

Alex Kent/The New York Times

PILOTAGE ET COMMUNICATION DE CRISE
À L'HEURE DE L'IRRESPONSABILITÉ, DE L'INCOMPÉTENCE ET DU MÉPRIS

Le tableau :

A National Meltdown With Nobody Manning the Help Desk

« In five short days, Americans have begun to wonder if their country is actually breaking.

It started Thursday with Microsoft outage.

Then, on Friday, came the nationwide flight stoppage.

After that, four major U.S. banks reported tech problems on Monday.

The same day United Airalines' computers went down.

On Tuesday morning, the National Security Agency internal communication network was offline.

Then Apple services were disrupted."

https://www.nytimes.com/2026/11/17/us/politics/outages-flights-banks-tech.html

Après des décennies de préparation des équipes dirigeantes (tout au moins dans l'industrie et les services) aux situations de crise, la récente crise à têtes multiples qui vient de toucher les États-Unis — arrêt total de l'aviation, problèmes informatiques en cascade, etc. – a montré à quel point une plongée acharnée et continue dans le n'importe quoi en matière de leadership, la glorification constante de saillies tout juste bonnes à alimenter l'hallucination et le suivisme aveugle de populations déboussolées, la nomination aux postes sensibles de personnes « unfit for office » mais à la servilité garantie … ne peut que conduire à des abîmes sans fond.

Leadership entre déshérence et fuite réflexe. Incohérence explosive dans la communication. Mépris.

C'est une leçon pour tous, au-delà des seuls USA. Le « n'importe quoi » dans la parole et le leadership public devient moteur de débâcles vertigineuses quand le réel vient frapper à la porte.

Une analyse de CNN à la suite du récent épisode de crise US serait à méditer. Se mettre dans la roue du n'importe quoi pour séduire et triompher, risque fort de devenir une ornière indépassable au lendemain d'une victoire hors sol, ou plutôt : avant même d'avoir atteint la ligne d'arrivée.

CNN, 18 novembre 2026.

The Trump team's messaging problems on tech outages, broken down

https://edition.cnn.com/2026/11/18/politics/trump-tech-outages-response-messaging?cid=ios_app

Aaron Blake

Deux semaines après la cuisante défaite du Parti républicain aux élections de mi-mandat de 2026, l'administration Trump est plongée dans une crise qu'elle a souvent aggravée par sa propre communication.

Une série de pannes technologiques affectant le transport aérien, les banques, les communications en ligne et même un réseau hautement classifié utilisé par la National Security Agency (NSA) inquiète les Américains, qui se demandent souvent ce qui est en train de se passer.

Et la communication de l'administration a été si confuse — voire, dans certains cas, pratiquement inexistante — qu'elle n'a fait qu'alimenter le malaise grandissant.

La situation est même devenue telle que l'ancienne porte-parole de la Maison-Blanche, Karoline Leavitt, s'est mise mardi à souligner les rares occasions où,

selon elle, des membres de l'administration ont effectivement adopté la bonne attitude.

L'ancienne porte-parole du département de la Sécurité intérieure sous Trump, Tricia McLaughlin, a ajouté sur X : « Les Américains ne sont pas stupides. Nous voulons et nous avons le droit de savoir ce qui se passe réellement. »

Voici comment certains des principaux acteurs de cette séquence ont géré la situation — parmi lesquels figurent plusieurs personnalités susceptibles de succéder à Trump comme candidat républicain à la présidence.

Trump : l'homme qui n'est pas là

Le président Donald Trump conseille désormais aux Américains préoccupés par les pannes technologiques de « se détendre ».

« Dites-leur de se détendre. Tout va bien. Ce sont des événements isolés », a déclaré le président à Fox News, lors d'une interview réalisée en Chine et diffusée mercredi soir.

Son principal problème a surtout été son absence : aucune présence publique sur le sujet, aucune parole rassurante dans une période particulièrement anxiogène.

Il n'a pratiquement rien dit pendant deux jours au sujet de l'arrêt total, rare et chaotique, du trafic aérien dans les aéroports du pays vendredi. Dans le même temps, il publiait à plusieurs reprises sur les réseaux sociaux des messages consacrés à des projets de rénovation, comme celui du golf public de Washington.

Dimanche, il a finalement publié un message accusant l'administration Biden et demandant au Congrès de débloquer davantage de fonds pour moderniser la Federal Aviation Administration (FAA), l'agence fédérale de l'aviation civile.

Lundi, il a déclaré qu'il n'assumait « aucune responsabilité » dans cet arrêt du trafic aérien. Il a expliqué qu'il travaillait dans le Bureau ovale au moment des faits, mais qu'il avait délégué la communication à d'autres.

« Je ne pensais pas qu'il y avait la moindre raison pour moi de le faire », a-t-il déclaré aux journalistes en quittant la Maison-Blanche pour l'Asie.

