

Exemples de communiqués de crise

15/03/2007 Communiqué de presse du Magazine de la communication de crise et sensible censuré en Chine

Nous venons d'apprendre et de confirmer que notre site web www.communication-sensible.com est « blacklisté » (bloqué d'accès) par les instances régulatrices d'internet de l'empire du milieu. Un article iconoclaste * sur le risque d'investir le marché chinois aura suffi à provoquer la censure de notre site web. Cette censure - d'un magazine francophone hyperspécialisé - dévoile l'extrême fragilité des libertés en Chine. Elle démontre aussi que nos propos sur les dangers d'investir dans une Chine incertaine et liberticide n'étaient nullement exagérés. L'équipe du magazine déplore cette décision, d'autant que la gestion des crises est le type même du domaine qui ne peut connaître de frontières.

Il nous semble encore plus évident aujourd'hui que les entreprises qui s'installent, délocalisent ou achètent en Chine doivent faire preuve de discernement, de vigilance, de rigueur industrielle, de responsabilité sociale et environnementale.

Nous mettrons rapidement en place un site web miroir afin de permettre à nos lecteurs en Chine d'accéder à nos articles.

Communiqué de presse de Thierry Desmarest après l'explosion de l'usine AZF à Toulouse

Cette explosion constitue un drame épouvantable. La vision du site ravagé est une vision bouleversante, comme une vision d'horreur. Mes premières pensées vont à toutes les victimes et à leurs familles, ainsi qu'à tous les Toulousains qui ont été frappés par ce drame. Le groupe déploiera tous les moyens possibles pour manifester sa solidarité aux familles des victimes et aux habitants de Toulouse touchés par la catastrophe. L'explosion a été terrible. A l'heure où nous parlons, le bilan, probablement lourd, ne peut pas être encore établi. Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude aux équipes de secours et d'intervention qui se sont immédiatement mobilisées, et avec la plus grande compétence. Nous ne connaissons pas encore les causes de cette explosion. Des enquêtes ont été immédiatement déclenchées et le groupe, parallèlement, a immédiatement nommé une commission d'enquête interne »

Communiqués de presse suite au crash du vol Air France Rio – Paris

Paris, 01 Juin 2009 - 13h14 heure locale Premier communiqué

Air France a le regret d'annoncer être sans nouvelle du vol AF 447 effectuant la liaison Rio de Janeiro – Paris-Charles de Gaulle, arrivée prévue ce matin à 11h15 locales.

Le vol a quitté Rio le 31 mai à 19 heures locales.

216 passagers sont à bord.

L'équipage est composé de 12 navigants : 3 navigants techniques et 9 navigants commerciaux.

**Un numéro vert est ouvert au 0800 800 812 pour la France,
et + 33 1 57 02 10 55 pour l'étranger.**

Air France partage l'émotion et l'inquiétude des familles concernées. Les proches sont reçus dans un endroit spécialement réservé à l'aérogare de Paris-Charles de Gaulle 2.

Paris, 01 June 2009 - 13h31 heure locale

Communiqué N° 2

Air France a le regret d'annoncer la disparition du vol AF 447 effectuant la liaison Rio de Janeiro – Paris-Charles de Gaulle, arrivée prévue ce matin à 11h10 locales, comme vient de l'annoncer à la presse le Directeur général d'Air France, Pierre-Henri Gourgeon.

L'appareil de type Airbus A330-200, immatriculé F-GZCP, a quitté Rio le 31 mai à 19h03 heure locale (00h03 heure de Paris).

L'appareil a traversé une zone orageuse avec fortes turbulences à 2 heures du matin (heure universelle), soit 4h00 heure de Paris. Un message automatique a été reçu à 2h14 (4h14 heure de Paris) indiquant une panne de circuit électrique dans une zone éloignée de la côte.

L'ensemble des contrôles aériens civils brésilien, africain, espagnol et français ont tenté en vain d'établir le contact avec le vol AF447. Le contrôle aérien militaire français a essayé de détecter l'avion, sans succès.

216 passagers sont à bord : 126 hommes, 82 femmes, 7 enfants et un bébé.

L'équipage est composé de 12 navigants : 3 navigants techniques et 9 navigants commerciaux.

