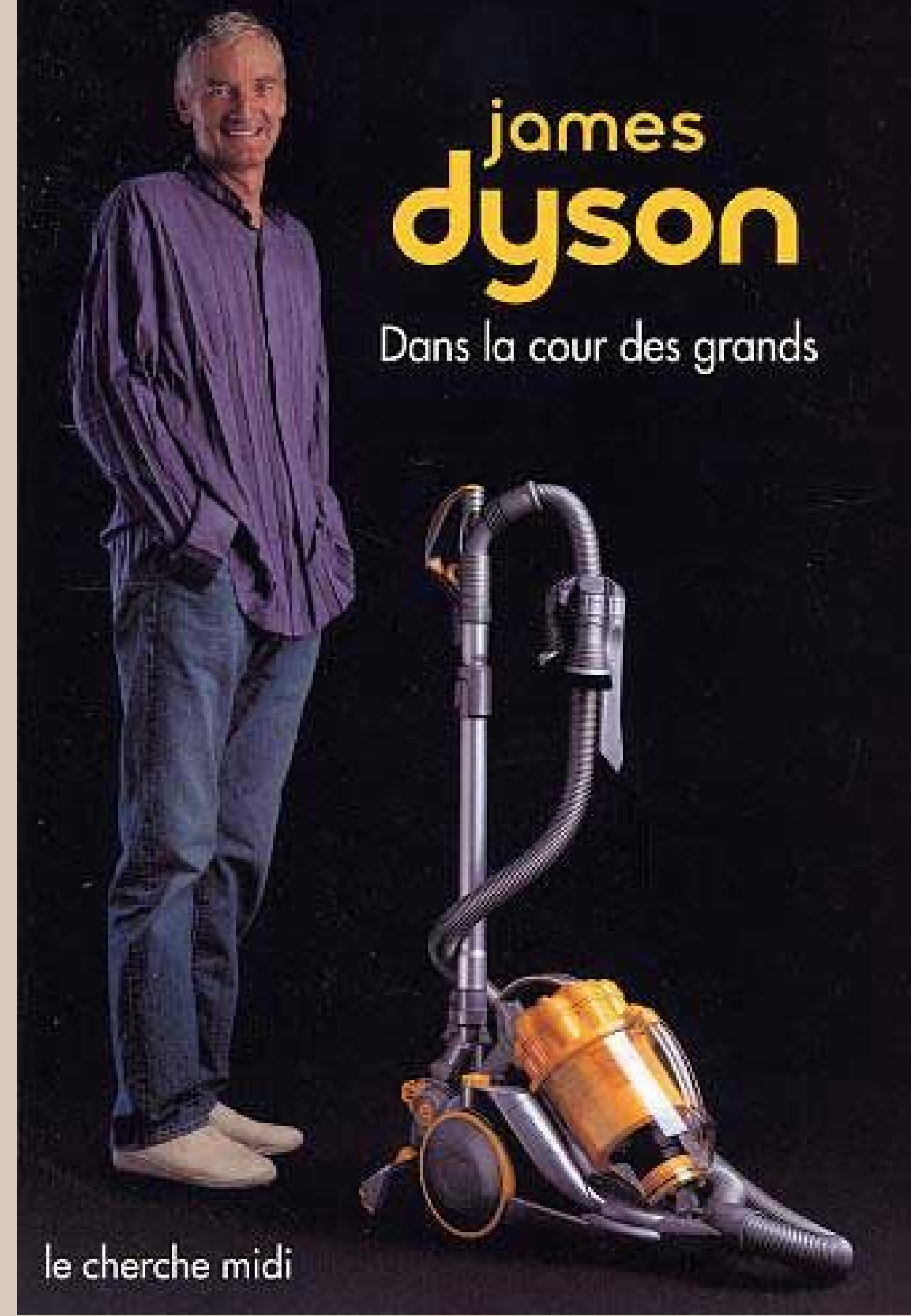


dyson

STRATÉGIE DE COMMUNICATION

SCHLEGEL Inès
NOAT Jean-Philippe
DIASSOUKAMA Jaelle
RODOMOND Nicolas

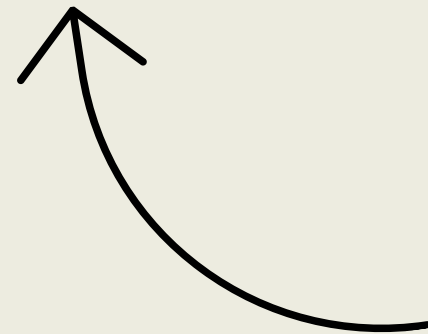
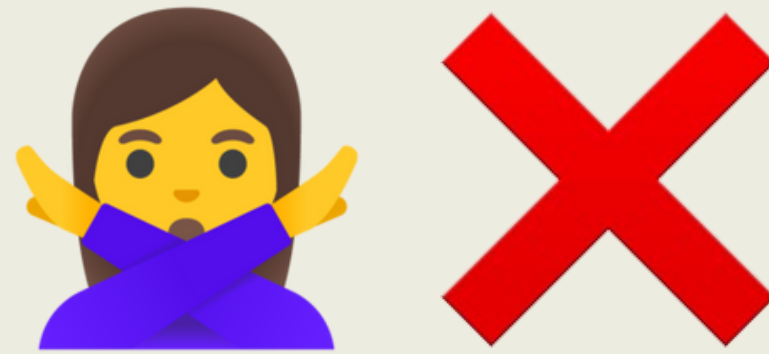