Ses commentaires donnent de plus en plus l'image d'un président déconnecté des préoccupations du pays. Avant même de conseiller aux Américains de se détendre face aux pannes technologiques, il les avait en réalité balayées d'un revers de main.

« C’est la vie », a déclaré Trump après son arrivée aux Philippines, interrogé sur son inquiétude éventuelle face à ces pannes. « Quand on est grand, puissant et qu’on a tout l’argent du monde, ce genre de choses arrive. Ce n’est pas grave. »

L’une des principales leçons des élections de 2026 a été que les électeurs ont perçu Trump comme peu soucieux de leurs préoccupations quotidiennes. Sa réaction à ces pannes en est une nouvelle illustration.

Trump n’a jamais été particulièrement doué pour faire preuve d’empathie. Mais cette fois, il ne semble même pas essayer.

Mullin : un communicant chaotique confronté à un problème de match de football

Peut-être personne n’a-t-il essuyé autant de critiques que le secrétaire à la Sécurité intérieure, Markwayne Mullin. Même des commentateurs conservateurs proches du mouvement MAGA l’ont qualifié de « bouffon » et de « personne inapte à exercer ses fonctions ». Megyn Kelly a même déclaré n’avoir « absolument aucune confiance en cet homme ».

La raison tient à un flux de communication particulièrement erratique, auquel s’est ajoutée une décision hautement contestable : prendre l’avion samedi pour assister à un match de football universitaire, alors que de nombreux Américains étaient encore bloqués. Mullin a insisté sur le fait que ses fonctions l’obligeaient à voyager à bord d'un avion gouvernemental.

Mullin a commencé vendredi, en pleine interruption du trafic aérien, par déclarer : « Je ne veux pas dire qu’il s’agit d’une crise, mais c’en est une. »

Il a ensuite ouvert sa conférence de presse du vendredi soir par une plaisanterie assez déplacée sur le fait que nous étions vendredi 13. (Il est difficile de trouver beaucoup de voyageurs bloqués qui aient le cœur à rire.)

Lundi, il s'est mis à avancer des hypothèses sur l'origine des pannes technologiques, en s'appuyant sur les propos d'« un type qui s'y connaît vraiment en technologie », mais qui « n'est pas Elon [Musk] ».

Une prestation qui relevait davantage du chroniqueur de télévision que du responsable chargé de gérer la crise.

Mais son principal problème d'image est venu de sa décision d'assister samedi au match de football opposant le Texas à LSU. Cette information a été révélée mardi matin par le New York Post.

Interrogé mardi sur CNBC à propos de cette décision, Mullin a fait valoir que l'espace aérien était alors « complètement ouvert » — même si de nombreuses personnes étaient encore bloquées — et a expliqué que, même s'il travaillait dur, « il fallait bien continuer à vivre en même temps ».

Voilà qui témoigne d'un sérieux défaut de perception de la situation !

Mullin a continué à tenter de justifier sa décision lors d'une audition parlementaire mercredi. Devant la commission de la Sécurité intérieure de la Chambre des représentants, il a expliqué qu'annuler son déplacement aurait pu donner l'impression d'une « défiance, comme si nous n'étions même pas disposés à prendre l'avion ».

Mais cette explication est assez différente de celle qu'il avait initialement avancée. Et elle paraît quelque peu tirée par les cheveux.

Le problème, c'est que ceux qui connaissaient les interventions télévisées de Mullin avant même qu'il ne devienne secrétaire à la Sécurité intérieure savent qu'il a toujours fonctionné ainsi. Cet ancien sénateur de l'Oklahoma se trompe régulièrement. Il est souvent à côté du message officiel.

Simplement, c'est la première fois que ses interventions se retrouvent ainsi exposées aux yeux de toute l'opinion publique américaine.

Et il a aggravé la situation par une bourde de déplacement digne de Ted Cruz, qui s'était rendu à Cancún en pleine catastrophe climatique et énergétique au Texas en février 2021.

Duffy : un message que même les républicains ne veulent pas entendre

Le problème du secrétaire aux Transports, Sean Duffy, tient au choix de son message : il a essentiellement imputé l'interruption du trafic aérien au manque de financements accordés par le Congrès pour moderniser la FAA.

Premier problème : il avait auparavant tourné en dérision ce type de transfert de responsabilité.

Comme le rapporte Andrew Kaczynski, de CNN, après une interruption du trafic aérien en 2023, sous l'administration Biden, Duffy avait suggéré que le problème tenait davantage à la direction de l'agence qu'au financement.

« La FAA a reçu des milliards de dollars pendant le Covid », déclarait-il alors sur Fox News. « Et maintenant, ils vont revenir nous dire : "Nous voulons encore plus d'argent pour résoudre cette crise que nous n'avons pas été capables de gérer alors

que, vous savez, pendant quoi, trois heures dans la matinée, les avions ne pouvaient plus voler.” »

Deuxième problème : alors que Duffy réclame régulièrement davantage de crédits, sa dernière demande a même fini par indisposer les républicains.

