

honnêteté absolue!

Recette pour la communication de crise

Léa Wertheimer, 23. Januar 2026



A STAR ALLIANCE MEMBER



C'est quoi, une crise ?
Une expérimentation ...

Une crise n'arrive pas par hasard. Soit nous la provoquons, soit nous la gérons.



Une crise, ce n'est pas...

pas seulement un événement.
pas seulement un accident.
pas seulement un scandale.

Une crise naît lorsque :

la sécurité est remise en question,
la confiance est ébranlée,
l'existence d'une personne ou d'une organisation semble menacée,
et que le public regarde.

La crise ne débute pas toujours avec l'événement.
Elle commence parfois avec la première mauvaise décision qui suit.

Successful Failure

Crises can't be planned – Communication can



👉 Une crise ne signifie pas un échec – on peut en sortir plus fort.

Apollo 13: malgré l'explosion un retour en sécurité → le plus grand „successful failure”.

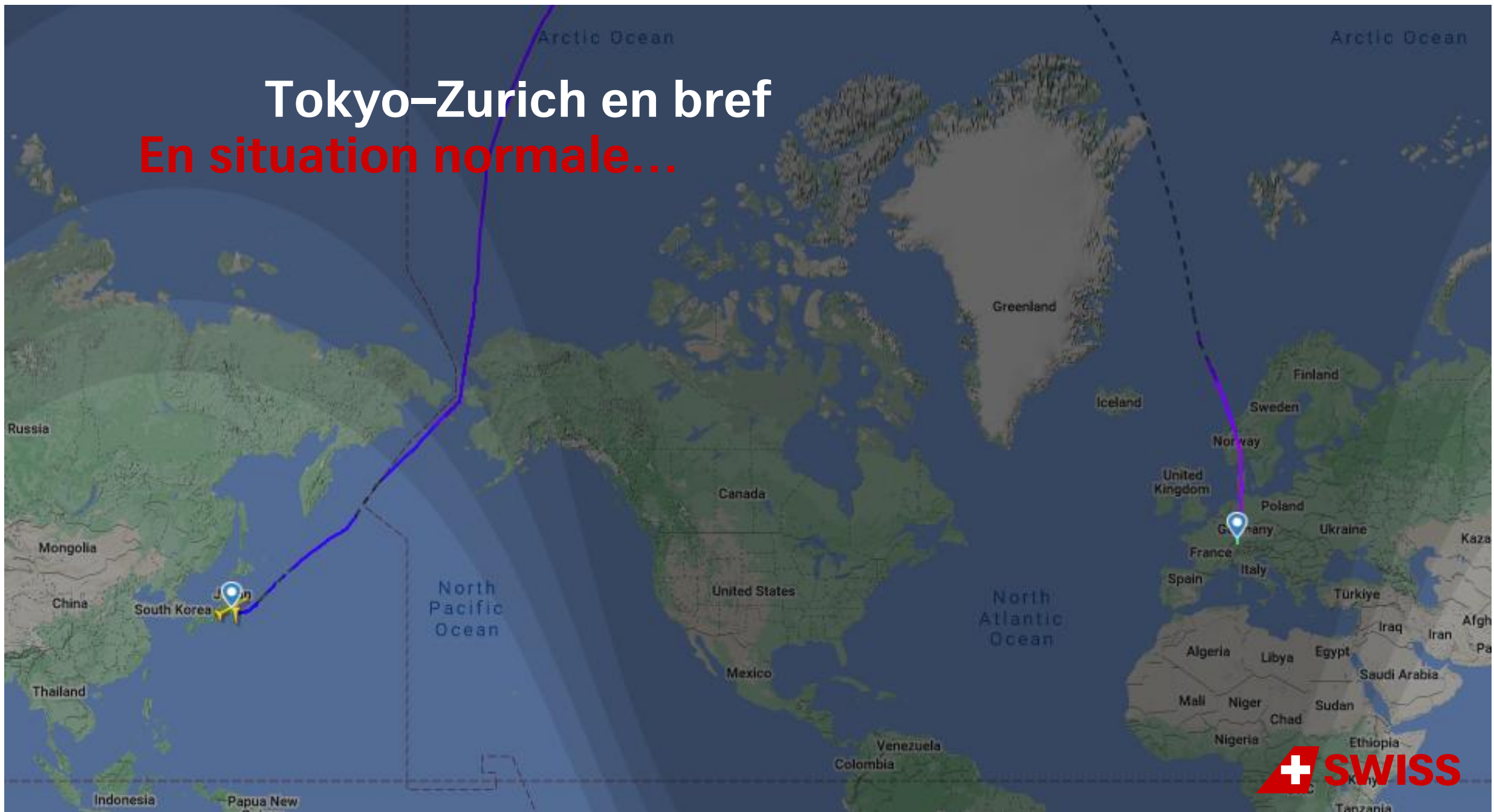


Prendre des décisions sous pression...
...et la force de la communication



Tokyo–Zurich en bref

En situation normale...