james
dyson

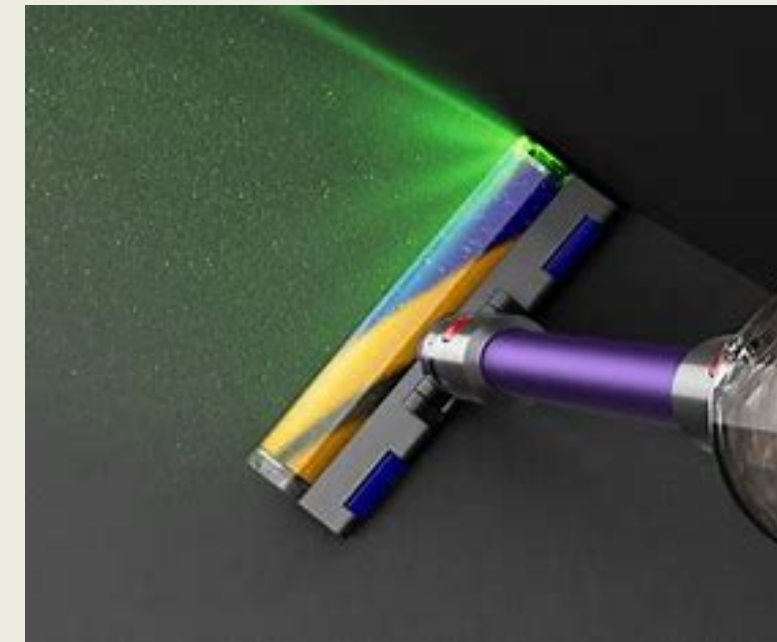
Dans la cour des grands

le cherche midi

#NoMoreDyson



Dyson fait face à une crise majeure après la sortie de son dernier modèle, l'AirDyson. Un groupe de recherche a révélé sur les réseaux sociaux que ces ventilateurs pourraient diffuser des particules nocives pour la santé. Résultat : une explosion de critiques en ligne avec le hashtag #NoMoreDyson, le public doit retrouver sa confiance pour la marque !





OBJECTIFS DE COMMUNICATION

OBJECTIFS PRINCIPAL

AMÉLIORER L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

POUR Y PARVENIR :

ASSURER LA TRANSPARENCE VIS-À-VIS DES
CLIENTS ET DES MÉDIAS

TROUVER DES PARTENAIRES (EXPERTS
SANTÉ, ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION)
POUR CRÉDIBILISER LA COMMUNICATION



PERSONA CLIENT ACTUEL

PROFIL : 27 ANS, DIRECTRICE RH, MARIÉE, 2 ENFANTS

ATTENTES : SÉCURITÉ, QUALITÉ, INNOVATION

DIGITAL : ACTIVE SUR INSTAGRAM, SUIT DYSON

OBJECTIF : UTILISER DES PRODUITS HAUT DE GAMME



PERSONA CLIENT POTENTIEL

PROFIL : HÉSITANTE À ACHETER DYSON

ATTENTES : TRANSPARENCE, SÉCURITÉ, PREUVES DE FIABILITÉ

DIGITAL : CONSULTE AVIS ET RÉSEAUX SOCIAUX

OBJECTIF : INVESTIR DANS UN PRODUIT SÛR ET PERFORMANT



LES MESSAGES

**S'ENGAGER SUR LA SANTÉ ET LA
SÉCURITÉ**

MESURES IMMÉDIATES

SUR LE COURT ET LONG TERME

MANIÈRE D'EN PARLER

**POUR LES CLIENTS : BIEN-ÊTRE = PRIORITÉ NOUS AGISSONS
EN TOUTE TRANSPARENCE.**

**POUR LES MÉDIAS : ENQUÊTES APPROFONDIES EN
COLLABORATION AVEC DES EXPERTS INDÉPENDANTS. (ÉTUDES
OXFORD, STANFORD, CONTACT AVEC CES UNIVERSITÉ)**

1 COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pour informer les médias et institutions

2 PETIT TEXTE À CÔTÉ DE LA FICHE PRODUIT SUR LE SITE

Pour rassurer directement les clients

3 RÉSEAUX SOCIAUX

Pour communiquer en temps réel et partager les avancées des partenariats

A woman with long, dark dreadlocks is shown from the chest up, wearing a white turtleneck sweater. She is holding a white tablet in her left hand and a silver smartphone in her right hand. The background is a plain, light-colored wall.

**CANAUX DE
COMMUNICATION**



OUTILS DE COMMUNICATION

1 PHYSIQUE - MAGASIN

Situé en magasin axé sur la fiabilité du produit (qualité et sécurité).

Faire en sorte que ce soit suffisamment visible pour capter l'attention des clients.

2 PRESSE

Articles publiés dans la presse pour clarifier les problèmes et les mesures prises

3 DIGITAL- SITE INTERNET

Avec une page de suivi des mesures prises, et axé autour des partenariats avec les centres de recherches