Après avoir initialement demandé 30 milliards de dollars supplémentaires pour la modernisation de la FAA, il a rapidement porté sa demande à 50 milliards, sans expliquer pourquoi.

Les républicains du Congrès ont vivement réagi, tant à l'idée qu'ils puissent être tenus responsables de ce qui s'est passé vendredi qu'à celle de devoir simplement déverser de nouveaux milliards sur les 12,5 milliards de dollars déjà approuvés l'an dernier dans le cadre de la loi budgétaire et programmatique républicaine, alors même que ces crédits n'ont pas encore tous été dépensés.

Clayton : quelques rares signes de compétence

Le directeur du renseignement national, Jay Clayton, a été de plus en plus souvent envoyé en première ligne, notamment lors de l'audition de mercredi, dans ce qui semble être une tentative de reprendre la situation en main.

Lors d'une intervention sur Fox Business mardi, puis lors de l'audition de mercredi, il s'est attaché à souligner la conclusion de l'administration : les pannes technologiques ne seraient pas dues à une intervention malveillante étrangère.

« Je comprends que le calendrier de ces incidents puisse soulever des questions, et c'est normal. Le peuple américain doit nous poser ces questions », a déclaré Clayton lors de l'audition.

« Mais, sur la base de ce que nous savons aujourd'hui, après un important travail d'investigation numérique, il s'agit de pannes de services distinctes, liées à des opérations de maintenance et à des modifications techniques. Il ne s'agit pas d'une attaque coordonnée ou commanditée par un État. »

C'était un discours assez classique de la part de l'administration. Mais il a été délivré avec une assurance et une autorité qui ont cruellement fait défaut ailleurs.

Mardi, Leavitt a salué la décision de faire intervenir Clayton — laissant entendre qu'il constituait une amélioration par rapport aux autres.

Rubio : quelques rares manifestations d'empathie

Leavitt a également tenu à saluer publiquement le secrétaire d'État Marco Rubio, qui s'est avancé pour manifester l'empathie et la préoccupation dont Trump a été incapable de faire preuve.

En déplacement aux Philippines cette semaine, Rubio a reconnu que ces pannes mettaient en lumière des questions importantes concernant les « vulnérabilités » de nos technologies. Il a également évoqué les personnes qui se sentent « nerveuses » et « anxieuses ».

À une autre occasion, il a ajouté :

« Nous reconnaissons pleinement que ces informations sont déstabilisantes : voir jour après jour des informations faisant état de défaillances techniques. […] Nous comprenons. »

« Nous prenons ces questions très au sérieux », a-t-il poursuivi. « De toute évidence, nous restons constamment vigilants. »

Rien de très original dans le discours d'un responsable politique. Mais cela a surtout souligné l'absence de propos comparables de la part de Trump.

Vance : annuler ses déplacements (contrairement à Trump)

Le vice-président JD Vance s'est moins exprimé que les autres protagonistes. Mais il a fait parler de lui mercredi en annulant brusquement sa participation au sommet DealBook du New York Times.

La raison officiellement avancée : il avait été appelé à participer à des réunions à Washington en raison des pannes technologiques.

On ne sait pas précisément ce qui — ou qui — a motivé cette annulation de dernière minute.

Vance cherche manifestement à construire une image politique quelque peu indépendante de celle de Trump. Sa décision de mercredi est donc intéressante, compte tenu du peu d'attention publique accordée au sujet par le président et du fait que certains se sont demandé si ce dernier n'aurait pas dû, lui aussi, annuler son propre déplacement en Asie.

Vance a toutefois rencontré quelques difficultés lui aussi.

Après avoir repris la ligne officielle du parti, consistant à imputer à ses prédécesseurs la responsabilité de l'état du système de transport aérien américain, même Laura Ingraham, de Fox News, a fini par réagir.

« Eh bien, cela fait deux ans que vous êtes aux commandes », a-t-elle interrompu Vance, avant d'ajouter : « Pourquoi le problème n'a-t-il pas été réglé ? »

La porte-parole de la Maison-Blanche : toujours curieusement absente

Toute cette séquence a également mis en lumière l'étrange absence de remplaçant à Karoline Leavitt.

Cela fait près de trois mois qu'elle a quitté ses fonctions, à la fin du mois d'août. Cela fait également presque un mois que sa première remplaçante, Katie Zacharia, a été licenciée après seulement cinq jours en poste.

Ce sont précisément des moments où l'administration aurait particulièrement besoin de communicants disciplinés, entièrement mobilisés pour informer quotidiennement les médias.

Mais, apparemment, elle ne parvient pas à trouver la bonne personne — et ceux qui tentent de combler le vide ont bien du mal à y parvenir.