



# Gestion de crise & relation avec les médias

---

Swiss Equestrian Forum

8 février 2025





**Uster ZH :** Choc pour les visiteurs : un camion de chevaux s'écrase dans une écurie.

# Pferdetransporter krasse in Reithalle

Schreck für die Besucher der Pferdesporttage Uster: Am Nachmittag kam es während der Pferdesporttage Uster ZH zu einem durchbricht ein Transporter die Mauer einer Reithalle. V



≡ 🔍 📷 ✖ 2° Blick

Lenkerin verliert Kontrolle

## Pferde-Transporter donnert in Reithalle

Am Nachmittag kam es während der Pferdesporttage Uster ZH zu einem spektakulären Unfall, bei welchem ein Pferde-Transporter die Mauer der Reithalle durchbrach.

Publiziert: 03.05.2015 um 20:06 Uhr | Aktualisiert: 01.10.2018 um 15:54 Uhr

↗ 🎧

✉ 0



# Que faire ?





# Conseil & service d'urgence

Blick

ZÜRICH

Schüler im Fernunterricht

**Zürcher Schule wegen  
Amokdrohung  
geschlossen**

abc CYBERKriminalität

Hackerangriff auf Gemeinde  
Telefone und Mailverkehr mehrere Tage  
lahmgelegt



# Dimedio

Training



Concept

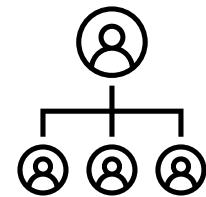


- Qu'est-ce qu'une crise – dans mon organisation ?
- Qui s'occupe d'une crise chez nous ?
- Comment savons-nous que nous avons une crise ?
  
- Que disons-nous en cas de crise, lorsque nous ne savons rien ?
- Avec qui communiquons-nous en cas de crise ?
- Par quels canaux communiquons-nous en cas de crise ?
  
- Qui s'occupe des personnes affectées en cas de crise ?
- Pouvons-nous, en tant que non-professionnels, faire quelque chose ?
  
- Comment nous préparons-nous à une crise ?

# Le modèle 4C de la gestion de crise

C1	Command	C2	Communication	C3	Care	C4	Compliance
	Direction et infrastructure		Communication interne & externe		Prise en charge des personnes affectées		Préparations aux crises et réglementations
	<ul style="list-style-type: none"><li>Composition de l'équipe de crise / du comité de crise</li><li>Types de crises et niveaux de crise</li><li>Alerte</li><li>Processus</li><li>Règlementations des compétences</li><li>Infrastructure</li><li>Outils de travail (TI, etc.)</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Acteurs</li><li>Canaux</li><li>Modèle des couches d'oignon</li><li>Premières déclarations</li><li>Relations avec les médias</li><li>Surveillance</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Premiers secours aux personnes affectées</li><li>Traitements interne des événements</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Concepts de sécurité</li><li>Concept de crise</li><li>Sensibilisation / Formation</li><li>Conseil juridique</li><li>Services d'urgence C2 et C3</li></ul>

# C1: Command



# **Qu'est-ce qu'une crise - dans mon organisation ?**



## E-Mail

**de:** maja@happyanimal.mu  
**à:** ok@reitverein-musterlingen.ch

Chers membres du comité,

Nous avons appris qu'une cavalière, connue pour sa brutalité envers les chevaux, participera à votre concours le week-end prochain. Si de l'association « Happy Animal », ne tolérerons plus que de telles personnes participent à des concours officiels.

Si vous n'interdisez pas la participation de cette cavalière, nous nous verrons dans l'obligation de contacter les médias.

Cordialement,

Maja Böll



# Pferdetransporter kracht in Reithalle

*Schreck für die Besucher der Pferdesporttage Uster: Am Sonntag durchbricht ein Transporter die Mauer einer Reithalle. Verletzte gab es keine.*



Pferd stürzt

# Reit-Unfall am Sechseläuten



Reiten

# Tödlicher Unfall überschattet Reitturnier



7  
Bilder



# Types de crises et niveaux de crise

## Types de crises

Catastrophes /  
Accidents avec de  
nombreux blessés /  
morts

Incidents négatifs /  
Accidents avec des  
blessés graves / morts

Incidents négatifs /  
Accusations /  
Accidents avec des  
blessés légers avec  
implication des médias

Incidents négatifs /  
Accusations /  
Accidents avec des  
blessés légers sans  
implication des  
médias

