts standards d'hygiène. Nous remercions nos clients pour leur compréhension et leur coopération en ces moments difficiles.

Nous vous invitons à consulter notre site web et nos réseaux sociaux pour toute mise à jour concernant cette situation.

Contact presse

Audrey Chaillou

06 28 45 69 40 | achaillou@mandarinorientalparis.com

21 rue Saint-Honoré, 75001 Paris

Après les rebondissement autour de Jonhnny Depp, et les suspicions qui le plaçait en potentiel suspect, la vidéo le montrant sortir de l'hôtel s'avère être une fake news. Jonhnny était bien présent la nuit du décès de monsieur X mais n'est pas relié à sa mort.

Un client a été emmené à l'hôpital pour cause de fortes douleurs intestinales. Nous avons fait une conférence de presse afin d'informer nos amis les journalistes de l'état de la situation à 13h.

Il y a eu une alerte hygiène dans les médias à propos de suspicions de listeria dans les cuisines.

Nous sommes dans la phase CHRONIQUE de la crise. Nous gardons la même ligne de conduite : La stratégie de reconnaissance ou stratégie d'acceptation en étant 100% **transparents** avec les médias et **bienveillant** avec la famille de la victime.

13:23 :

La police nous prévient que le client transporté à l'hôpital est décédé.



INFORMATIONS

DIRECT



ALERTE : PAS DE LISTERIA DANS LES CUISINES

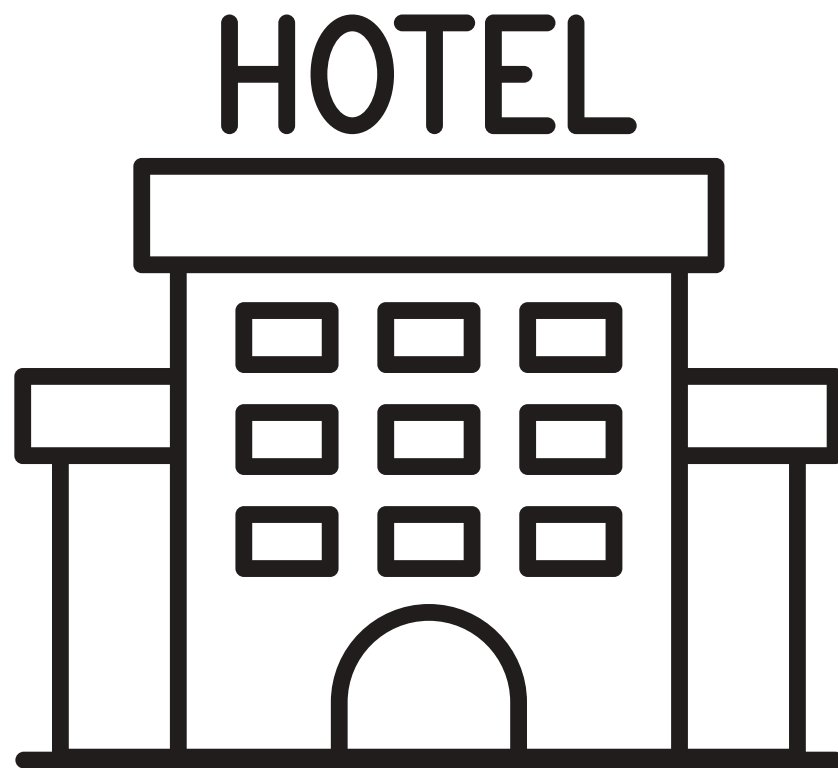


INFORMATIONS

13:39, PARIS

13:45 :

Le Crillon saisit l'opportunité et annonce qu'ils peuvent accueillir les clients du Mandarin.



INFORMATIONS

DIRECT



ALERTE : LE MANDARIN RÉPOND AU CRILLON



INFORMATIONS

13:39, PARIS

Le patient qui avait été emmené à l'hôpital est décédé La suspicion de lystéria a été écartée.
La femme de chambre est placée en garde à vue.
En parallèle, la police perquisitionne l'appartement et le casier de la femme de chambre.
Des photos et videos de l'acteur JD retrouvées en quantité considérables.
Le Crillon a fait une interview pour nous apporter son aide et se propose de récupérer notre clientèle.