Le commandant de bord a 11 000 heures de vol et déjà effectué 1 700 heures sur Airbus A330/A340. Les deux copilotes ont 3 000 heures de vol pour l'un (dont 800 sur Airbus A330/A340) et 6 600 pour l'autre (dont 2 600 sur Airbus A330/A340).

L'appareil est équipé de moteurs General Electric CF6-80E.

L'avion totalise 18 870 heures de vol et a été mis en service le 18 avril 2005.

Sa dernière visite d'entretien en hangar date du 16 avril 2009.

Air France partage l'émotion et l'inquiétude des familles concernées. Les proches sont reçus dans un endroit spécialement réservé à l'aérogare de Paris-Charles de Gaulle 2.

Un numéro vert est ouvert 0800 800 812 pour la France, et + 33 1 57 02 10 55 pour l'étranger.

NB : Nous demandons aux journalistes de ne pas appeler ce numéro réservé aux familles et aux proches.

Paris, 01 June 2009 - 13h41 heure locale

Communiqué N° 3

Air France a communiqué au Bureau d'Enquêtes et d'Analyses pour la sécurité de l'aviation civile (BEA), organisme chargé pour la France des enquêtes techniques sur les accidents et incidents dans l'aviation civile, et à Airbus, constructeur de l'avion, l'ensemble des informations en sa possession après la disparition du vol AF 447 effectuant la liaison Rio de Janeiro – Paris-Charles de Gaulle : la compagnie est en contact permanent avec le BEA et Airbus.

L'appareil de type Airbus A330-200, immatriculé F-GZCP, a quitté Rio le 31 mai à 19h03 heure locale (00h03 heure de Paris). L'appareil a traversé une zone orageuse avec fortes turbulences à 2 heures du matin (heure universelle), soit 4h00 heure de Paris. Un message automatique a été émis à 2h14 (4h14 heure de Paris) indiquant une panne de circuit électrique dans une zone éloignée de la côte.

L'appareil est équipé de moteurs General Electric CF6-80E.

L'avion totalise 18 870 heures de vol et a été mis en service le 18 avril 2005.

Sa dernière visite d'entretien en hangar date du 16 avril 2009.

Air France partage l'émotion et l'inquiétude des familles concernées. Les proches sont reçus dans un endroit spécialement réservé à l'aérogare de Paris-Charles de Gaulle 2.

Un numéro vert est ouvert 0800 800 812 depuis la France,

0800 881 20 20 depuis le Brésil,

et + 33 1 57 02 10 55 depuis les autres pays.

NB : Nous demandons aux journalistes de ne pas appeler ce numéro réservé aux familles et aux proches.

Paris, 01 June 2009 - 14h35 heure locale

Communiqué N° 4

Air France adresse ses sincères condoléances aux familles et aux proches des passagers et membres d'équipage qui se trouvaient à bord du vol AF 447 du 31 mai 2009, disparu entre Rio de Janeiro et Paris-Charles de Gaulle.

Air France met tout en œuvre pour soutenir les familles et les proches : une assistance psychologique a été mise en place à l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle 2 et à l'aéroport de Rio de Janeiro. Elle est composée de médecins et de psychologues ainsi que de volontaires de la compagnie, spécialement formés.

La compagnie a également mis en place un numéro d'appel spécial à l'attention des familles des passagers. Elle les informe, à leur demande, de l'éventuelle présence à bord d'un proche.

Numéros de téléphone réservés aux familles et aux proches

0800 800 812 depuis la France,

0800 881 20 20 depuis le Brésil,

et + 33 1 57 02 10 55 depuis les autres pays.

Air France communiquera d'autres informations dès que celles-ci seront disponibles.

NB : Nous demandons aux journalistes de ne pas appeler ces numéros réservés aux familles et aux proches.

Paris, 01 June 2009 - 17h41 heure locale

Communiqué N° 5

Air France est en mesure de confirmer les nationalités des passagers qui se trouvaient à bord du vol AF 447 du 31 mai 2009, disparu entre Rio de Janeiro et Paris-Charles de Gaulle. Cette liste a été constituée sur la base des informations fournies par les autorités brésiliennes.

