

la semaine

opinions

- Laissez venir à moi les enfants? p.4
- 36-15 chapeau bas! p.4
- Pour des relations publics militantes p.6
- Pas de vacances pour les connectés p.8

enquête

- À Londres, les marques ont la flamme . . . p.10

marques en vue

- Look Cycle a le bon look p.14
- INTERNET. SNCF.com, nouveau guichet central p.17
- DISTRIBUTION. Les enseignes culturelles dans le creux de la vogue p.18
- CRISE. Orange s'en sort bien p.19
- INTERNET. Dior Addict aux réseaux sociaux . p.19

saga

- COMMUNICATION. Sous le soleil de Ricard . . p.20

médias

- NUMÉRIQUE. Richard Stallman: « Les systèmes d'exploitation emprisonnent l'utilisateur » . p.22
- DISTRIBUTION. Presstalis en état d'urgence . p.23
- AUDIOVISUEL. Canal+ soumit à l'Autorité. . . p.24
- ACHAT D'ESPACE. App Nexus renchérit en France p.25
- MAKING OF. Mémoire collective. p.27

conseils

- AGENCES MÉDIAS. Aegis Media fait sa mue. . p.28
- PUBLICITÉ. BBH, le « mouton noir » dans le troupeau. p.29
- AGENCES. Mazarine convole avec Mlle Noi . p.30

dossier

- 15 applis pour votre été p.32

management

- COMMUNICATION INTERNE. Valérie Perruchot-Garcia (Janssen): « Le papier a encore sa place ». p.38
- MOTIVATION. Mon manager en stage commando p.39
- MOUVEMENTS. Nominations et promotions . . p.39
- SURTITRE. Digital Managers: Patrick Jolly (PAP), signe particulier: sans bla-bla p.40

la vie des budgets

- Nivea s'étale veut la crème du « shopper marketing ». p.46

sur strategies.fr

Le dictionnaire juridique des allégations publicitaires. Cette semaine, le terme expliqué par M^e Michel Toporkoff, avocat spécialiste du droit du marketing, est « Satisfait ou remboursé (échangé) » « Unique (instant) ».



Le Mot du mardi. Auteur de la série *Les mots ont des visages*, le graphiste Joël Guenoun réagit chaque semaine à l'actualité. Cette semaine: « Let out ».

n'oubliez pas

✓ **Vendredi 20/07**
Arrêt de la Newsletter Stratégies et du 13H de la com. Reprise le mardi 21 août.

✓ **Dimanche 22/07**
Tour de France. 20^e et dernière étape. **Formule 1.** Grand prix d'Allemagne.

✓ **Vendredi 27/07**
JO de Londres. Cérémonie d'ouverture. Les compétitions s'étalent jusqu'au 12 août, date de la cérémonie de clôture.

✓ **Dimanche 5/08**
Siggraph 2012. Événement international sur les images de synthèse, les effets spéciaux et les techniques interactives. Jusqu'au 9 août, à Los Angeles.

✓ **Mercredi 29/08**
Jeux paralympiques. Jusqu'au 9 septembre.

✓ **Jeudi 30/08**
Numéro de rentrée de Stratégies.

Dans le prochain *Stratégies*
[30 août 2012]

Dossier
Développement durable

Janus

France Télécom-Orange aura donc vécu la semaine dernière un gigantesque exercice de relation client sous contrainte, à la suite d'une panne sévère dans la nuit de vendredi à samedi. De la communication de crise à grande échelle et de très haute intensité, comme seules les vraies grandes entreprises peuvent avoir un jour à en connaître. Celles que la marchandisation et la financiarisation de l'époque ne parviennent pas à extraire d'une relation très particulière avec les gens. Mieux: celles dont les dérives d'un système qui semble parfois incontrôlé renforcent – ruse de l'Histoire – la dimension de service public. Les membres de ce club très particulier sont par essence peu nombreux: EDF, SNCF, Air France, France Télécom... On en oublie peut-être mais la liste est assez courte. On pourrait parler à leur propos de marques ou d'entreprises régaliennes.

Mais plus les marques ou les entreprises sont fortes, plus elles sont exposées. Transposition proverbiale: qui aime bien châtie bien. La première phase de la gestion de crise de France Télécom-Orange a été plutôt réussie (lire page 19). Mais la gestion de crise ne s'arrête pas là. À la différence des autres entreprises régaliennes, France Télécom-Orange est en situation d'hyperconcurrence. Service public et service client: le citoyen exige que les « routes » de télécommunication soient prestement dégagees et de nouveau praticables; le consommateur est au minimum sceptique quant au « geste commercial » et tend à penser que, décidément, on le prend pour un gogo. Schizophrène? Oui. Exactement comme l'est le nom France Télécom-Orange, ce Janus.

Olivier Mongeau,
rédacteur en chef

Post-scriptum. La rédaction de *Stratégies* vous souhaite de bonnes vacances. Rendez-vous le jeudi 30 août.



© Thomas Gogny