

**Il D. Lgs. n. 231/01 e la corretta gestione del danno
reputazionale**

Avv. Vito Basile

Managing Director Burson-Marsteller

Cosa è una issue?

Una issue rappresenta una **vulnerabilità potenziale** imputabile a fattori interni o esterni all'Azienda, che la possono coinvolgere direttamente

Le issue possono originarsi ad esempio da:

- Vicende internazionali di un Gruppo
- Motivazioni di tipo sociale e/o culturale
- Politiche delle istituzioni
- Richieste delle parti sociali e delle associazioni
- Prese di posizione della classe medica e scientifica
- Atteggiamenti degli opinion leader e dei media
- Aspettative dei consumatori



Cosa è una crisi?



La crisi costituisce la **degenerazione** di una issue.

Si tratta di un **fatto puntuale**, vero o presunto, che può danneggiare l'Azienda a causa di:

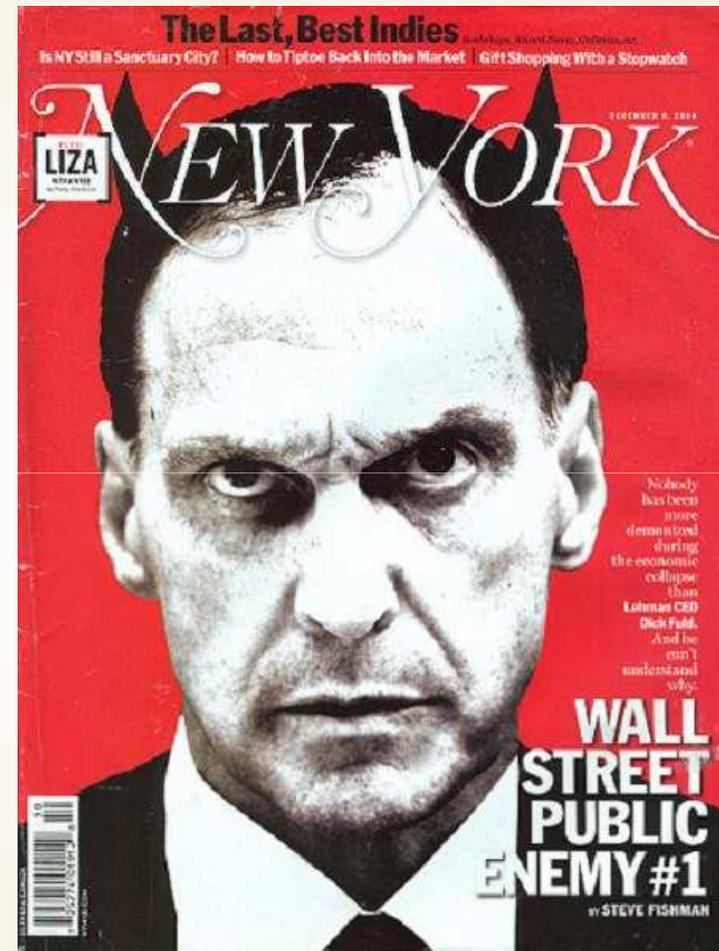
- Mancato rispetto delle normative (es. legge 231) e dei codici deontologici
- Presunte violazioni delle leggi che regolano il ciclo di vita dei prodotti (ad es. certificazioni, processi di autorizzazione, norme per la sicurezza sul lavoro, ecc.)
- Scarsa attitudine nel condurre analisi mirate dei rischi e nel prevenire le conseguenti criticità



Le conseguenze della violazione di una norma non sono solo una questione legale, ma richiedono anche il coinvolgimento di altre professionalità all'interno o all'esterno di una Azienda

Possibili conseguenze indesiderate di una crisi

- Possibile **danno reputazionale** all'azienda e al suo management
- Interruzione o danni al **business**
- **Rilancio** di una o più issue latenti
- Apertura di più fronti ed effetto **“valanga”**
- Sottrazione di **risorse umane e finanziarie** dalle normali attività



Possibili conseguenze di una crisi mal gestita

Reazioni negative del pubblico

Diffidenza del mercato

Perdite finanziarie

Rimostranze sindacali

Ripercussioni istituzionali

Azioni legali

Traumi e stress dei dipendenti



Come potrebbe evolvere la situazione?

Che conseguenze potrebbe avere?

C'è il rischio che si diffonda a livello internazionale?

Qual è lo scenario peggiore possibile?

Come trasferire in maniera corretta la posizione dell'azienda?

Di quali media è necessario preoccuparsi da subito?



Le fonti giornalistiche



(Agenzie di stampa)

Sindacati

Associazioni

Movimenti di consumatori e utenti

Enti e organismi di controllo

Forze dell'Ordine

Magistratura

Politici

Analisti finanziari

Web

PROPRIETÀ

Assenza di editori puri

Quattro poli televisivi: Rai, Mediaset, La7, Sky

Grande diffusione delle emittenti locali

LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA

A **Milano** stampa economica, periodici/magazine e TV commerciale

A **Roma** stampa politica, di opinione e TV pubblica

Rilevanza dei media **locali**



Come i media gestiscono la notizia

I giornalisti lavorano spesso sulle percezioni,
cercando sempre altri punti di vista

Hanno poco tempo a disposizione e gestiscono
la notizia quasi in tempo reale

Le informazioni che raccolgono sono
rielaborate



I social media



Come si giudica una Azienda/Ente/Organizzazione in caso di crisi

Per la tempestività e la capacità di intervento

Per la capacità di dimostrare cura e controllo

Per la trasparenza con la quale opera

Per la capacità di dialogare con tutti i soggetti Interessati

Per la capacità e la trasparenza di relazionarsi con le autorità interessate