4 DIGITAL - RÉSEAUX SOCIAUX

Campagne réseaux sociaux

Instagram, LinkedIn, X

TON DE LA COMMUNICATION



TRANSPARENT ET RASSURANT

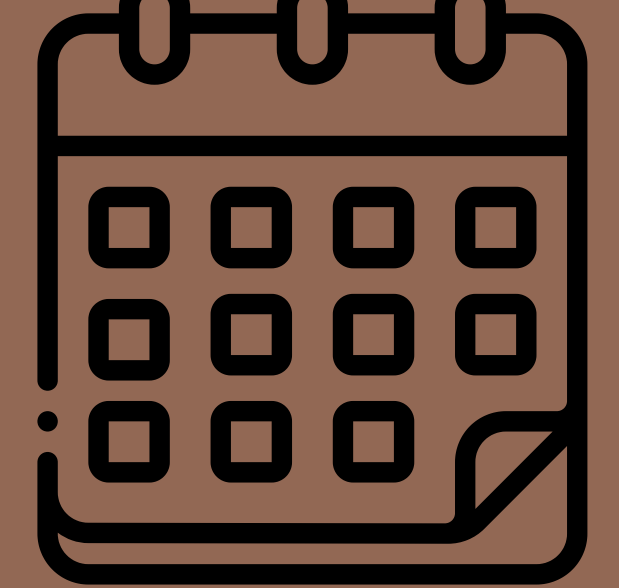
FACTUEL ET PROFESSIONNEL

**EMPATHIQUE ET PROCHE DU
CONSOMMATEUR**

RESPONSABLE

PROACTIF ET TOURNÉ VERS L'AVENIR

CALENDRIERS ÉDITORIAUX



GESTION IMMÉDIATE DE LA CRISE

J0

PREMIÈRE RÉUNION , PRISE DE CONSCIENCE DU BESOIN URGENT DE REDORER L'IMAGE DE MARQUE

J1

ENVOI D'UN COMMUNIQUÉ DE PRESSE (RECONNAISSANCE DU CAS ISOLÉ + MESURES PRISES ANNONCÉES)

J3

POST RASSURANT AVEC ANNONCE D'UNE COLLABORATION AVEC DES UNIVERSITÉS, DYSON MONTRE DES ÉTUDES SCIENTIFIQUES QUI PROUVENT QUE LES NOUVEAU DYSON SONT SANS DANGER

Dyson prend des mesures suite à la découverte de particules nocives dans un modèle spécifique de ventilateur

Londres, 27 janvier 2025 — Dyson tient à informer ses clients et partenaires que nous avons pris connaissance des préoccupations récentes relatives à un modèle spécifique de ventilateur, l'AirDyson, dont une étude a révélé la présence de particules potentiellement nocives pour la santé. Nous souhaitons tout d'abord souligner qu'il s'agit d'un cas isolé, et qu'après une enquête approfondie, nous avons pris toutes les mesures nécessaires pour remédier à la situation.

Création d'une rubrique "Nos Engagements"

Afin de renforcer la transparence et de tenir nos clients informés de nos actions, nous avons ajouté une section dédiée "Nos Engagements" sur notre site internet. Cette rubrique présentera toutes les mesures que nous avons mises en place pour garantir la sécurité et la qualité de nos produits. Elle sera régulièrement mise à jour pour refléter nos avancées et nos actions continues.

Reconnaissance du problème et engagement envers la sécurité

Chez Dyson, la sécurité de nos produits et la satisfaction de nos clients sont au cœur de notre mission. Nous reconnaissons que ce problème, bien que limité à un modèle spécifique, a pu provoquer des inquiétudes. Nous prenons cette situation très au sérieux et nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour garantir que cela ne se reproduise jamais.

Mesures immédiates prises

Depuis la découverte de ce problème, nous avons mis en place plusieurs actions pour assurer la sécurité de nos produits et de nos utilisateurs :

Tests supplémentaires : Nous avons renforcé nos protocoles de tests sur tous nos produits, y compris les modèles AirDyson, pour garantir qu'ils respectent les normes les plus strictes de sécurité.

Révision des procédés de fabrication : Nous avons lancé un audit complet de nos processus de fabrication pour identifier et corriger toute déviation qui pourrait avoir contribué à ce problème. Nous travaillons désormais avec des experts externes pour valider chaque étape de production.

Garantie renforcée et politique de retour : Nous mettons en place une politique de retour et d'échange simplifiée pour tous nos clients ayant acheté l'AirDyson. Si vous avez des préoccupations concernant un produit, vous pouvez le retourner dans les 30 jours suivant l'achat pour un remboursement ou un échange sans questions.

Nous restons pleinement engagés à vous offrir des produits sûrs et de qualité

Dyson a toujours mis un point d'honneur à fournir des produits innovants, fiables et performants. Cette situation, bien que rare, a renforcé notre volonté d'aller encore plus loin en matière de sécurité. Nous sommes confiants que les mesures prises aujourd'hui permettront de rétablir la confiance de nos consommateurs et de garantir leur sécurité.

Nous remercions nos clients pour leur fidélité et leur compréhension en cette période difficile. Dyson reste déterminé à respecter les plus hauts standards de qualité et de sécurité.

¹ Date de consultation : 01.05.2022. [Man's best friend: global pet ownership and feeding trends \(gfk.com\)](https://www.gfk.com)

² Données de l'INSERM

³ Date de consultation : 01.05.2022. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5809771/> <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/14524386/>

CALENDRIERS ÉDITORIAUX

GESTION IMMÉDIATE DE LA CRISE

J5

**CRÉATION D'UNE RUBRIQUE "NOS ENGAGEMENTS" SUR LE SITE
AVEC LA MENTION DU COTÉ NATUREL DES PRODUITS**

J8

CONTACT ET PARTENARIAT AVEC LES CENTRES DE RECHERCHE

J11

**PRESSE SPÉCIALISÉE : ARTICLE DÉTAILLANT LES
MESURES PRISES PAR DYSON**



Nos Engagements

Chez Dyson, nous nous engageons à offrir des produits non seulement innovants, mais aussi sûrs pour vous et pour l'environnement. Suite aux préoccupations récentes concernant la sécurité de nos ventilateurs, nous avons pris des mesures immédiates pour assurer la transparence et renforcer la confiance que vous placez en nous.