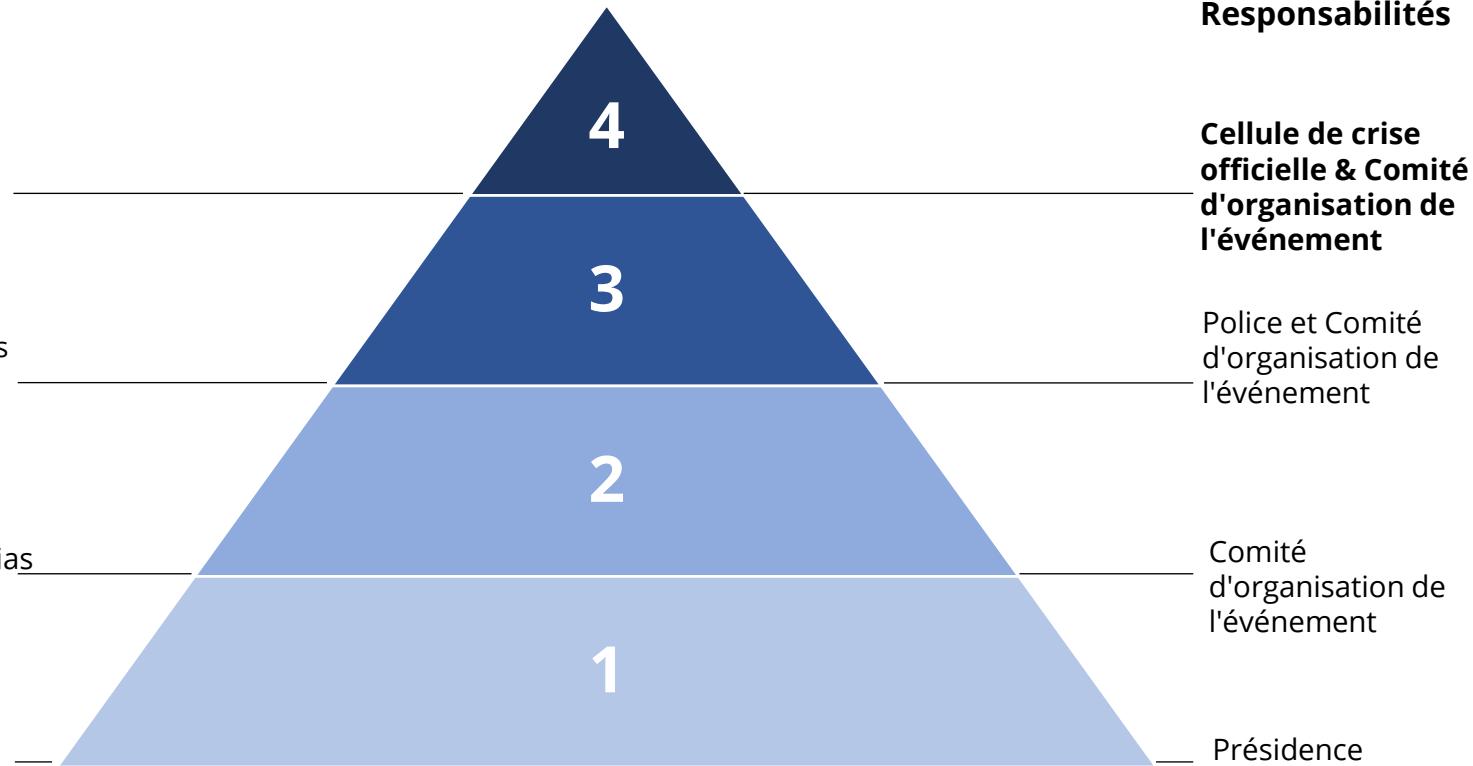
## Responsabilités

**Cellule de crise  
officielle & Comité  
d'organisation de  
l'événement**

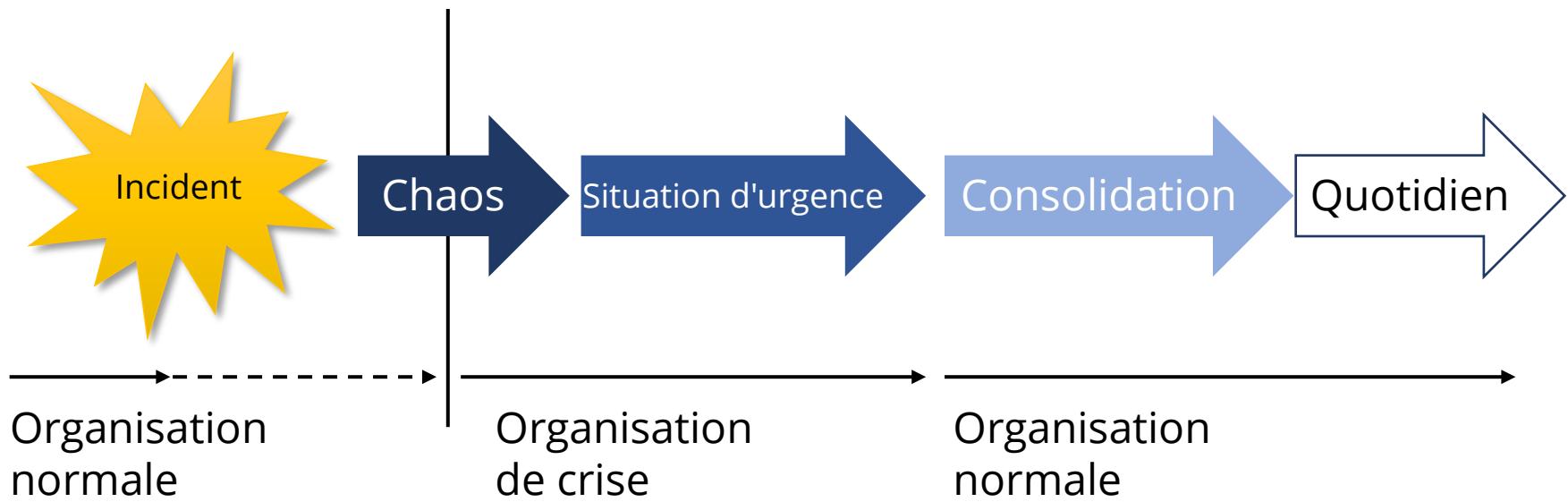
Police et Comité  
d'organisation de  
l'événement