Événements exceptionnels

Le vol LX161 s'écarte de la normale



Décision avec de nombreuses inconnues ...et sous une forte pression temporelle



Situation médicale
incertaine

Aéroport inconnu

Situation complexe pour
l'entrée

Impact sur plus de 300
passagers

Dernière possibilité
avant plusieurs zones de
conflit

**« La pire décision est celle...
que l'on ne prend pas. »**

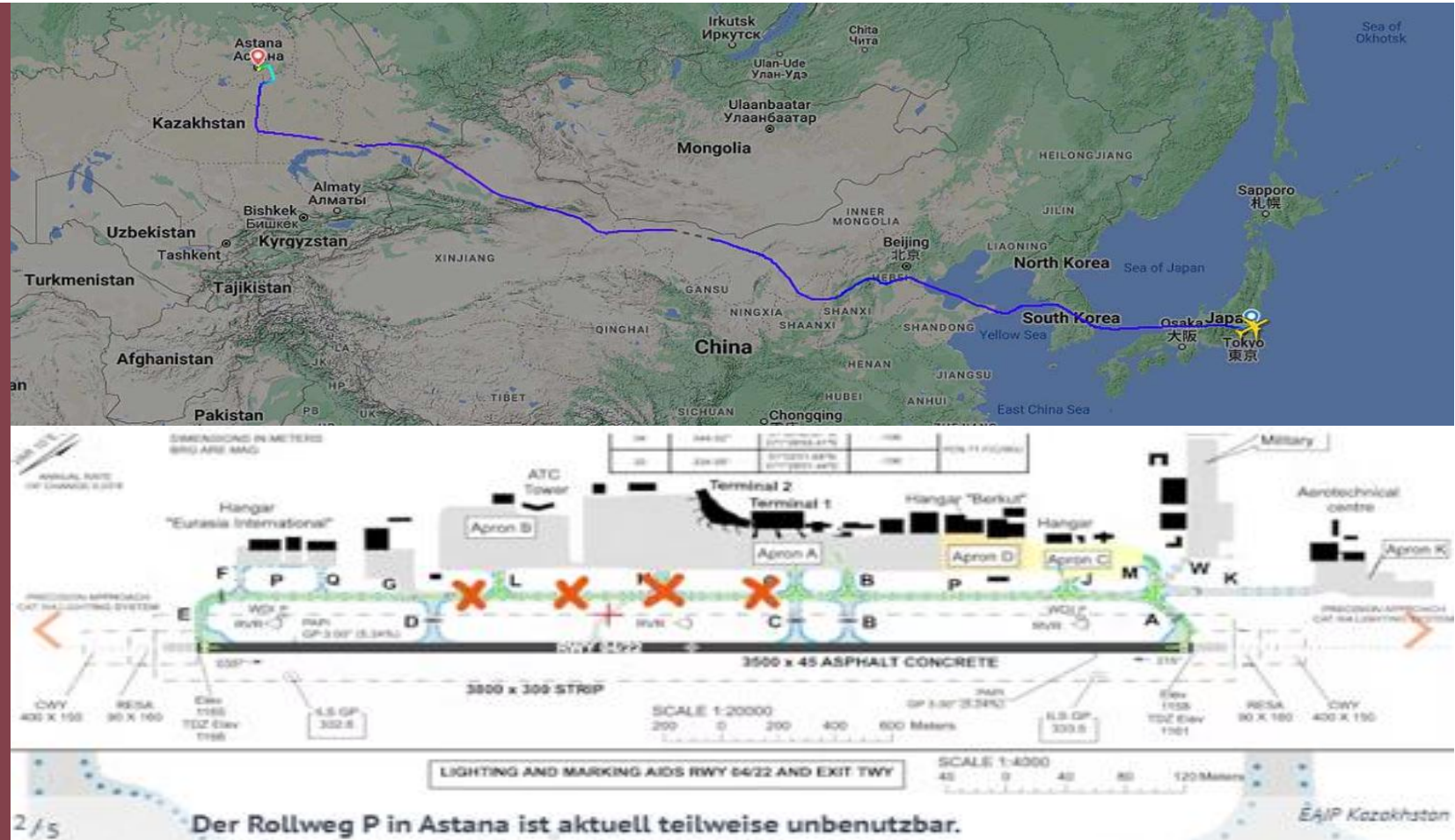
Theodore Roosevelt

D'autres inconnues attendent

La pression monte

12h30
LX161 signale
PAN PAN PAN

13h00
LX161 atterrit à Astana



Une décision aux conséquences graves

Pour les passagers, la compagnie aérienne et l'aéroport



L'organisation de crise se met en place

Travail d'équipe avec plus de 35 personnes impliquées

12h30

LX161 signale un PAN
PAN

13h00

LX161 atterrit à Astana

14h35

Activation de la Taskforce
Irregularity