Sécurité renforcée

Nous avons mis en place des protocoles de test rigoureux pour garantir que chaque appareil Dyson respecte les normes les plus strictes en matière de sécurité. Nous avons également collaboré avec des experts en santé pour évaluer et ajuster la conception de nos produits afin de prévenir tout risque potentiel.

Engagement envers la qualité

La qualité est au cœur de tout ce que nous faisons. Nos équipes poursuivent un travail constant pour améliorer la conception, la performance et la sécurité de nos produits. Chaque produit Dyson est soumis à des tests intensifs pour garantir qu'il ne présente aucun danger pour nos utilisateurs.

Révision continue de nos processus

Nous nous engageons à revoir et à améliorer en permanence nos méthodes de production et nos technologies pour nous assurer que nous ne laissons aucune place à la négligence. La sécurité de nos consommateurs est une priorité absolue.

Partenariats avec des experts

Nous collaborons avec des chercheurs et des experts en santé pour certifier la sécurité de nos produits. Leur expertise nous aide à prendre des décisions éclairées et à nous améliorer en continu.

Garantie et politique de retour

Nous offrons une garantie renforcée et une politique de retour claire pour les produits qui ne répondent pas à vos attentes. Si vous avez des préoccupations, nous sommes là pour vous accompagner et trouver une solution rapide et efficace.

Chez Dyson, nous restons fidèles à notre engagement de vous offrir des produits fiables, sûrs et performants. Nous travaillons sans relâche pour rétablir votre confiance et vous prouver que votre sécurité est notre priorité.

[Accueil](#) / [Dyson de l'intérieur](#) / [Présentation de la RSE de Dyson](#)

Besoin d'aide ? Notre service client est à votre écoute.



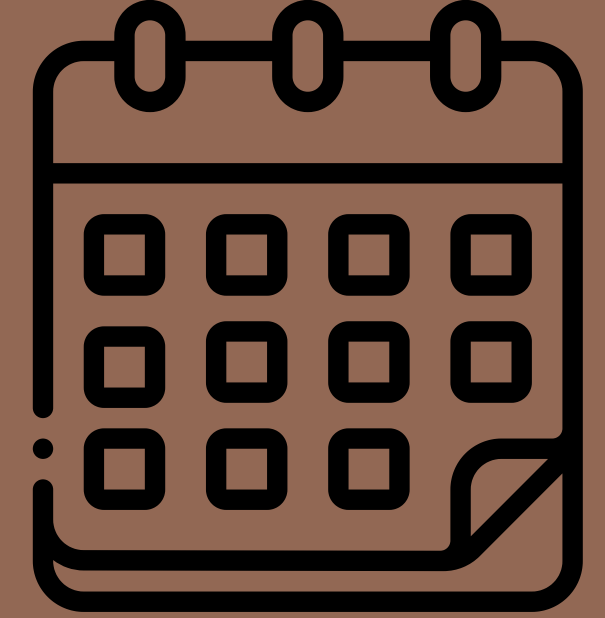
Contactez nous par téléphone au +33 1 59 24 07 26 de 8h à 20h du lundi au vendredi et de 9h à 18h le samedi.



Nous sommes également disponibles sur WhatsApp au 07 64 57 56 26 pour répondre à vos questions.

Vous pouvez accéder facilement à nos pages d'aide et nos conseils en ligne - [visitez nos pages d'aide](#) pour le dépannage de votre appareil, des vidéos explicatives et plus encore.

CALENDRIERS ÉDITORIAUX



GESTION IMMÉDIATE DE LA CRISE

J14

**SITE INTERNET : MISE À JOUR DE LA FICHE PRODUIT
AVEC UN MESSAGE RASSURANT SUR LA SÉCURITÉ
DES APPAREILS**

CALENDRIERS ÉDITORIAUX

RELANCE DE L'IMAGE DE MARQUE

S1 - J1

LANCEMENT D'UNE CAMPAGNE PUBLICITAIRE AXÉE SUR LA QUALITÉ ET L'INNOVATION

S1 - J4

PUBLICATION D'ARTICLES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX POUR VALORISER L'EXPERTISE DE DYSON

S2 - J1

PARTENARIAT AVEC DES MARQUES AXÉ SUR LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT



dyson Suivre Contacter ...

1546 publications 1 M followers 217 suivi(e)s

Dyson
@dysonwear @dysonbeauty @dysonhairpro
#MyDyson
clicklinkin.bio/dyson



Audio



Robot



Our Journey



Lighting



Purification

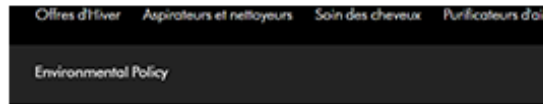


Floorcare



Heating

PUBLICATIONS REELS IDENTIFIÉ(E)



Nos Engagements

Chez Dyson, nous nous engageons à offrir des produits n...
environnement. Suite aux préoccupations récentes conc...
mesures immédiates pour assurer la transparence et renf...

Sécurité renforcée
Nous avons mis en place des protocoles de test rigoure...
normes les plus strictes en matière de sécurité. Nous avor...
et ajuster la conception de nos produits afin de prévenir t...

Engagement envers la qualité
La qualité est au cœur de tout ce que nous faisons. Nos...
conception, la performance et la sécurité de nos produits.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Date de publication 27/01/2025

Dyson prend des mesures suite à la découverte de...