- 1 Africain du Sud
- 26 Allemands
- 2 Américains
- 1 Argentin
- 1 Autrichien
- 1 Belge
- 58 Brésiliens
- 5 Britanniques
- 1 Canadien
- 9 Chinois
- 1 Coréen (Corée du Sud)
- 1 Croate
- 1 Danois
- 2 Espagnols
- 1 Estonien
- 61 Français
- 1 Gabonais
- 4 Hongrois
- 3 Irlandais
- 1 Islandais
- 9 Italiens
- 3 Libanais
- 3 Marocains
- 1 Néerlandais

- 3 Norvégiens1 Philippin
- 2 Polonais
- 1 Roumain
- 1 Russe
- 3 Slovaques
- 1 Suédois
- 6 Suisses
- 1 Turc

Air France adresse ses sincères condoléances aux familles et aux proches des passagers et membres d'équipage.

Air France met tout en œuvre pour soutenir les familles et les proches : une assistance médicale et psychologique a été mise en place aux aéroports de Paris-Charles de Gaulle 2 et de Rio de Janeiro. La compagnie a également mis en place un numéro d'appel spécial à l'attention des familles des passagers. Elle les informe, à leur demande, de l'éventuelle présence à bord d'un proche.

Numéros de téléphone réservés aux familles et aux proches

**0800 800 812 depuis la France,
0800 881 20 20 depuis le Brésil,
et + 33 1 57 02 10 55 depuis les autres pays.**

Air France communiquera d'autres informations dès que celles-ci seront disponibles.

NB : Nous demandons aux journalistes de ne pas appeler ces numéros réservés aux familles et aux proches.

Paris, 01 June 2009 - 20h02 heure locale

Communiqué N° 6

Air France met tout en œuvre pour soutenir les familles et les proches.

Une assistance médicale et psychologique comprenant 15 médecins spécialistes a été mise en place aux aéroports de Paris-Charles de Gaulle 2 et de Rio de Janeiro.

Une centaine de personnels volontaires d'Air France sont en renfort des équipes des escales de Paris-Charles de Gaulle et de Rio de Janeiro.

La compagnie a également ouvert un numéro d'appel spécial à l'attention des familles des passagers.

Numéros de téléphone réservés aux familles et aux proches

**0800 800 812 depuis la France,
0800 881 20 20 depuis le Brésil,
et + 33 1 57 02 10 55 depuis les autres pays.**

NB : Nous demandons aux journalistes de ne pas appeler ces numéros réservés aux familles et aux proches.

Paris, 01 June 2009 - 21h28 heure locale

Communiqué N° 7

Personnel navigant technique

Commandant de bord :

Nationalité française

- 58 ans
- Entré à la compagnie en 1988

- Qualifié sur Airbus A330/A340 en février 2007
- 11 000 heures de vol dont 1 700 sur Airbus A330/A340

2 officiers pilotes de ligne (copilotes) :

- Nationalité française
- 37 ans et 32 ans
- Entrés à la compagnie en 1999 et 2004
- Qualifiés sur Airbus A330/A340 en avril 2002 et en juin 2008
- 6 600 heures de vol dont 2 600 sur Airbus A330/A340
- 3 000 heures de vol dont 800 sur Airbus A330/A340

Personnel navigant commercial

Chef de cabine principal :

- Nationalité française
- 49 ans
- Entré à la compagnie en 1985

2 chefs de cabine :

- Nationalité française
- 54 et 46 ans
- Entrés à la compagnie en 1981 et en 1989

6 hôtesses et stewards

- 5 de nationalité française et 1 de nationalité brésilienne
- Entre 24 et 44 ans
- Entrés à la compagnie entre 1996 et 2007

Numéros de téléphone réservés aux familles et aux proches

0800 800 812 depuis la France,

0800 881 20 20 depuis le Brésil,

et + 33 1 57 02 10 55 depuis les autres pays.

NB : Nous demandons aux journalistes de ne pas appeler ces numéros réservés aux familles et aux proches.

Paris, 02 June 2009 - 07h25 heure locale

Communiqué N° 8

Comment les volontaires d'Air France sont-ils formés pour accompagner les familles et les proches des victimes ?

Au total, 4 000 salariés d'Air France font partie du programme de volontariat de la compagnie pour être mobilisés en situation de crise.

Ces volontaires ont quatre missions principales : l'accueil des familles et des proches, le soutien logistique, le renfort dans les escales et l'assistance au téléphone.

Ce programme a été lancé en novembre 1998 par le président de la compagnie.