Comité  
d'organisation de  
l'événement

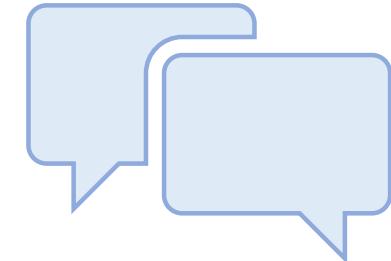
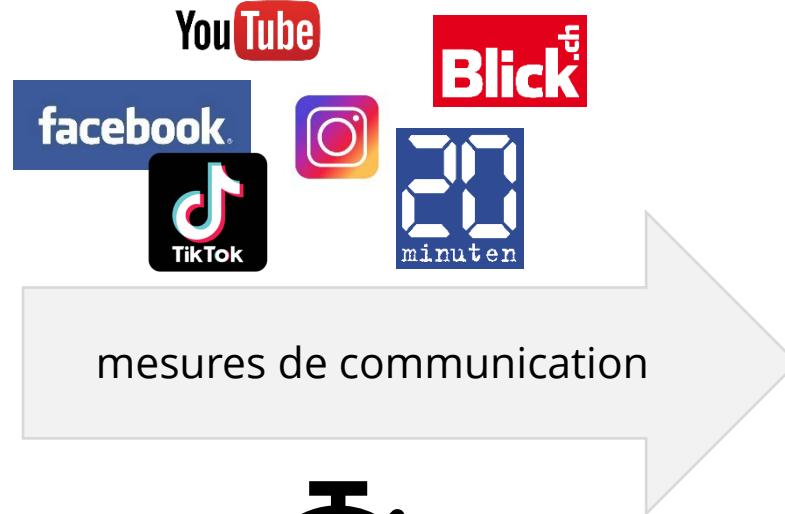
Présidence



# Déroulement d'une crise



# Les médias en tant qu'accélérateurs de feu



«Heures dorées»

# Qui s'occupe d'une crise chez nous ?

# État-major de crise officiel

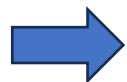
## État-major communal / cantonal avec des structures professionnelles



Niveau de crise 4

# Team de crise (Rapid Response Team)

Petit groupe central avec compétences en prise de décision et en communication



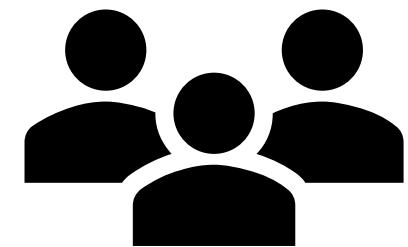
Niveau de crise 1-3

# La team de la réponse rapide

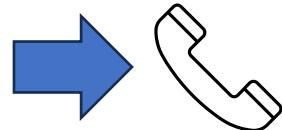
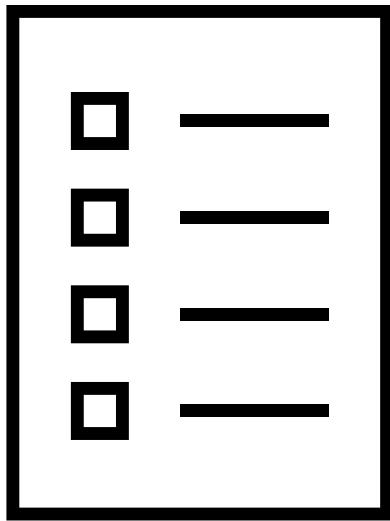
Le **Rapid Response Team (RRT)** est une équipe spécialisée, simple et flexible, conçue pour gérer efficacement les situations de crise. Elle est capable d'accompagner rapidement les événements critiques en assurant une communication appropriée. L'équipe dispose des compétences nécessaires en matière d'expertise et de prise de décision, et contrôle tous les canaux de communication.

Pour une manifestation équestre, Dimedio propose la composition suivante pour le RRT :

- Présidium du comité d'organisation (Vice-présidence)
- Présidium du club (si non inclus dans le comité d'organisation)
- Délégué technique de Swiss Equestrian
- Responsable de la communication
- Représentant du secrétariat



# **Comment savons-nous que nous avons une crise ?**



1 numéro d'urgence central  
disponible 7x24h

## Procédure en cas d'urgence

1. Alerter les secours
2. Organiser les premiers secours
3. Éloigner les personnes du danger immédiat
4. Alerter le RRT via le numéro d'urgence

# Exemple d'organisation RRT

## Numéro d'urgence central

sur le badge pour l'ensemble du comité d'organisation (CO)  
Dore joignable 24h/24 pendant l'événement  
--> Télénportable d'urgence  
En journée, au secrétariat ; la nuit, chez le président du CO



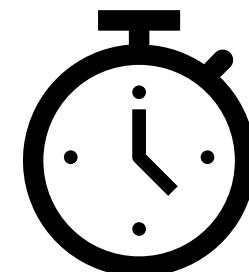
Questions complémentaires :

**Que s'est-il passé ?**

**Avez vous appelé les secours ?**

**Quel est le numéro de rappel ?**

Dans un délai de  
10 minutes !