Londres, 27 janvier 2025 — Dyson tient à inform...
connaissance des préoccupations récentes rela...
une étude a révélé la présence de particules po...
d'abord souligner qu'il s'agit d'un cas isolé, et q...
mesures nécessaires pour remédier à la situati...

Création d'une rubrique "Nos Engagements"
Afin de renforcer la transparence et de tenir no...
section dédiée "Nos Engagements" sur notre si...
nous avons mises en place pour garantir la séc...



Dr. Michael Roberts, Université d'Oxford :

"Nos tests rigoureux confirment que les ventilateurs DYSON respectent les standards les plus élevés en matière de sécurité sanitaire."

DYSON s'associe à des chercheurs des universités les plus prestigieuses pour analyser l'impact de nos produits sur votre santé

Études menées en collaboration avec :

- Université d'Oxford (Royaume-Uni)
- MIT (États-Unis)
- Université de Kyoto (Japon)

♥ Chez DYSON, nous ne faisons aucun compromis sur votre sécurité.

➔ Retrouvez les études complètes sur notre site : [Lien en bio]
#InScienceWeTrust #NoMoreDysonMyths #DysonInnovation

CALENDRIERS ÉDITORIAUX

RELANCE DE L'IMAGE DE MARQUE

S3 - J4

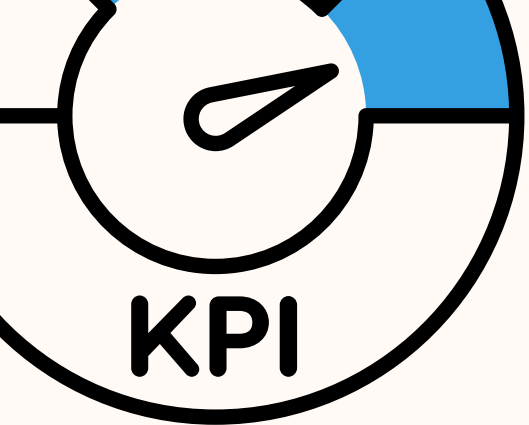
**PUBLICATION D'UN DOSSIER DE PRESSE METTANT EN AVANT
LES ENGAGEMENTS DE DYSON**

S4 - J1

TEMOIGNAGES D'UN EXPERT DE L'UNIVERSITÉ DE STANFORD

S4 - J4

**LANCEMENT D'UNE OFFRE SPÉCIALE POUR
RÉCOMPENSER LA FIDÉLITÉ DES CLIENTS**



KPI de notoriété

Nombre de mentions de Dyson dans les médias

Le nombre d'impressions sur les réseaux sociaux et les articles de presse.

KPI d'engagement

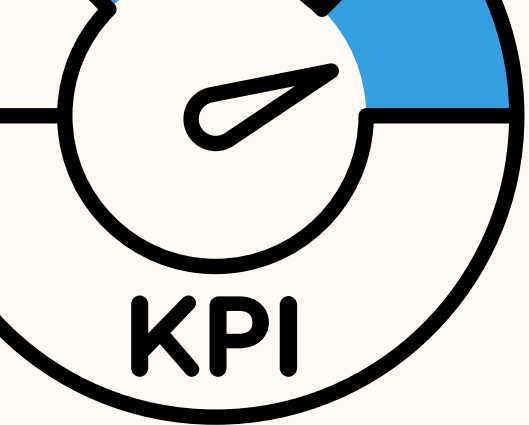
Taux de clics, nombre d'interactions (like, partage, commentaire)



KPI de conversion

Le taux de leads générés

Nombre de ventes



KPI de réputation

Particulièrement important dans le contexte de cette crise d'image



suivre à travers les avis clients et l'analyse des commentaires sur les réseaux sociaux.



Le nombre d'avis positifs, indiquant la perception du public après les actions entreprises.

Post Instagram



dyson

Chez DYSON, votre sécurité et votre confiance sont notre priorité.

Nous sommes fiers d'annoncer une collaboration avec des experts de renom pour vous apporter des preuves scientifiques sur la sécurité de nos produits.

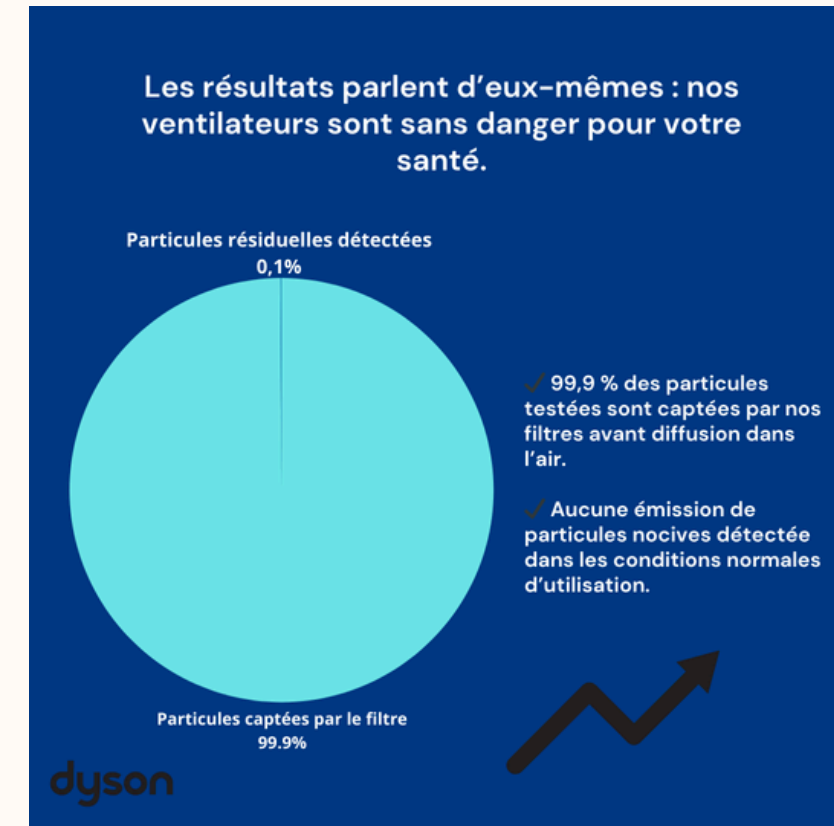


DYSON s'associe à des chercheurs des universités les plus prestigieuses pour analyser l'impact de nos produits sur votre santé