SWISS im Krisenmodus

Alertez la task force

35 personnes de disciplines diverses

Se réunissent à plusieurs reprises au cours des 2 prochains jours – même la nuit.

Personne ne cherche à désigner le coupable



La communication – une course contre la montre

Les médias sont toujours plus rapides



Principe: The first report is always wrong

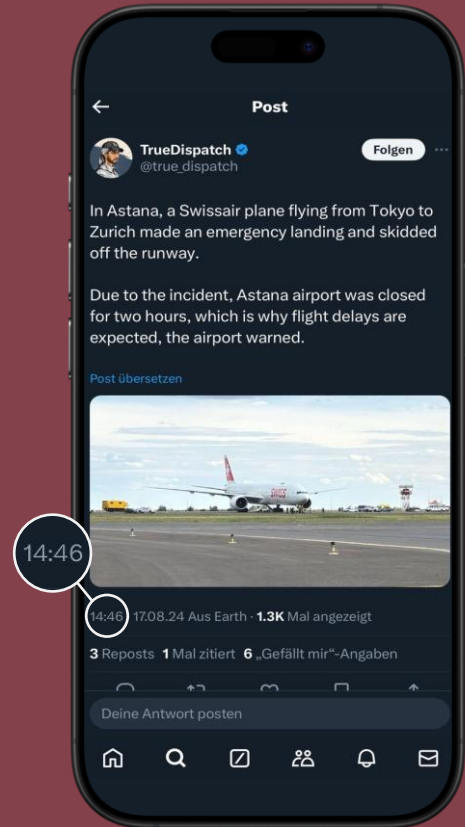
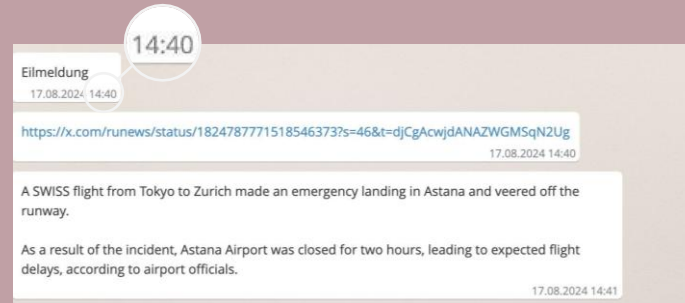
À Zurich, les médias prennent la main sur l'information

14h40
«20 Minuten» reçoit
l'information sur l'incident

14h46
Publication du user
TrueDispatch sur «X» avec
une image et plusieurs
fausses informations

14h53
Breaking News «20 Minuten»

15h00
Première task force



**En période de crise, la
communication devient un pont
entre le chaos et la confiance**

Notre manière de communiquer – quand ça compte

Clair. Coordonné. Générateur de confiance.