Réunion de présidence:

**Avons-nous besoin de RRT?**

(Evaluer le niveau de crise)

non



prendre les mesures nécessaires soi-même et informer

oui

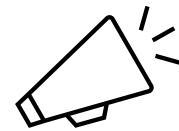


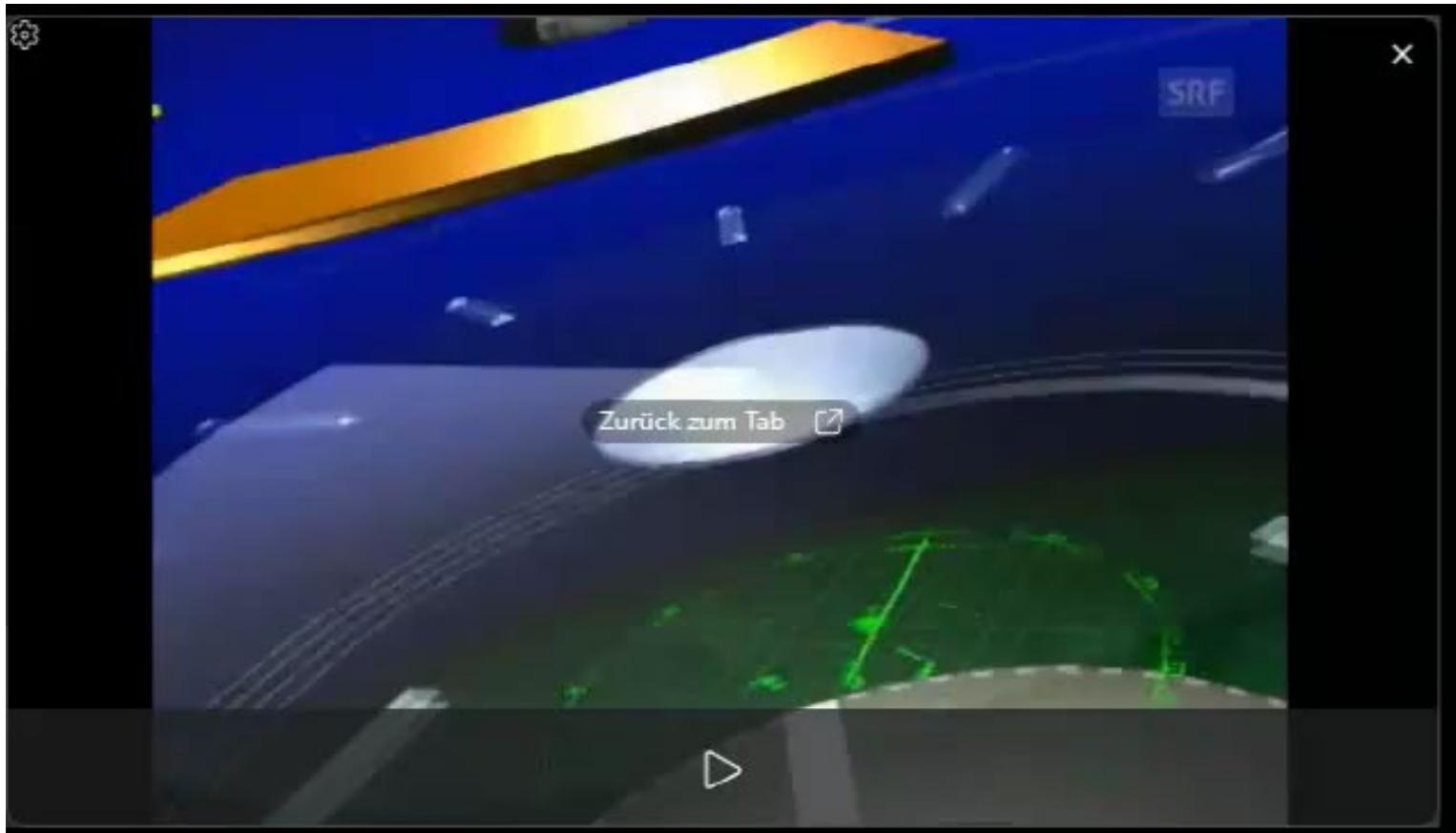
Mobiliser le RRT et procéder selon le processus standard

Groupe WhatsApp



# C2: Communication





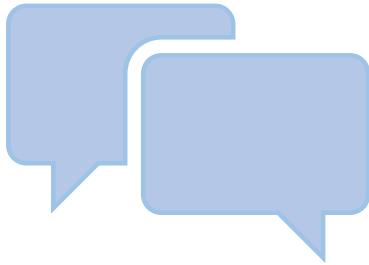
# **Que disons-nous en cas de crise, lorsque nous ne savons rien ?**



La parole est d'argent,  
mais le silence est d'or.

***...mais pas dans la crise***

# WAK-Déclaration pour les prises de position publiques



Wissen

« Nous avons pris connaissance de l'événement XX »

Aktion

« Notre cellule de crise/événement est active »

Kontrolle

« A XX heures (heure), il y aura via XX (lieu, canal) prochaines informations »

# Annonces préparées par les intervenants



*Exemple : accident - le cavalier/la cavalière reste couché(e) - phase 1*

La cavalière [nom] semble malheureusement s'être blessée.

Les secouristes de notre service de secours professionnel de compétition s'occupent de lui/d'elle.

Nous voulons respecter son intimité et installons donc un pare-vue.

Nous tenons les pouces à [nom] et espérons qu'il/elle se rétablira rapidement.

Le concours reste suspendu, nous vous informerons dès que nous en saurons plus.

# Annonces préparées par les intervenants



*Exemple : accident - le cavalier/la cavalière reste couché(e) - phase 2*

Mise à jour : (uniquement après consultation du RRT)

Qu'adviert-il de l'accidenté(e) : il/elle rentre chez  
lui/elle/l'hôpital/l'hélicoptère arrive, le cas échéant ?

Au nom du club hippique XXX, nous souhaitons de tout cœur un  
bon rétablissement à [nom] !

