

02

Fiche de travail de l'atelier sur la communication de crise

Introduction

En cas de crise, une communication claire, rapide et empathique est essentielle pour maintenir la confiance et protéger la réputation de votre organisme. Cette fiche de travail vous aide à évaluer la situation, à rédiger des messages clés et à préparer une déclaration concise pour votre porte-parole. Elle sert à élaborer des réponses claires et transparentes, inspirant confiance et démontrant du leadership ainsi qu'une orientation vers l'avenir en période de difficultés.

Étape 1 : Évaluer la situation

✓	Qu'est-ce que vous savez avec certitude ?
✓	Quels sont les risques et les sensibilités ?
✓	Quelles informations ne doivent PAS être divulguées publiquement pour le moment ?

Niveau de gravité : (Cochez une case)

☐	Faible (Impact limité ; facilement maîtrisable)
☐	Moyen (Préoccupation publique ; nécessite un message prudent)
☐	Élevé (Forte surveillance publique ou risque persistant)

Étape 2 : Identifier les messages clés (jusqu'à 3)

Que souhaitez-vous que votre public retienne ?

	1.
	2.
	3.

Étape 4 : Préparer le porte-parole

À partir de vos messages clés, rédigez une déclaration claire et concise de trois à quatre phrases.

N'oubliez pas : Faites preuve d'empathie, soyez transparent et concentrez-vous sur l'action à venir.

Choisissez le ton approprié (calme, confiant, empathique) :

Préparez-vous à répondre aux questions difficiles ou inattendues :

Liste de contrôle pour approuver la déclaration du porte-parole

Cette liste de contrôle veille à ce que votre déclaration de crise soit claire, uniforme et en adéquation avec les valeurs et les obligations légales de votre organisme. Servez-vous-en pour vérifier que le message demeure empathique, transparent, orienté vers les solutions, concis et qu'il exclut toute spéculation. L'approbation des équipes de direction et juridiques concernées est essentielle avant la publication afin de maintenir la crédibilité et la confiance.

☐	Aborde les faits de manière claire et honnête
☐	Comprend un langage empathique
☐	Se concentre sur les solutions et les prochaines étapes
☐	Évite les spéculations ou les accusations
☐	Conforme aux valeurs organisationnelles et aux directives juridiques
☐	Est concis et facile à comprendre

Exemples de déclarations

?	<i>Nous avons pris connaissance de l'incident survenu le [date] et menons actuellement une enquête approfondie afin d'en comprendre tous les détails. Notre priorité est la sécurité et le bien-être des personnes concernées, et nous nous engageons à faire preuve de transparence tout au long de ce processus. Nous avons pris des mesures immédiates pour remédier à la situation et éviter qu'elle ne se reproduise. Nous remercions la communauté pour sa patience et continuerons à vous tenir informés dès que nous aurons plus d'informations.</i>
?	<i>Le [date], des événements imprévus ont affecté nos opérations. Nous regrettons profondément les perturbations causées et travaillons sans relâche pour résoudre le problème. Nous avons mobilisé notre équipe afin de garantir que toutes les mesures nécessaires soient prises rapidement et</i>

nous nous engageons à tenir toutes les parties prenantes informées. Merci de votre compréhension et de votre soutien continu.

02

Crisis Communication Workshop Worksheet

Introduction

In a crisis, clear, timely, and empathetic communication is critical to maintaining trust and protecting your organization's reputation. This worksheet guides you through assessing the situation, crafting key messages, and preparing a concise spokesperson statement. Use it to develop confident, transparent responses that demonstrate leadership and forward focus during challenging times.

Step 1: Assess the Situation



What do you know for sure?

What are the risks and sensitivities?



What information should NOT be shared publicly at this time?

Severity Level: (Check One)

☐	Low (Limited impact; easily contained)
☐	Medium (Some public concern; requires careful messaging)
☐	High (Significant public scrutiny or ongoing risk)

Step 2: Identify Key Messages (up to 3)

What do you want your audience to remember?

	1.
	2.
	3.

Step 4: Prepare the Spokesperson

Using your key messages, draft a clear and concise 3-4 sentence statement.

Remember to: Show empathy, be transparent, and focus on forward action.

Choose the right tone (calm, confident, empathetic):

Plan how to handle tough or unexpected questions:

Checklist for Approving Spokesperson Statement

This checklist ensures your crisis statement is clear, consistent, and aligns with your

organization's values and legal requirements. Use it to confirm the message is empathetic, transparent, solution-focused, concise, and avoids speculation. Approval from relevant leadership and legal teams is vital before public release to maintain credibility and trust.

☐	Addresses facts clearly and honestly
☐	Includes empathetic language
☐	Focuses on solutions and next steps
☐	Avoids speculation or assigning blame
☐	Aligns with organizational values and legal guidance
☐	Is concise and easy to understand

Example Statements

	<i>We are aware of the incident that occurred on [date] and are actively investigating to understand all the details. Our priority is the safety and well-being of those affected, and we are committed to transparency throughout this process. We have taken immediate steps to address the situation and prevent it from happening again. We appreciate the community's patience and will continue to provide updates as more information becomes available.</i>
	<i>On [date], unexpected events affected our operations. We deeply regret any disruption caused and are working diligently to resolve the issue. We have mobilized our team to ensure all necessary actions are taken promptly and are committed to keeping all stakeholders informed. Thank you for your understanding and continued support.</i>