Air France propose aux volontaires des modules de formation d'une journée :

- Théorie (explication des principes du volontariat, des engagements du volontaire...) et pratique, en présence d'un psychologue,
- Théorie et pratique destinés à former les référents dont le rôle est d'encadrer un groupe de volontaires et d'assurer le lien avec la cellule de crise d'Air France,
- Stage d'écoute téléphonique afin de préparer les volontaires à traiter les appels téléphoniques lorsque le numéro vert d'Air France est activé

Hier, dès l'annonce de la disparition du vol AF 447, une centaine de volontaires ont été mobilisés pour renforcer les équipes de la compagnie à Paris et à Rio. D'autres prendront leur relais dans les prochaines heures.

Numéros de téléphone réservés aux familles et aux proches

0800 800 812 depuis la France,

0800 881 20 20 depuis le Brésil,

et + 33 1 57 02 10 55 depuis les autres pays.

NB : Nous demandons aux journalistes de ne pas appeler ces numéros réservés aux familles et aux proches.

Paris, 02 June 2009 - 09h32 heure locale

Communiqué N° 9

Aide aux familles des victimes :

Arrivée à Rio de Janeiro d'une équipe d'Air France

Une équipe d'une vingtaine de volontaires d'Air France, ainsi que deux médecins et une infirmière, est arrivée ce mardi matin à Rio de Janeiro en provenance de Paris-CDG, par le vol AF 442.

Cette équipe est venue renforcer au Brésil les personnels d'Air France afin de soutenir et aider les familles et les proches des victimes.

Numéros de téléphone réservés aux familles et aux proches

0800 800 812 depuis la France,

0800 881 20 20 depuis le Brésil,

et + 33 1 57 02 10 55 depuis les autres pays.

NB : Nous demandons aux journalistes de ne pas appeler ces numéros réservés aux familles et aux proches.

Paris, 02 June 2009 - 13h58 heure locale

Communiqué N° 10

Hommage aux victimes

Une cérémonie interreligieuse aura lieu le mercredi 3 juin à 16h00 en la cathédrale Notre-Dame de Paris pour les familles et les proches des victimes.

Avis aux rédactions : des informations pratiques seront communiquées ultérieurement sur l'organisation de la cérémonie interreligieuse.

Paris, 02 June 2009 - 21h25 heure locale

Note aux rédactions

Cérémonie interreligieuse mercredi 3 juin

Dans le respect du deuil des familles et proches des victimes, la presse ne pourra pas assister à la cérémonie organisée demain à 16h à l'intérieur de la Cathédrale Notre Dame de Paris. Une diffusion sonore de la cérémonie sera organisée à l'extérieur sur le Parvis

Paris, 03 June 2009 - 12h00 heure locale

Communiqué de presse : Archevêché de Paris

Célébration inter-religieuse de prière - Pour les 228 victimes du vol AF 447 du 1er juin 2009, pour leurs familles et leurs proches - Cathédrale Notre-Dame de Paris – Le mercredi 3 juin 2009 à 16h

En présence du cardinal André Vingt-Trois archevêque de Paris et président de la Conférence des Evêques

de France, du Grand Rabbin Haïm Korsia, aumônier Israélite de l'air, de M. Mohammed Moussaoui, président du Conseil Français du Culte Musulman, du Métropolitain Emmanuel, président de l'Assemblée des Evêques Orthodoxes de France et du Pasteur Claude Baty, Président de la Fédération Protestante de France.

En plus du Grand Rabbin Haïm Korsia, des aumôniers catholiques, protestants et musulmans de Roissy seront présents : le Père Francis Truptil, le Père Gérard Sqarcioni, le Père Baudouin Tournemire, le Pasteur Jean Pierre Dassonville et l'Imam Hazem El-Shaffei.

Cette célébration a été préparée conjointement avec Air France. Elle sera un temps de recueillement et de prière pour les familles et les proches des victimes dans un esprit de rapprochement entre les hommes de tous pays et toutes religions. Des lectures seront donc faites en français, anglais et brésilien. La prière sera portée par des chants en français, latin et allemand de la Maîtrise de Notre-Dame de Paris et du Chœur d'Air France.

Au début de la célébration, Mgr Vingt-Trois va proposer aux membres des familles et proches d'apporter 228 bougies allumées devant l'autel. Elles symbolisent chacun et chacune des disparus.