Quelle est la suite du programme :

L'épreuve a continué/a été interrompue à XXh/etc.

# Annonces préparées par les intervenants

*Exemple : Action pour la protection des animaux*

Nous saluons également les défenseurs des animaux sur le terrain.

Ils attirent l'attention sur une préoccupation importante : le traitement digne de l'animal est aussi une grande préoccupation pour nous, au club hippique XX.

Nous ne tolérons aucune infraction à la loi sur la protection des animaux et suivons strictement les directives de notre association faîtière.

Nous apprécions le fait que vous attiriez l'attention sur la protection des animaux. Mais nous serions heureux

- que vous libériez la piste
- que les perturbations cessent
- ...

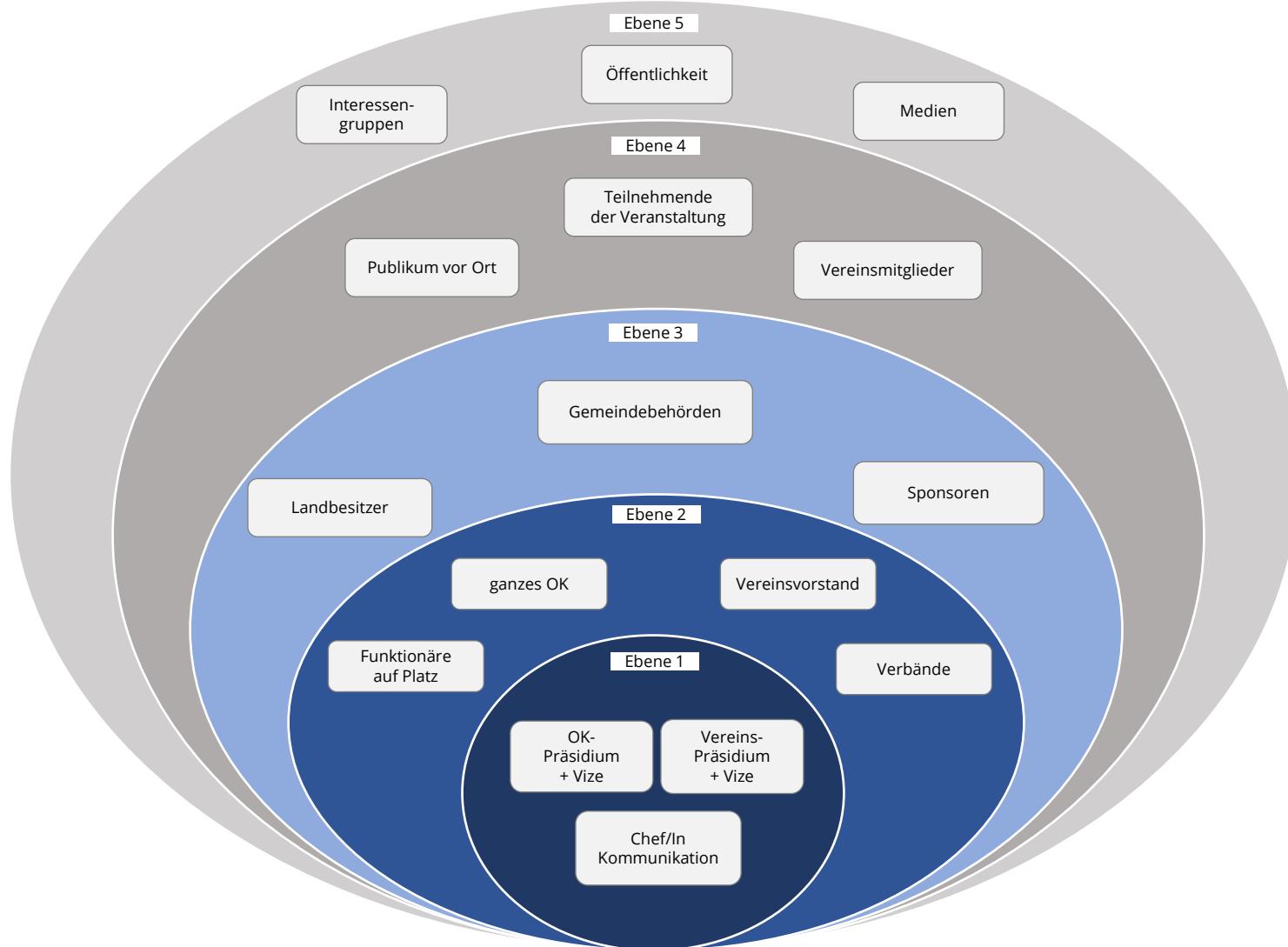
...afin que nous puissions poursuivre notre programme.

C'est avec plaisir que nous vous invitons dans notre restaurant pour discuter ensemble de vos revendications.

Merci de tout cœur !

# Avec qui communiquons-nous en cas de crise ?

# Modèle en pelure d'oignon (exemple)



# **Sur quels canaux communiquons-nous en cas de crise ?**

# Matrix de communication (exemple)

	Kanäle									
Akteure	Krisensitzung	WhatsApp Gruppe Krise	WhatsApp Gruppe OK-Kernteam	WhatsApp Gruppe OK gesamt	Speaker	E-Mail	Medienkonferenz	Medienmitteilung	Website	Social Media
Rapid Response-Team										
OK Kern-Team										
Vereinsvorstand										
Funktionäre auf Platz										
gesamtes OK										
Publikum vor Ort										
Teilnehmer/Innen (Konkurrenten)										
Verbände (OKV, SVPS)										
Behörden & Stadtverwaltung										
Sponsoren										
Vereinsmitglieder										
Anwohner & Landbesitzer										
Interessengruppen (Tierschützer etc.)										
Medien										
Öffentlichkeit										

# Processus standard de communication de crise

## Définir les messages clés

- Exprimer son désarroi
- Que s'est-il passé ?
- Qu'avons-nous déjà entrepris ?
- Que va-t-il se passer ?

