

La crise de Guerlain sur le web temps réel

Octobre 2010 — Analyse de SemioCast

» Au départ, un propos raciste de J.-P. Guerlain le vendredi 15 octobre 2010 à 13h40 sur France2.

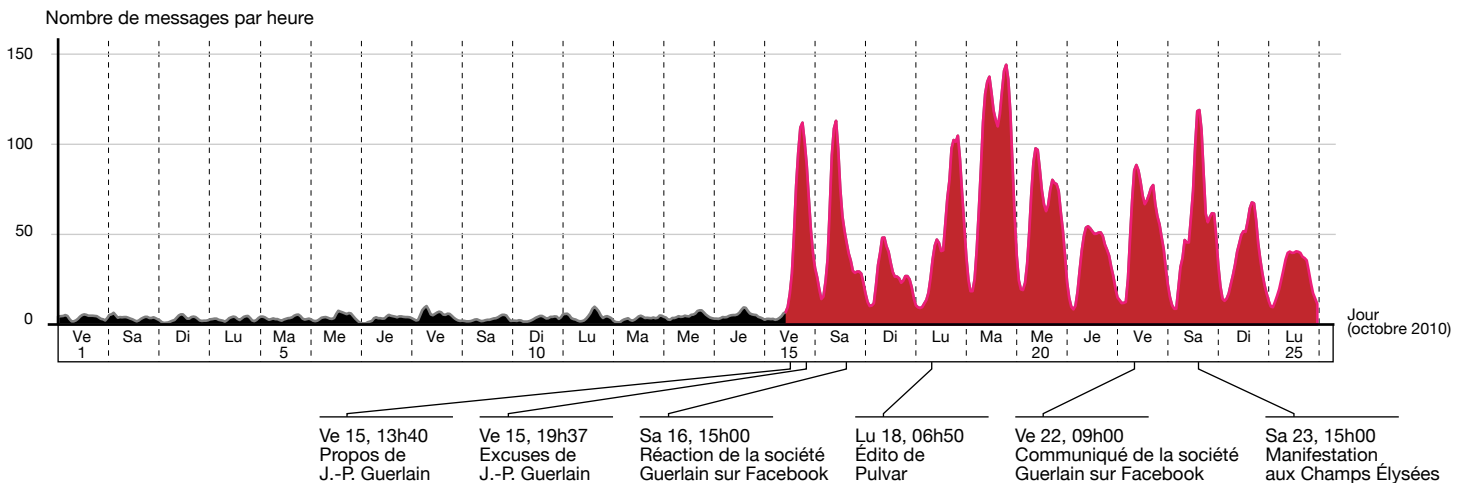
» Le buzz se déplace peu à peu du rejet de l'homme à la critique de la marque (boycott, manifestation du 23 octobre 2010, modification des intentions d'achat).

» La crise est l'occasion de faire le lien avec le groupe (nombre significatif de co-occurrences LVMH et Guerlain).

» La contestation sur Facebook se mêle avec la dérision, et la gestion de crise sur ce média est très critiquée.

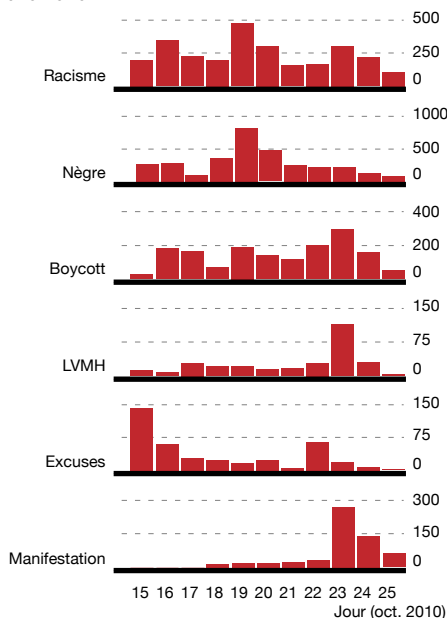
» L'internationalisation de la crise reste limitée mais l'information se diffuse au Japon en fin de période (lundi 25 octobre 2010).