Études menées en collaboration avec :

- Université d'Oxford (Royaume-Uni)
- MIT (États-Unis)
- Université de Kyoto (Japon)

dyson




Les résultats parlent d'eux-mêmes : nos ventilateurs sont sans danger pour votre santé.

Particules résiduelles détectées
0,1%

Particules captées par le filtre
99,9%

- ✓ 99,9 % des particules testées sont captées par nos filtres avant diffusion dans l'air.
- ✓ Aucune émission de particules nocives détectée dans les conditions normales d'utilisation.



dyson



Dr. Michael Roberts,
Université d'Oxford :

"Nos tests rigoureux confirment que les ventilateurs DYSON respectent les standards les plus élevés en matière de sécurité sanitaire."



dyson



♥ "Chez DYSON, nous ne faisons aucun compromis sur votre sécurité." 

➔ Retrouvez les études complètes sur notre site : [Lien en bio]
#InScienceWeTrust #NoMoreDysonMyths #DysonInnovation

dyson

FIGURE 1

Banc d'essai (aspirateur à rejet diffus)
Test setup (diffuse emission vacuum cleaner)

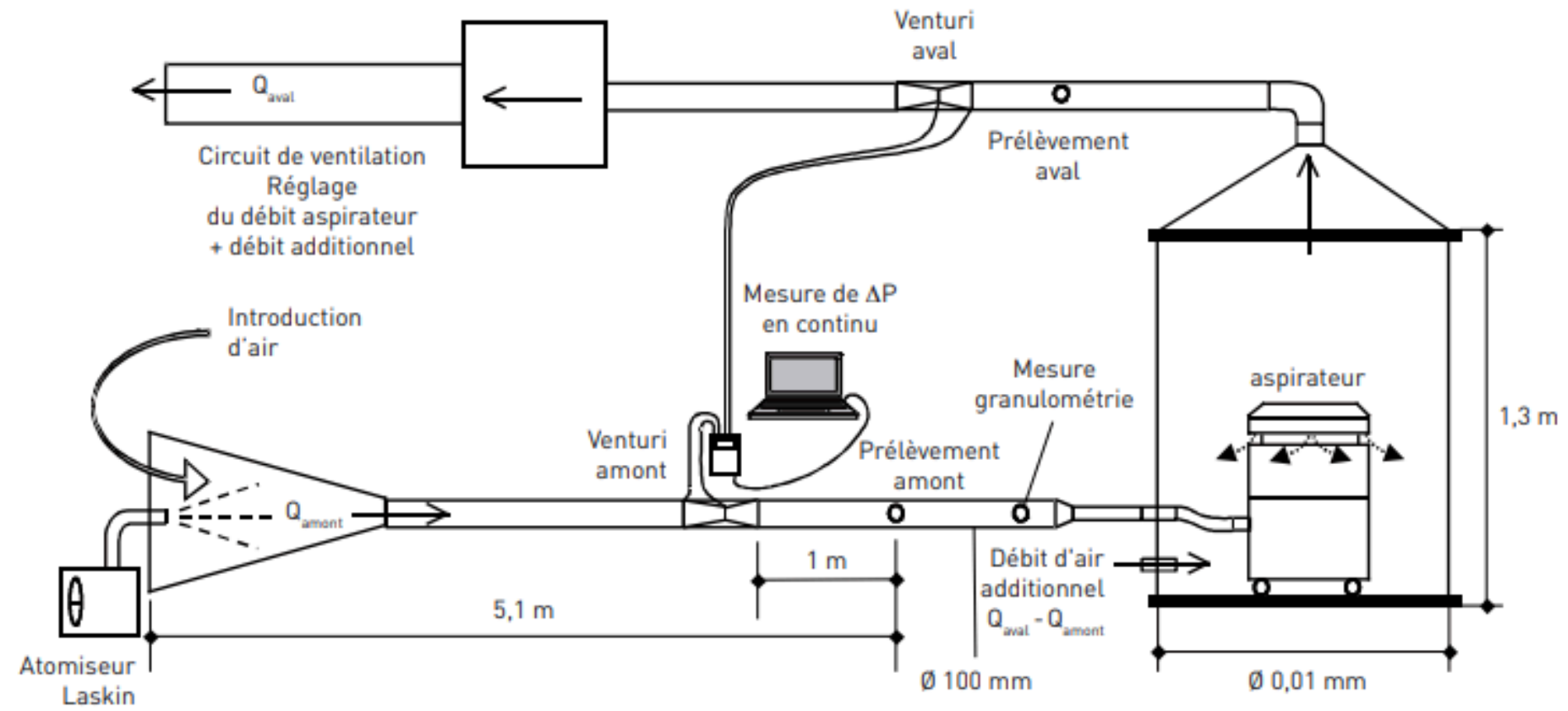


FIGURE 2

Banc d'essai (aspirateur à rejet canalisé)
Test setup (directed emission vacuum cleaner)