## Préparer les réponses aux «nasty questions»

- Quelles sont les questions critiques auxquelles il faut s'attendre ?
- Que peuvent faire les critiques de cet incident ?
- « Si j'étais journaliste au Blick... »

## définir les acteurs à informer

- Proches/accompagnateurs de personnes concernées
- Équipe du CO
- Public sur place
- Médias
- etc.

## Canaux de communication définir pour chaque acteur

- Entretien personnel
- Speaker sur place
- Site web
- Communiqué de presse ou conférence de presse
- etc

## Planifier et mettre en œuvre l'ordre et le moment précis de l'information

- Communiquer de l'intérieur de l'organisation vers l'extérieur
- Informer d'abord les personnes directement concernées

# Utilisation des médias



...plus d'informations dans la deuxième partie

## C3: Care

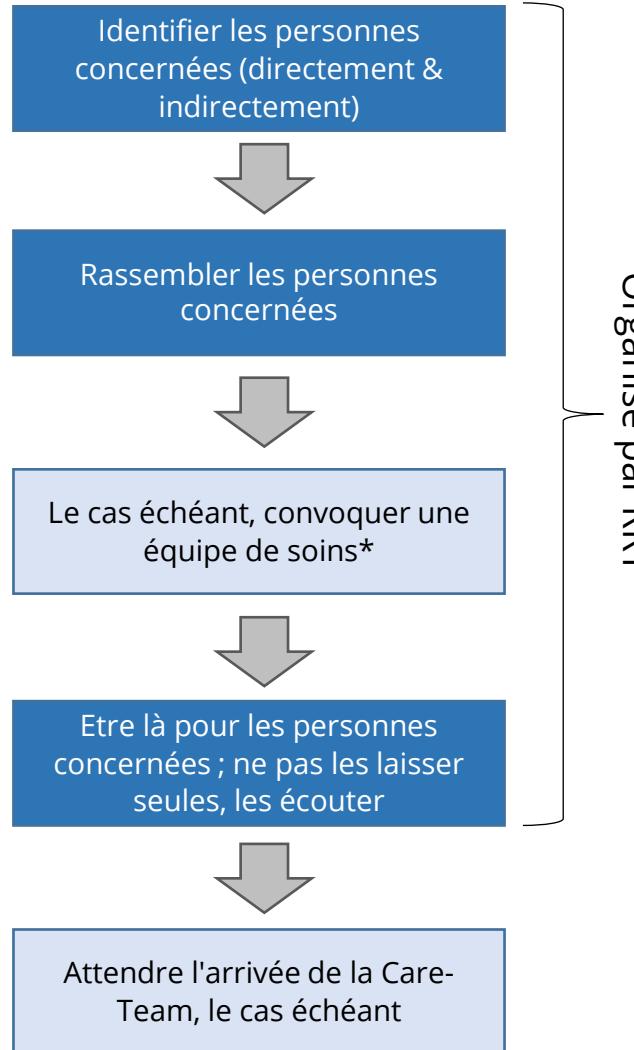


# **Qui s'occupe des personnes touchées par la crise ?**

# Prise en charge des personnes concernées



\* Care-Teams sont généralement organisées au niveau cantonal, convocation par la police.



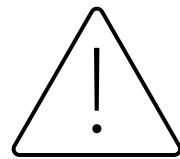
# Pouvons-nous, en tant que non-experts, faire quelque chose ?

# Traitements au sein de l'organisation (association, etc.)

- Communication empathique en concertation avec les proches  
*Respecter la protection de la personnalité & les enquêtes*
- Orientation vers des services de contact  
*p. ex. centres d'intervention psychiatriques de crise*
- Rituels, monuments commémoratifs



# C4: Compliance



# **Comment pouvons-nous nous préparer à une crise ?**

- Elaborer un concept de sécurité pour la manifestation (urgence médicale, incendie, risques naturels, etc.)
- Elaborer un concept de crise (selon le modèle 4C)
- Bloc d'information pour le CO et le RRT avant chaque manifestation
- Prévoir un soutien externe
  - Communication (service d'urgence, le cas échéant)
  - Conseil juridique
  - le cas échéant, équipe de soins
- Vérifier la couverture d'assurance

**Pause**



# Relation avec les médias

---



**Did you notice the 21 changes?**

# Comment fonctionnent les médias ?









## Valeurs des nouvelles

(première étude de Walter Lippmann en 1922)

Les messages doivent posséder certaines caractéristiques pour être pris en compte par les lecteurs.

Plus un message possède de ces caractéristiques, plus il intéresse de personnes.

# Classez les titres par nombre de « clics »

☰ 🔍 📸 ☀️ 3°

Blick

## Pferde-Lehrtochter (21) bekommt lebenslanges Stallverbot

Während ihrer Ausbildung zur Pferdefachfrau beobachtet Michelle Kindler (21), wie Tiere geschlagen und schlecht behandelt werden. Die angeblichen Missstände im Stall spricht sie an. Jetzt hat die 21-Jährige Hausverbot.