Nous gardons la même ligne de conduite : La stratégie de reconnaissance ou stratégie d'acceptation en étant 100% **transparents** avec les médias et **bienveillant** avec les familles des victimes



BFMTV 

@BFMTV

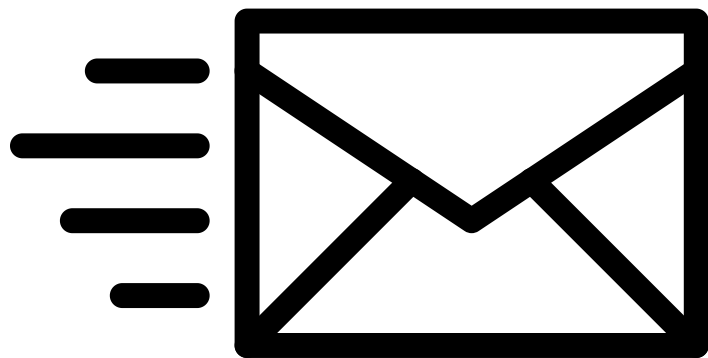
DÉGRINGOLADE :
L'hôtel se retrouverait sans actionnaires.
Quel avenir pour le Mandarin ?

13:50 PM · June 14, 2024 · [Twitter Web App](#)

14:10 :

Envoi d'un mail à tous les actionnaires pour les rassurer et garantir la sécurité de l'hôtel.

*Il se peut que ce soit une annonce pour faire monter la sauce mais il vaut mieux prévenir que guérir.

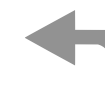




Philippa Laboeuf

aux actionnaires ▼

14:10, 14 juin 2024



Chers actionnaires,

Je me permets de vous écrire pour vous informer d'un événement tragique survenu récemment à notre hôtel. Un client est malheureusement décédé dans nos locaux. Nous sommes profondément attristés par cette nouvelle et adressons nos plus sincères condoléances à sa famille et à ses proches.

Bien que cet incident soit en cours d'investigation par les autorités compétentes, je tiens à vous assurer que nous prenons cette situation très au sérieux et que nous avons déjà pris des mesures concrètes pour gérer cette crise de manière efficace et responsable.

Nous collaborons pleinement avec la police et les autorités locales pour éclaircir les circonstances de ce décès. Notre priorité est de soutenir l'enquête en fournissant toutes les informations nécessaires.

Nous avons mis en place une cellule de crise pour gérer la communication interne et externe. Une déclaration officielle a été publiée, soulignant notre engagement à la transparence et notre soutien à la famille du défunt. Nous avons contacté les clients actuellement présents à l'hôtel pour les informer de la situation, tout en les assurant que leur sécurité et leur confort restent notre priorité absolue. Nous avons immédiatement renforcé nos protocoles de sécurité et de santé pour garantir que tous nos clients et employés soient protégés.

Une inspection complète de toutes les installations a été réalisée pour s'assurer qu'il n'y ait aucun danger potentiel. Des sessions de formation supplémentaires sur les procédures d'urgence et de sécurité ont été organisées pour tout le personnel.

Nous comprenons les préoccupations des clients et les annulations de réservations qui en découlent.

Notre équipe de service clientèle est mobilisée pour répondre aux questions et préoccupations des clients, et offrir des solutions alternatives telles que le report de séjours ou des offres spéciales. Nous lançons une campagne de communication positive pour restaurer la confiance de notre clientèle et du public, en mettant en avant nos valeurs de sécurité, de transparence et d'excellence dans le service.

Je suis convaincu que, grâce à ces actions et à notre engagement collectif, nous surmonterons cette crise et continuerons à offrir une expérience exceptionnelle à nos clients. Je vous tiendrai informés des évolutions de la situation et des résultats de l'enquête.