Chronologie des événements



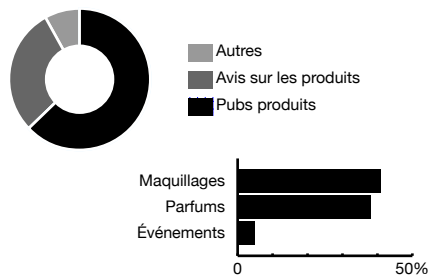
Co-occurrences

Nombre de messages par jour mentionnant la marque Guerlain et le thème...



Thèmes par périodes clés et exemples de messages

1-14 octobre 2010



I'm loving the Guerlain Allegoria scent!!

Sinon à mon avis Guerlain est mieux. J'ai bien aimé Idylle même si plusieurs le déteste, et Mitsouko <3 <3 Shalimar me va aussi

Nice makeup by guerlain

So want to try the new Guerlain Lingerie de Peau foundation after watching @ViviannaMakeup rave about how lovely it was! :) Sounds lovely!!! RT @lesliedaniels: #SOTD Guerlain Insolence EDT. Fruity - Floral with Fresh Red berries

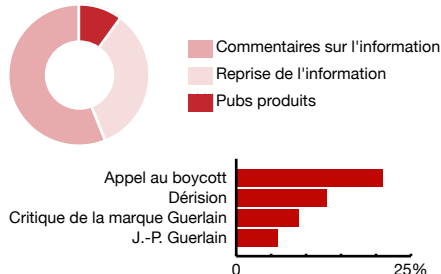
La "communelle de rose bulgare" Guerlain, nom de cet amalgame, c'est le Petrus de la parfumerie/source: l'Express Styles

Guerlain's Abeille Royale. Will it really lift, firm and wrinkle correct my skin?

@BigFashionista I'll get it just as it's 7 days worth free foundation, but very happy with Guerlain lingerie de peau it is amazing!

@delgoff astucieux le maquillage Guerlain dans une boîte de penne

15 octobre 2010



JPGuerlain - Il n'a jms fait quelque chose d'aussi nauséabond!

Guerlain, le parfum qui pue le racisme.

Jean-Paul Guerlain devrait prendre un bon nègre pour sa communication de crise...

C est la dernière que j'achète !!! Guerlain va te faire foutre

Le parfumeur qui vit encore au temps du colonialisme, beurkkkk plus jamais je n'achèterais un produit Guerlain !

Les parfums de Guerlain sentent bon, mais l'héritier Guerlain pue vraiment

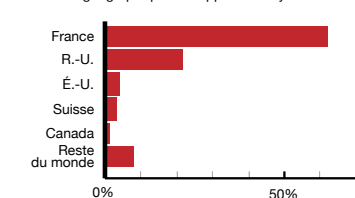
FUCK mister guerlain from the bottom of my heart

Message a tous les "nègres" boycotter tous les produits GUERLAIN

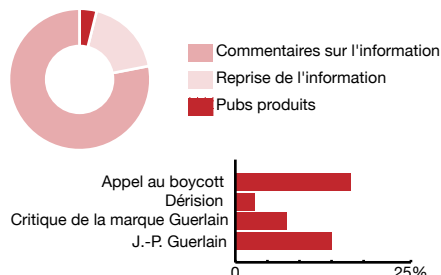
Les propos de Jean-Paul Guerlain, héritier du groupe de luxe, sur le travail des "nègres", sont injurieux.

Internationalisation de la crise

Distribution géographique des appels au boycott



16-25 octobre 2010



Guerlain en communication de crise sur Facebook (il était temps)

Boycotter GUERLAIN RDV sur les Champs !!!! Faites passer !!

ALERTE AU RACISME: J'invite toutes personnes se sentant concerné par le racisme condescendant de MR GUERLAIN a boycotté ce parfait idiot ainsi tous les articles de Cosmétique fabriqué par la société de ce dernier ...Si tu es noir et que tu possède un peu de fierté copie ce statut dans sur ta page facebook et fait tourner la vidéo qui est sur mon profil.

Sur Facebook, ces derniers jours, on peut observer la chute du mur de Guerlain.

J'appelle au boycott total des produits Guerlain qui "puent" le racisme primaire !

guerlain sale batard de raston il faut boycotter ces produits de merde et les media qui passe ces propos de raciste sous silence