

intext

Une crise ? La communication aide !

Journée des déchets spéciaux, 17 juin 2025

int/ext Communications AG  
17 juin 2025

1

15h15 : Une journée tranquille change brusquement



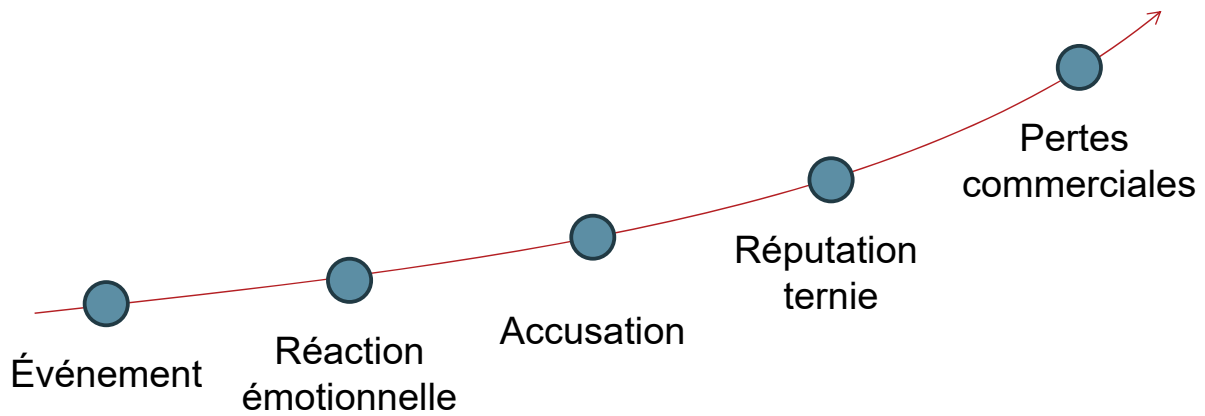
intext

17 juin 2025 / 2

Source de l'image : générée par l'IA

2

L'absence de communication de crise ou une communication mal adaptée est préjudiciable



"On ne peut pas ne pas communiquer".

*Paul Watzlawick*

## Mesures d'urgence

Activer la cellule de crise,  
Occuper la communication

Coordination avec les autorités,  
Suivi



Premiers éléments de langage, analyse des  
parties prenantes, stratégie

### Organisation préparée

- Chaîne d'alarme
- Une équipe bien rodée

### Responsabilités claires

- Qui fait quoi
- Processus de validation

### Personnes de contact connues

- Coordination externe
- Ressources supplémentaires

Facteurs de réussite dans la phase  
de chaos

intext

17 juin 2025 /5

5

## La situation évolue rapidement

### **15h15 - Accident sur la plateforme de tri.**

Personnes blessées. Fuite de produits chimiques. Fumée de couleur rougeâtre.

Forte odeur dans les environs.