Proactif

Nous partageons les informations importantes de manière active et anticipée, tant en interne qu'en externe, avant que des questions ou des rumeurs ne puissent apparaître.



Accessible

Nous privilégions un échange authentique et équilibré avec les collaborateurs, les client·e·s, les médias et le public.

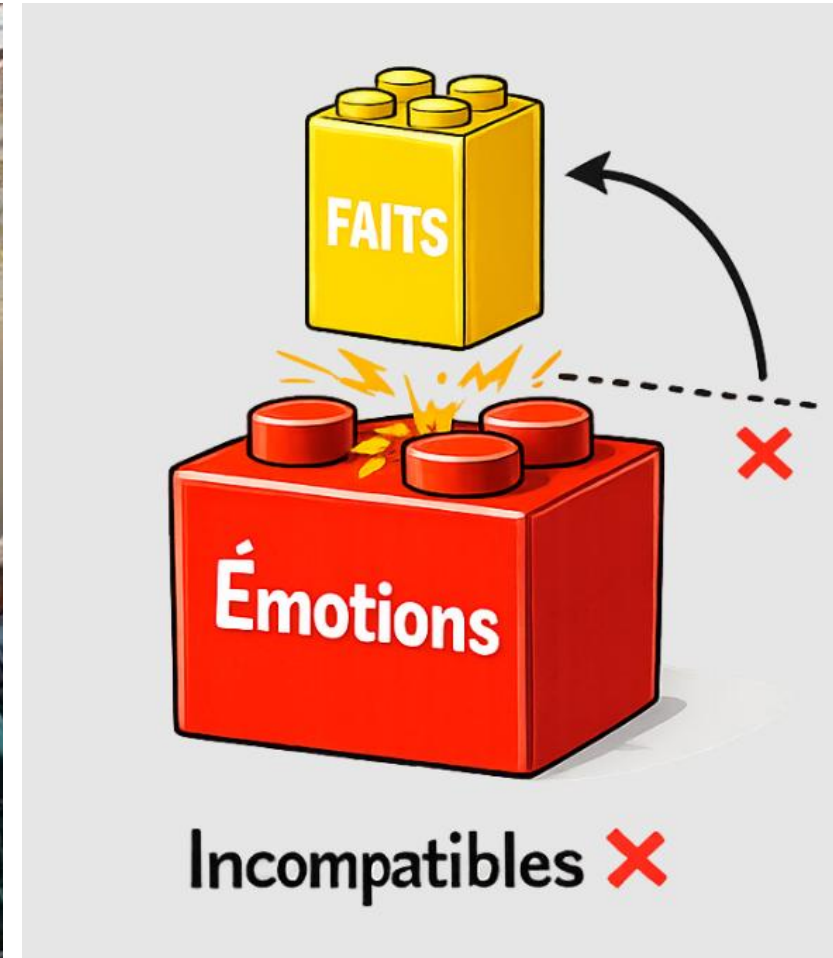


Transparent

Nous communiquons ouvertement et honnêtement les succès ainsi que les défis à toutes les parties prenantes.