Publiziert: 04.02.2021 um 11:43 Uhr | Aktualisiert: 07.04.2021 um 15:46 Uhr



☰ 🔍 📸 ☀️ 3°

Blick

CSI Bordeaux

## Steve Guerdat gewinnt Weltcupspringen

Steve Guerdat gewinnt das mit 250'000 Euro dotierte Weltcupspringen des CSI von Bordeaux. Der Jurassier triumphiert mit Is-Minka vor der Französin Jeanne Sadran und dem Briten Harry Charles.

Publiziert: 03.02.2024 um 22:42 Uhr



☰ 🔍 📸 ☀️ 3°

Blick

Spitzenwinzer geben Auskunft

## Führende Weingüter setzen auf Pferde

Obwohl die meisten Rebberge weiterhin maschinell bewirtschaftet werden, setzen renommierte Weingüter auf die Pferde-Karte.

Publiziert: 22.08.2024 um 09:00 Uhr | Aktualisiert: 22.08.2024 um 09:48 Uhr



☰ 🔍 📸 ☀️ 3°

Blick

Polizeisprecher Kapo Zürich: «Die Reiterin musste ins Spital»

Schwerer Unfall in Mönchaltorf ZH

## Auto kollidiert mit Pferd – Reiterin und Pferd schwer verletzt

Ein Auto ist am Samstag mit einem Reitpferd zusammengeprallt. Die 18-jährige Reiterin und ihr Pferd wurden schwer verletzt. Die Ursache für den Unfall ist noch unklar, die Polizei ermittelt.

Publiziert: 15.12.2024 um 09:56 Uhr | Aktualisiert: 15.12.2024 um 10:33 Uhr



Dimedio

☰ 🔍 📸 ☀️ 3°

Blick

Aussergewöhnliche Sichtung

## Was macht ein Pferd auf dem Dach von Zürcher Tramdepot?

Ein vermeintlich echtes Pferd erschreckt am Mittwochmorgen einen Blick-Leser in Zürich. Bilder zeigen eine realistisch aussehende Figur, die auf dem Dach einer Baustelle am Zürcher Escher-Wyss-Platz steht. Doch was steckt dahinter?

☰ 🔍 📸 ☀️ 3°

Blick

## «Pius Schwizer hat uns gruuusig über den Tisch gezogen»

Pius Schwizer ist eine Reitsport-Legende. Das Pferdebesitzer-Ehepaar Schreier aus Vitznau LU vertraute dem grossen Namen – und überwies ein Darlehen von einer halben Million. Es endete im Streit. Schreibers betreiben Schwizer – sie sind nicht die einzigen Gläubiger.

Publiziert: 27.06.2024 um 00:01 Uhr | Aktualisiert: 27.06.2024 um 08:12 Uhr





# Classez les titres par nombre de « clics »

☰ 🔍 📸 3°

## Blick

Polizeisprecher Kapo Zürich: «Die Reiterin musste ins Spital»

Schwerer Unfall in Mönchaltorf ZH

## Auto kollidiert mit Pferd – Reiterin und Pferd schwer verletzt

Ein Auto ist am Samstag mit einem Reitpferd zusammengeprallt. Die 18-jährige Reiterin und ihr Pferd wurden schwer verletzt. Die Ursache für den Unfall ist noch unklar, die Polizei ermittelt.

Publiziert: 15.12.2024 um 09:56 Uhr | Aktualisiert: 15.12.2024 um 10:33 Uhr

☰ 🔍 📸 3°

## Blick

Aussergewöhnliche Sichtung

## Was macht ein Pferd auf dem Dach von Zürcher Tramdepot?

Ein vermeintlich echtes Pferd erschreckt am Mittwochmorgen einen Blick-Leser in Zürich. Bilder zeigen eine realistisch aussehende Figur, die auf dem Dach einer Baustelle am Zürcher Escher-Wyss-Platz steht. Doch was steckt dahinter?

Publiziert: 04.09.2024 um 19:00 Uhr

☰ 🔍 📸 3°



☰ 🔍 📸 3°

## Blick

## «Pius Schwizer hat uns gruuusig über den Tisch gezogen»

Pius Schwizer ist eine Reitsport-Legende. Das Pferdebesitzer-Ehepaar Schreier aus Vitznau LU vertraute dem grossen Namen – und überwies ein Darlehen von einer halben Million. Es endete im Streit. Schreibers betreiben Schwizer – sie sind nicht die einzigen Gläubiger.

Publiziert: 27.06.2024 um 00:01 Uhr | Aktualisiert: 27.06.2024 um 08:12 Uhr

☰ 🔍 📸 3°

## Blick

CSI Bordeaux

## Steve Guerdat gewinnt Weltcupspringen

Steve Guerdat gewinnt das mit 250'000 Euro dotierte Weltcupspringen des CSI von Bordeaux. Der Jurassier triumphiert mit Is-Minka vor der Französin Jeanne Sadran und dem Briten Harry Charles.

Publiziert: 03.02.2024 um 22:42 Uhr

☰ 🔍 📸 3°



☰ 🔍 📸 3°

## Blick

## Pferde-Lehrtochter (21) bekommt lebenslanges Stallverbot

Während ihrer Ausbildung zur Pferdefachfrau beobachtet Michelle Kindler (21), wie Tiere geschlagen und schlecht behandelt werden. Die angeblichen Missstände im Stall spricht sie an. Jetzt hat die 21-Jährige Hausverbot.