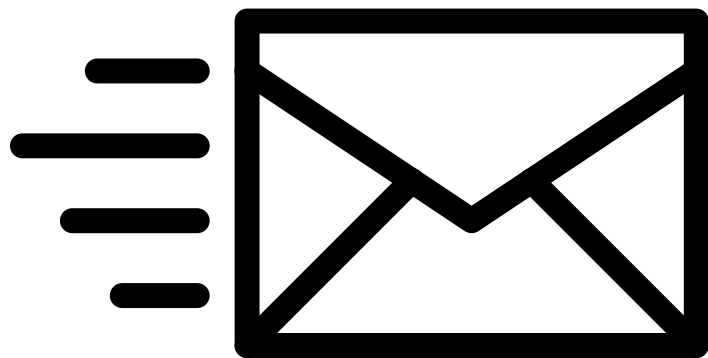
Merci pour votre compréhension et votre soutien indéfectible en cette période difficile.

Cordialement,

Philippa Laboeuf.

15/06
09:00 :

Envoi d'un communiqué de presse aux journalistes et sur les réseaux sociaux pour expliquer la situation et rendre compte des faits.



INCIDENT TRAGIQUE À L'HÔTEL MANDARIN ORIENTAL, PARIS

C'est avec une profonde tristesse que nous devons communiquer les résultats de l'enquête menée par les autorités suite au décès de M. X dans la suite 555 de notre hôtel et un autre incident tragique impliquant un autre client.

L'enquête de la police a révélé que la femme de ménage impliquée dans l'incident cherchait à obtenir un autographe de Johnny, un célèbre résident de notre hôtel. Une altercation s'est ensuivie avec M. X, qui a été surpris et effrayé. Malheureusement, cette bagarre a mal tourné, entraînant le décès de M. X.

Par ailleurs, un autre client de l'hôtel, qui avait été transporté à l'hôpital plus tôt dans la journée, est également décédé. Les autorités ont confirmé que ce décès est dû à une maladie préexistante et n'est pas lié aux événements survenus à l'hôtel.

Nous tenons à préciser que l'Hôtel Mandarin Oriental, Paris, applique une politique de sécurité stricte, spécialement conçue pour protéger l'anonymat et la tranquillité de nos clients, notamment les célébrités. Cette politique inclut le changement de numéro de chambre à la dernière minute pour assurer une discrétion maximale.

La femme de ménage impliquée avait un casier judiciaire vierge et aucune raison préalable de susciter des soupçons. Malgré cela, cet incident nous incite à redoubler de vigilance pour éviter toute situation similaire à l'avenir.

Nous sommes profondément attristés par ces incidents et réitérons notre engagement inébranlable envers le bien-être et la sécurité de nos clients. À ce titre, nous allons renforcer nos mesures de sécurité et continuer à former notre personnel pour garantir un environnement sûr et sécurisé.

Nous restons à disposition de nos clients pour répondre à leurs questions et préoccupations. Notre priorité est de veiller à ce que nos clients se sentent en sécurité et soutenus en tout temps. Nous vous tiendrons informés de toute nouvelle mesure prise pour améliorer encore notre niveau de sécurité.

Nous remercions nos clients pour leur compréhension et leur confiance en notre établissement en ces moments difficiles.

Nous réaffirmons notre engagement à offrir un service exceptionnel tout en garantissant la sécurité et le bien-être de nos clients.

Contact presse
Audrey Chaillou
06 28 45 69 40 | achaillou@mandarinorientalparis.com
21 rue Saint-Honoré, 75001 Paris

Notre stratégie a été de **COMMUNIQUER** tout au long de la crise et d'opter pour la transparence.

Nous n'avons pas hésiter également à **se montrer peiné de la situation**, et de renouveler de nombreuses fois notre **soutien aux familles des victimes** afin d'avoir l'opinion publique de notre côté.

Nous avons **travaillé mains dans la mains avec la presse et les médias** afin de devenir leur **principale source d'information** et qu'ils puissent garder la meilleure opinion du Mandarin.

LA CRISE A ÉTÉ MAÎTRISÉE.