Lorsque les émotions éclipsent les faits

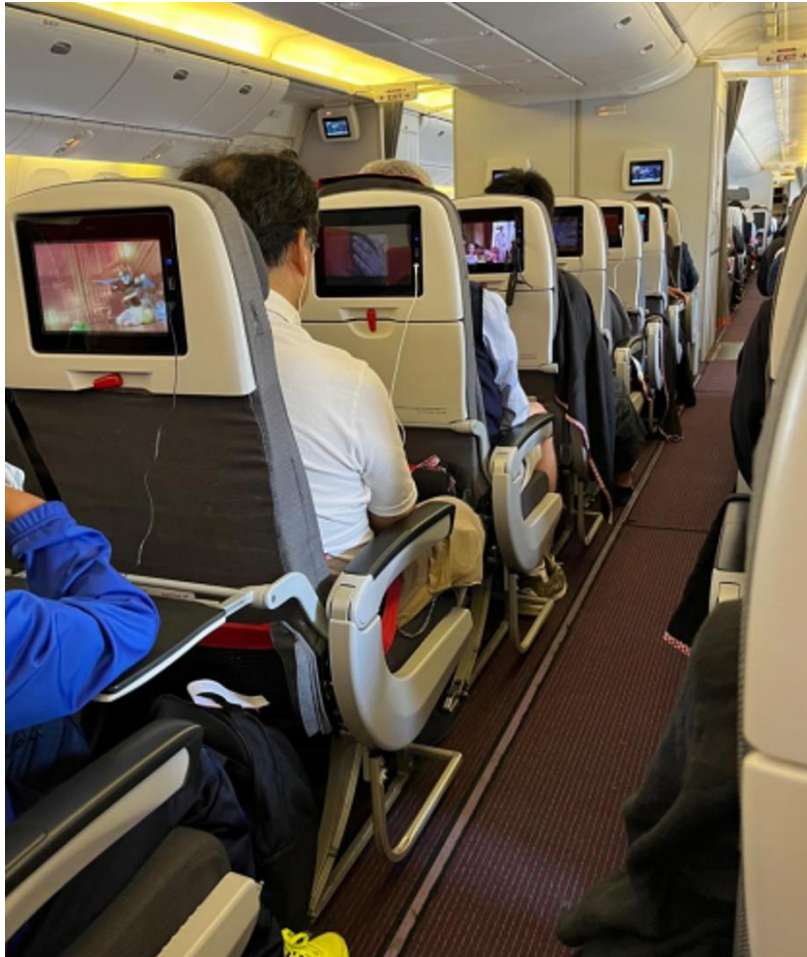
Humanité, sincérité, transparence



**Un bon leadership ne signifie pas
être sans faute,
mais assumer les erreurs avec
maîtrise.**

Paradoxe : mission accomplie

Deux jours plus tard, passager et avion de retour



Le 18 août à 10h30,
l'avion d'Austrian atterrit
à Vienne

Le 19 août, notre B777
est de retour à Zurich et
reprend le service

Le passager a survécu !



conclusion ;-)

Qu'est-ce qu'une crise dans un club équestre ?

Qui prendrait la parole chez vous ?

Qu'est-ce qu'une crise dans un club équestre ?

Brainstorming...

Accident impliquant
une personne ou un
cheval

mort

Accusation de
cruauté envers les
animaux

Violence / Abus

Chaos lors du
concours →
Tempête sur les
réseaux sociaux

Un conflit interne
devient public

Grave accident lors du concours

Déclaration possible du président du comité d'organisation

Tout d'abord, au nom du club, j'aimerais exprimer notre **profonde solidarité** à toutes les personnes concernées, ainsi que nos vœux sincères de prompt rétablissement. Nos pensées vont à la personne blessée, à ses proches et à toutes celles et ceux qui ont été témoins de l'incident.

Ce que nous pouvons dire à ce stade : ce matin, dans le cadre du tournoi, un accident s'est produit, au cours duquel une personne ou un cheval a été grièvement blessé. Les secours sont intervenus rapidement et la personne blessée a reçu une prise en charge médicale. Nous ne disposons pas encore d'informations précises sur les circonstances ni sur l'état de santé.

Nous sommes en contact étroit avec les **autorités chargées** de l'enquête et nous mettrons tout en œuvre pour faire la lumière sur les faits. Dès que des informations fiables seront disponibles, nous informerons le public.

Le comité a décidé de suspendre temporairement tous les autres points du programme du tournoi. Notre priorité absolue est désormais d'apporter tout notre soutien aux personnes concernées.

A vous de jouer!

Brainstorming...

Accident impliquant
une personne ou un
cheval

mort

Accusation de
cruauté envers les
animaux

Violence / Abus

Chaos lors du
concours →
Tempête sur les
réseaux sociaux

Un conflit interne
devient public

Les premières heures sont décisives

- **Surcharge d'informations**
- **Poids émotionnel**
- **Contraintes externes**
- **Incertitude intérieure**



Erreurs typiques et fatales

Dire « No Comment », c'est stupide

tout le monde parle

spéculer

défense au lieu de compassion

silence – pas de commentaire

les chats internes
deviennent des captures d'écran



Ce qui aide...