Publiziert: 04.02.2021 um 11:43 Uhr | Aktualisiert: 07.04.2021 um 15:46 Uhr

☰ 🔍 📸 3°

## Blick

Spitzenwinzer geben Auskunft

## Führende Weingüter setzen auf Pferde

Obwohl die meisten Rebberge weiterhin maschinell bewirtschaftet werden, setzen renommierte Weingüter auf die Pferde-Karte.

Publiziert: 22.08.2024 um 09:00 Uhr | Aktualisiert: 22.08.2024 um 09:48 Uhr

☰ 🔍 📸 3°



# Les valeurs des messages

Nouveauté

Proche de

Célébrités

Portée

Conflits

Dramatique

Curiosités

Sentiment

Sex

Progrès

# **Comment se préparer à un rendez-vous avec les médias ?**

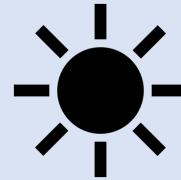
## Message clé



Préparation



Témoignage



Effet



## Préparation

### Faits & orientation

- Quel est le sujet exact, qu'elle est l'orientation de la contribution ?
- Qui d'autre s'exprime dans la contribution ?

### Forme, canal & moment

- S'agira-t-il d'un texte courant avec des déclarations ou d'une interview, etc.
- Sur quels canaux la contribution sera-t-elle publiée - et quand exactement ?

### Autorisation & « Nasty Questions »

- Quand puis-je relire mes citations - accord préalable
- Préparer les réponses aux questions délicates



## Témoignage

### Définir les messages clés

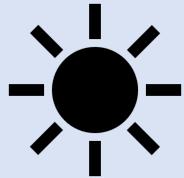
- Qu'est-ce qui est important pour moi, qu'est-ce que je veux dire ?
- Comment le dire en termes courts et compréhensibles ?  
(20 secondes par question/aspect)

### Changement de perspective

- Qu'est-ce qui intéresse les destinataires de mon message ?
- Comment ce que je dis est-il compris ?

### Fermeté & transparence

- Je crois en ce que je dis
- Je justifie si je ne peux pas répondre à une question



Effet

## Ouverture d'esprit & sérénité

- Être intéressé, déterminé et aimable
- Être ouvert aux questions critiques - ne rien prendre personnellement

## Apparence & arrière-plan

- Le lieu de tournage/l'arrière-plan de la photo doit soutenir le contenu
- Adapter les vêtements au caractère de l'apparition

## Posture & regard

- Se tenir droit et immobile
- Maintenir le contact visuel avec le/la journaliste - ne jamais regarder la caméra

# Principes pour le travail médiatique en temps de crise

- Agir au lieu de réagir : Informer les médias de manière proactive, même sur des sujets délicats ou conflictuels.
- Ne communiquer que des faits et des connaissances avérées - pas de suppositions, de soupçons ou d'accusations.
- Les demandes des médias sont regroupées auprès d'une personne et un porte-parole est désigné. Un porte-parole est désigné (principe de la « voix unique »). Celui qui n'est pas désigné comme porte-parole ne donne aucune information aux médias et renvoie poliment au porte-parole.
- En cas de dommages corporels ou de suspicion de délit, la souveraineté en matière d'information revient à la police ou au ministère public. Cela vaut en particulier pour les informations relatives au déroulement de l'accident/du crime, à l'état de santé et à l'identité des victimes.
- Les informations factuelles fournies par la police ou les autorités chargées de l'enquête ne dispensent pas l'organisateur de la nécessité de prendre ensuite position et de déclarer son implication vis-à-vis des personnes directement concernées et du public.



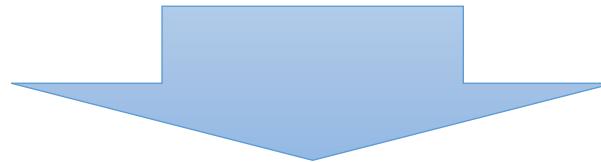
**Pas comme ça, s'il vous  
plaît !**

## On ne peut pas ne pas communiquer

Chaque comportement est interprété comme une communication. Le silence, un regard, un geste, chaque émotion ou absence d'émotion en font partie. Le comportement n'a pas de contraire. On ne peut donc pas ne pas se comporter.

## Le message naît chez le destinataire

Le récepteur ne dispose de rien d'autre que de ce qu'il perçoit.  
Il ne sert à rien de penser les choses autrement.



A chaque question il existe une réponse

Garder le contrôle en toute situation

Se préparer à répondre aux questions délicates



Manuela Weichert-Picard, ancienne présidente du gouvernement du canton de Zoug.





Garder le contrôle  
en toute situation

Ueli Maurer, ancien conseiller fédéral



Quelle: SRF



Se préparer à  
répondre aux  
questions délicates

Liliane Kappeler, ancienne vice-présidente de la commune de Boswil AG





# 5 règles d'or pour la communication de crise

Les informations se propagent rapidement par le biais des médias (sociaux).

--> *Alertez et agissez rapidement et de manière conséquente !*

Il vaut mieux surestimer la portée d'une crise que de la sous-estimer.

--> *Prenez les incidents au sérieux !*

--> *Faites le changement de perspective !*

On ne peut pas ne pas communiquer.

--> *Utilisez la WAK !*

La crédibilité est votre bien le plus précieux ; beaucoup d'erreurs sont pardonnées.

--> *Restez honnête, reconnaisssez vos erreurs !*

Une mauvaise communication peut transformer un petit incident en crise.

--> *En cas de doute, faites appel à un soutien professionnel !*







# Auf Wiedersehen !