Les familles seront invitées à emporter cette bougie à la fin de la célébration.

Musiques et Textes de la célébration :

- Introït du Requiem de Duruflé (Maîtrise de Notre Dame) Psaume 42 Wie der Hirsch de Felix Mendelssohn (Chœur d'Air France)
- Lecture du Livre des lamentations de Jérémie (Lm 3, 17-26)
- Psaume 129 (Maîtrise de Notre Dame et assemblée)
- Je mets mon espoir dans le Seigneur, je suis sûr de sa parole
- Evangile de Jésus-Christ selon saint Luc (Lc 23, 33-53)
- Choral de Johann Sebastian Bach, Ich harre des Herrn (extr. Cantate BWV 131) (Maîtrise Notre-Dame de Paris)
- Felix Mendelssohn, Da nobis Pacem (Chœur d'Air France)
- Extrait du Requiem de Maurice Duruflé, Kyrie (Maîtrise de Notre-Dame)
- Giuseppe Verdi, Libera me Domine - extraits du Requiem (Chœur d'Air France)

Un Poème « Des pas sur le sable » d'Ademar de Barros, poète brésilien sera lu à la fin de la célébration.

(extraits)

Une nuit, j'ai fait un rêve,

Je cheminai sur la plage, côte à côte avec le Seigneur, laissant une double empreinte, la mienne et celle du Seigneur. L'idée me vint - c'était un songe - que chacun de mes pas représentait un jour de ma vie. (...) Je remarquai qu'en certains endroits, au lieu de deux empreintes, il y en avait qu'une. Alors, me tournant vers le Seigneur, J'osai lui faire des reproches : "Tu nous as pourtant promis d'être avec nous tous les jours ! Pourquoi n'as-tu pas tenu ta promesse ? Pourquoi m'avoir laissé seul au pire moment de ma vie ? Aux jours où j'avais le plus besoin de ta présence."

Mais le Seigneur m'a répondu : "Mon ami, les jours où tu ne vois qu'une trace de pas sur le sable, Ce sont les jours où moi, je t'ai porté ».

Paris, 05 June 2009 - 12h21 heure locale

Cérémonies religieuses à l'intention des victimes du vol AF 447

Au cours des prochains jours, plusieurs cérémonies religieuses en France seront dites pour les victimes du

vol AF 447 :

- **le samedi 6 juin, à 11 h 30, à l'église de Roissy-en-France.** Messe dite par l'évêque du diocèse de Pontoise, Monseigneur Riocreux. Quatre personnes de ce diocèse étaient à bord du vol AF 447.

- **le dimanche 7 juin, à 11 h 30, à la cathédrale Notre-Dame de Paris.** Messe internationale dite à l'intention des victimes du vol AF 447

- **le lundi 8 juin, à 14 h 30, à la cathédrale de Senlis.** Messe dite par l'évêque du diocèse de Beauvais, Noyon et Senlis, Monseigneur James. Trois conseillères municipales d'Ermenonville (diocèse de Senlis) faisaient partie des passagers du vol AF 447

- **le dimanche 21 juin, à 10 h 30, au salon du Bourget.** Messe dite par l'évêque du diocèse de Pontoise, Monseigneur Riocreux, préparée depuis longtemps avec l'association Notre-Dame des Ailes, et diffusée au cours de l'émission du Jour du Seigneur sur France Télévisions. Cette année, cette messe sera dite pour les disparus.

Paris, 06 June 2009 - 20h11 heure locale

Communiqué N° 11

VOL AF 447

A l'annonce par les autorités brésiliennes de la découverte de corps, Air France exprime son émotion et sa compassion à l'égard des familles et des proches des passagers et de l'équipage du vol AF 447. Pour tous, cette nouvelle est d'une très grande importance.

Air France souhaite remercier les autorités brésiliennes et françaises pour les efforts de recherches menés actuellement dans l'Atlantique, malgré des conditions difficiles.