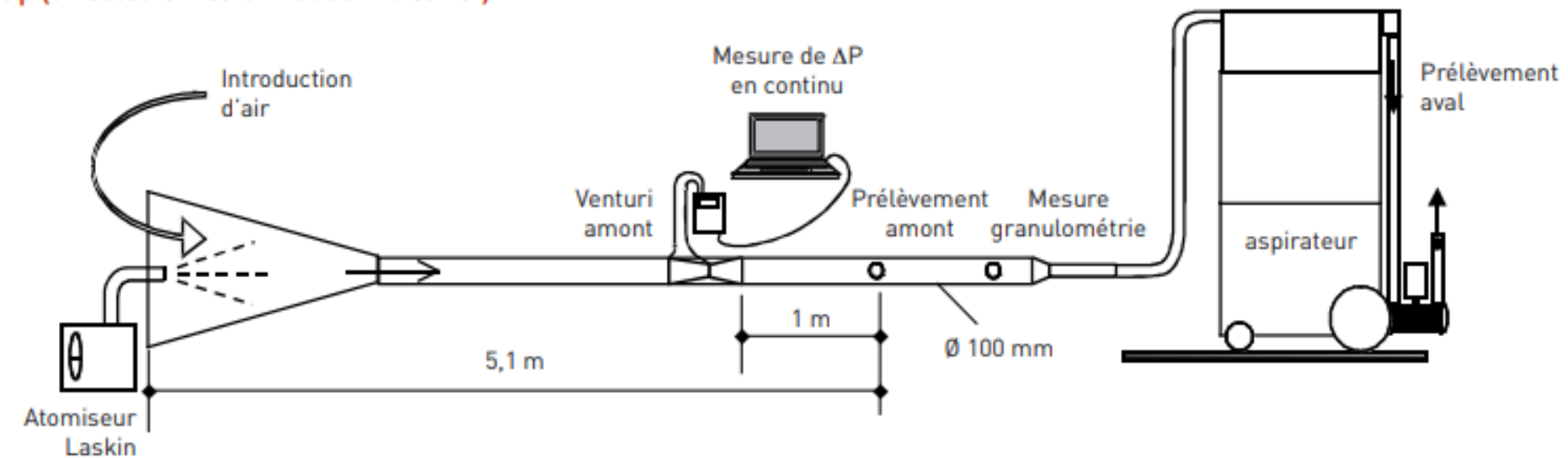
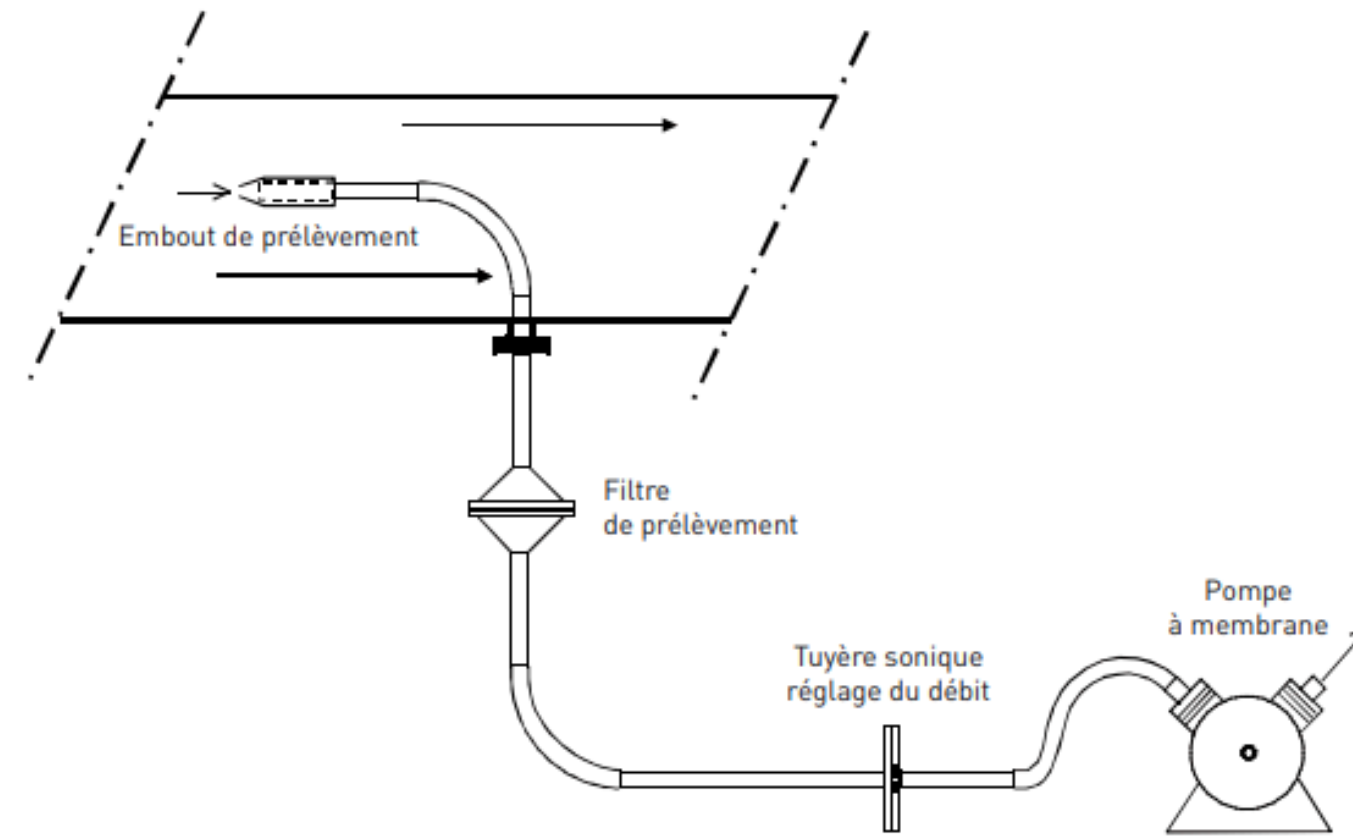
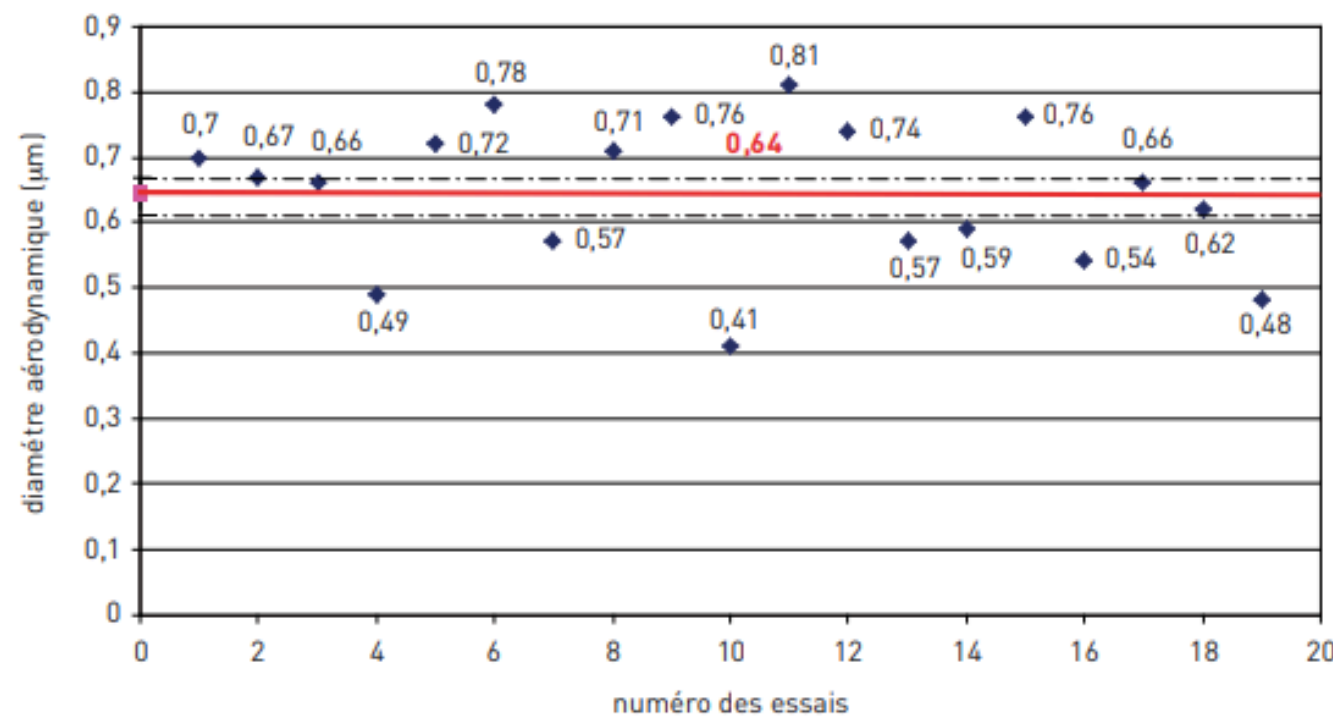