**15:40 - Premier message d'alerte (AlertSwiss)**

**15:53 - Message sur Blaulichtnews.ch**

**16:03 - Premières vidéos sur les réseaux sociaux**

**16:18 - Premier communiqué de presse en ligne**

**16:30 - Intérêt croissant des médias**



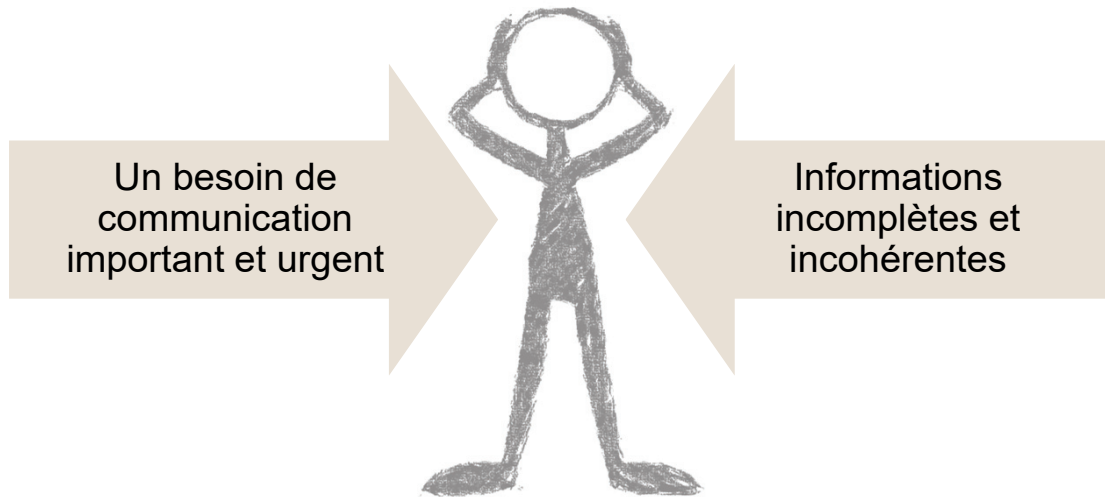
intext

17 juin 2025 /6

Source de l'image : générée par IIA

6

## Le paradoxe de l'information



7

## La communication de crise est plus que de l'information



Valider les émotions  
et les préoccupations



Communiquer les  
actions et les  
résultats



Confirmer les  
objectifs communs

8

## Une bonne communication de crise agit à deux niveaux

### ~~Sans communication active~~

- Vide d'informations
- Spéculations et rumeurs
- Émotions incontrôlées
- Perte de confiance

### Au niveau des faits

- Une information transparente
- Des faits clairs
- Les actions et résultats

### Au niveau émotionnel

- Se montrer concerné
- Signaler la compréhension
- Établir la confiance

## 15h55 : Le cercle des personnes concernées s'élargit brusquement



Kantonspolizei Untersee ✓  
@kapo\_untersee.ch

...

Brand in Vorderstetten: Fenster schliessen



## Une coordination étroite avec les forces d'intervention est essentielle et, dans le meilleur des cas, déjà éprouvée.

Ce qui a fait ses preuves ...

### Chercher activement le contact

- Echange permanent avec la direction d'intervention
- Comparaison des faits et des chiffres

### Partager activement l'information

- Rétroaction des parties prenantes
- Connaissances du monitoring

### Harmoniser activement la communication

- Communiqués de presse
- Préparation des briefings médias

intext

Ce qu'il faut pour cela ...

### Contacts établis

- Contacts avec les autorités définis
- Processus concertés

### Répartition des tâches clarifiée

- Qui a le lead sur qui
- Qui communique quoi (ou pas)

### Canaux de communication

- Contacts directs
- Infrastructure technique

17 juin 2025 / 11

11

## L'accident et ses conséquences suscitent un large intérêt

### **15h15 - Accident sur la plateforme de tri.**

Personnes blessées. Fuite de produits chimiques. Fumée de couleur rougeâtre.

Forte odeur dans les environs.

