

---

## PŘIHLÁŠKA do 17. ročníku soutěže

### Projekt:

Název projektu:

Krizová komunikace při průmyslové havárii v areálu společnosti

SUEZ

Projekt byl navržen a proveden pro:

SUEZ CZ, a.s.

### Na projektu se dále podíleli:

Firma/organizace:

Ewing s. r. o.

### Přihlašujeme do:

Komunikační disciplíny:

I.6 Krizová komunikace

Porota má právo na změnu-přesun projektu do jiné kategorie,  
pokud uzná, že by tam mohl mít větší šanci na ocenění

### Osoba, která projekt do soutěže předkládá:

Jméno: Martin Joachymstál

Firma/organizace: Ewing s. r. o.

**Stručné shrnutí projektu:**

Společnost SUEZ CZ se v plzeňských Skvrňanech věnuje neutralizaci kapalných odpadů od tuzemských průmyslových podniků. Dne 18. 6. 2021 došlo na jedné z linek k neočekávané chemické reakci, při které se do prostoru haly uvolnil sirovodík. Ze čtyř zasažených zaměstnanců tři bohužel zemřeli, čtvrtého se lékařům podařilo zachránit. Agentura Ewing byla zástupcem společnosti k dispozici od okamžiku zásahu jednotek IZS až do ukončení policejního vyšetřování.

**Zadání, cíle projektu, cílové skupiny:**

Po celou dobu krize bylo klíčové zajistit komplexní servis pro novináře a stakeholdery, rozptýlit obavy obyvatel z možného úniku jedovatých látek do ovzduší, vyvracet fámy, připravit interní komunikaci pro zaměstnance, navrhnout postup komunikace s poškozenými a ve spolupráci s právní kanceláří připravit komunikační strategii k policejnímu vyšetřování.

**Strategie:**

Bezprostředně po havárii a v navazujících dnech jsme tiskové mluvčí asistovali u všech mediálních vyjádření. Klíčové pro komunikaci bylo oddělit havárii z 18. 6. 2021 od hlášení o zvýšeném zápachu v okolí areálu z týdne předcházejícího havárii. Ten způsobil odpad bohatý na merkaptany. To jsou zapáchající, ale neškodné látky. Díky nim je cítit například plyn. Některá média se tyto incidenty snažila prostřednictvím výpovědí místních spojit a vyvolat tak dojem, že sirovodík unikal do haly delší dobu.

Ve druhé fázi jsme se věnovali interní komunikaci prostřednictvím série interních oznámení a videí pro obrazovky. Paralelně s tím jsme připravili první ze série informačních dopisů pro stakeholdery.

V závěrečné fázi jsme komunikovali výsledky interního vyšetřování, připravili microsite pro veřejnost a připravili scénáře pro různé výsledky policejního vyšetřování.

**Nástroje a aktivity**

- Vypracování komunikačního manuálu a messagingu na místě havárie a zajišťování logistiky komunikace v reálném čase
- Sdělení CEO pro média v den události
- Scénář videa pro CEO
- Postup/plán pro tiskovou mluvčí v den události
- Interní komunikace k zaměstnancům (v den, kondolence, pietní prohlášení, průběžné informování zaměstnanců)
- Dopis pro primátora
- Q&A pro média
- Argumenty týkající se zápachu vycházejícího ze závodu před havárií
- Scénář telefonátu pro komunikaci s pozůstalými
- Pomoc s dohodami o odškodnění
- Dopis primátorovi města a magistrátu s interními výsledky vyšetřování
- Interní newsletter zaměstnancům s výsledky interního vyšetřování
- Tisková zpráva s interními výsledky vyšetřování
- Informace pro ČIŽP s výsledky interního vyšetřování
- Řešení dotazů a stížností ohledně pokračujícího zápachu
- Příprava microsite pro veřejnost

**Výsledky:**

Díky zvládnuté a stoprocentně řízené krizové komunikaci s médii, veřejností i klíčovými stakeholdery byl negativní dopad na reputaci společnosti SUEZ CZ minimální. Agentura Ewing poskytla klientovi komplexní komunikační servis, pomohla jej provést krizí nad rámec konzultantské povinnosti a pozitivně ovlivnila jednání firmy v případě přístupu k náhradám.