FIGURE 4

Circuit de prélèvement Sampling line

**FIGURE 5**

Diamètre des particules (d_{ae}) Particle diameter (d_{ae})



rique maximal (inférieur à 0,1 s) calculé sur la base de données disponibles concernant le séchage en air calme [7]. Le fait de générer l'aérosol liquide dans le conduit d'aspiration, donc en présence d'air en mouvement, tend à accélérer ce temps de séchage théorique.

La granulométrie de l'aérosol a été déterminée à la suite des 18 essais d'évaluation des cinq aspirateurs testés. Pour chaque essai, un profil granulométrique des particules collectées est établi à l'aide d'un logiciel d'exploitation développé à l'INRS. Cette opération permet d'obtenir le diamètre aérodynamique médian (d_{50}) et de déterminer la proportion en masse de l'aérosol inférieure à $1 \mu\text{m}$ (cf. Figures 5 et 6).

En moyenne, le diamètre aérodynamique médian en masse est de $0,64 \mu\text{m} \pm 0,03$ et la proportion en masse inférieure à $1 \mu\text{m}$ est de $72,5 \% \pm 1,3$.

PROCÉDURE D'ESSAI

Chaque essai est conduit selon la séquence suivante :

- l'aspirateur sous test est mis en service et, le cas échéant (appareil à rejet diffus ou canalisé), la ventilation complémentaire est activée afin de régler le débit aval de manière à obtenir une valeur supérieure à celle de l'amont d'environ 15 % (débit additionnel) ;
- mise en service de la génération d'aérosol (atomiseur Laskin 6 buses de génération alimentées à 1,4 bar) et stabilisation durant 1 min ;
- lancement de l'acquisition des paramètres de mesure en continu des débits

MERCI