**15:40** - Premier message d'alerte (AlertSwiss)

**15:53** - Message sur Blaulichtnews.ch

**16:03** - Premières vidéos sur les réseaux

**16:18** - Premier communiqué de presse

**16:30** - Intérêt croissant des médias

intext

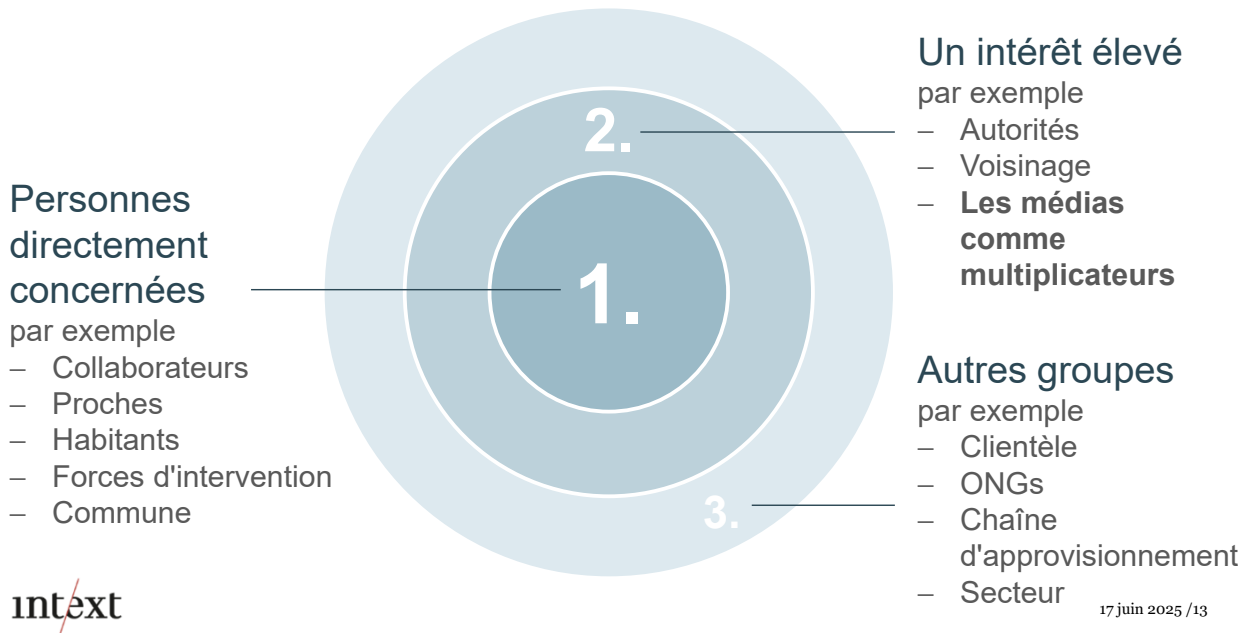


17 juin 2025 / 12

Source de l'image : générée par IIA

12

## Toujours garder à l'esprit les parties prenantes importantes



13

## 17h30 : Point de presse avec les autorités

ligne

16:30 - Intérêt croissant des médias

16:55 - Fin de l'alerte par les pompiers

17h30 - Point presse avec les autorités, des questions critiques sur les normes de sécurité et le site sont à prévoir

n

ALERTSWISS

Starke Rauchentwicklung nach Brand in Recyclinganlage

**TAGESBLICK**  
DIE ZEITUNG FÜR NEUGIERIGE  
AUSGABE 21. MAI 2025 NR. 1412  
**PINK PANTHER IN DER SONDERMÜLLVERBRENNUNG?**

StadtBeobachter  
@StadtBeobachter

Bei der Sondermüllverbrennung steigt kurz nach dem Eurovision Song Contest pinker Rauch aus dem Kamin. Zufall? 🤔  
#ESC2025 #RosaRauch #IndustrieWunder #VerschwörungOderKunst

riestadt  
gestern Alt-  
stieg hat  
wie ein PR-  
mischer Fe-  
häftige Fahr-  
isert."

intext

17 juin 2025 /14

14

## Malgré le peu de temps, il faut bien préparer le travail avec les médias

- Clarifier les conditions cadres (participants, setting, déroulement)
- Préparer les messages clés et les réponses aux questions critiques
- Fournir un communiqué de presse ou une fiche d'information si nécessaire
- Organiser le lieu de rassemblement, la salle, la nourriture
- Déléguer le protocole et le suivi
- Ne jamais faire cavalier seul et faire un débriefing interne

## Les retombées médiatiques



## Les leçons apprises ?

### Règles empiriques éprouvées pour la communication de crise

- La dimension humaine a toujours la priorité
- La communication de crise est l'affaire du chef
- La vitesse avant l'exhaustivité
- Communiquer soi-même avant que les autres ne le fassent à notre place
- Établir un rythme de communication fiable
- Ne pas enjoliver, ne pas spéculer
- Bien préparer, ne jamais improviser

## 5 étapes pour être prêt en cas de crise

1. Faire un état des lieux  
(p. ex. Crisis ReadyScore <https://crisisreadyscore.scoreapp.com>)
2. Identifier les risques (de communication)
3. Sécuriser les ressources humaines et autres
4. Définir les principes de la communication de crise
5. Organiser des formations et des tests de stress

Merci beaucoup de votre intérêt !



Michael Felber  
Propriétaire et partenaire,  
int/ext  
[michael.felber@int-ext.com](mailto:michael.felber@int-ext.com)  
+41 61 264 8807

intext

17 juin 2025 /19