Paris, 06 June 2009 - 21h06 heure locale

Communiqué N° 12

Point sur les sondes anémométriques

A la suite d'interrogations multiples apparues dans les médias sur la question des sondes Pitot de sa flotte (la sonde Pitot est un des capteurs qui permet de calculer la vitesse aérodynamique de l'avion), Air France souhaite apporter les précisions suivantes :

1) Des défauts de fonctionnement des sondes Pitot sur A320 amènent le constructeur à édicter en septembre 2007 une recommandation de changer les sondes. Cette recommandation s'applique également aux avions long-courriers qui utilisent les mêmes sondes et sur lesquels n'avaient été observés qu'un faible nombre d'incidents du même type.

Il est rappelé qu'une « recommandation » du constructeur laisse à l'opérateur toute liberté de l'appliquer totalement, partiellement ou pas du tout. Par contre, lorsque la sécurité peut être en cause le constructeur, en liaison avec les autorités, émet un bulletin-service obligatoire (mandatory service bulletin) repris par une « consigne de navigabilité » (Airworthiness directive)

La recommandation de changer les sondes a été appliquée par Air France sur les A320 où de tels incidents par ingestion d'eau à basse altitude avaient été observés. Elle n'a pas été appliquée sur ses A340/330 en l'absence d'incidents constatés.

2) A partir de mai 2008 Air France observe des incidents de pertes d'informations anémométriques en vol en croisière sur A340 et A330. Ces évènements sont analysés avec Airbus comme découlant d'un givrage des sondes, la panne disparaissant au bout de quelques minutes. Des discussions sont alors menées activement avec le constructeur lors de plusieurs réunions techniques. Air France demande une solution pour réduire ou faire disparaître l'apparition de ces incidents. En réponse le constructeur indique que le modèle recommandé sur A320 n'est pas conçu pour prévenir les incidents survenus en croisière à haute altitude dont nous faisons état, et rappelle les procédures opérationnelles bien connues des équipages.

Au premier trimestre 2009 des essais en laboratoire font cependant apparaître que la nouvelle sonde pourrait apporter une amélioration significative au problème de givrage en haute altitude par rapport à la sonde précédente. Pour le vérifier, Airbus propose une expérimentation en vol, en situation réelle. Sans attendre cette expérimentation, Air France décide alors de changer toutes les sondes de sa flotte A330/340 et le programme a été lancé le 27 avril 2009.

Sans préjuger d'un lien avec les causes de l'accident, Air France a accéléré ce programme et rappelé les consignes en vigueur émises par le constructeur pour faire face à la perte potentielle d'informations anémométriques.

Paris, 11 June 2009 - 11h55 heure locale

Rencontre du directeur général avec l'AJPAE

Pierre-Henri Gourgeon, directeur général d'Air France, a rencontré aujourd'hui les membres de l'AJPAE, Association des journalistes professionnels de l'aéronautique et de l'espace.

Cette réunion, prévue de longue date, était consacrée à la situation actuelle du transport aérien et à ses perspectives.

Dans son introduction, Pierre-Henri Gourgeon a tenu, devant la trentaine de médias présents, français et étrangers, à redire combien toute l'entreprise reste mobilisée après la tragédie du vol AF 447. Chacun se sent solidaire des familles et des proches des victimes, de l'équipage et des collègues disparus. Un mouvement de solidarité très fort s'est manifesté dans toute la compagnie.

Le directeur général a rappelé aux journalistes que l'enquête serait longue et difficile, compte tenu du lieu de l'accident. L'examen des premiers résultats des recherches menées sur place pourrait livrer des indices sur les circonstances de la catastrophe. Des scénarios pourront alors être construits par les experts. Au-delà, on espère pouvoir récupérer les enregistreurs de vol. Les hypothèses échafaudées dans les médias par certains relèvent quant à elles de la pure spéculation.

Le programme de changement des sondes anémométriques a pu être mis en œuvre par Air France le vendredi 29 mai, dès la réception de l'approvisionnement en pièces de rechange. Un problème de mesure de la vitesse ayant été constaté dans les derniers messages automatiques envoyés par l'avion, le remplacement des sondes a été accéléré.

On ne peut cependant pas préjuger d'un lien entre les sondes et les causes de l'accident. Airbus et l'Agence européenne de sécurité aérienne maintiennent que les A330/A340 sont sûrs avec l'un ou l'autre des 3 types de sonde existants.

Air France sera d'une totale transparence vis-à-vis des enquêteurs et, en accord avec eux, vis-à-vis du public et de ses passagers, a conclu le directeur général.