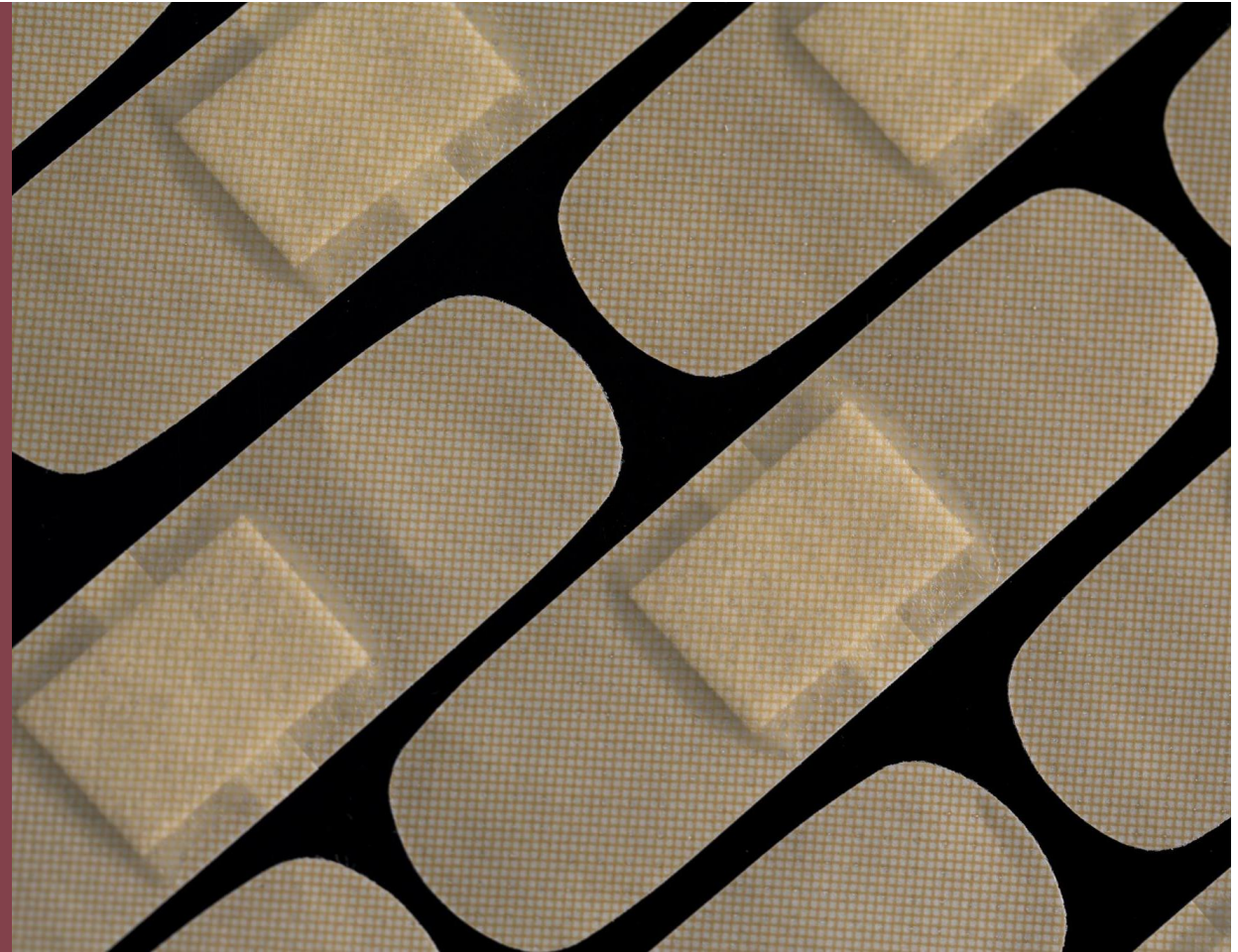
Préparer et réfléchir activement au sujet

Avoir le courage de dire : « Nous ne le savons pas encore »

Des rôles bien définis

Une réflexion préparatoire

 Handout



Take aways...



Ne pas communiquer, c'est déjà communiquer

Faire preuve d'empathie, ce n'est pas reconnaître une faute.

Une voix claire protège l'ensemble du club.

Ne pas être parfait. Être crédible.

La préparation coûte peu, improviser peut coûter la réputation

Thank you
Danke
Merci
Grazie
Grazia

