

# **COMMUNICATION DES RISQUES EN SITUATION DE CRISE ET D'URGENCE**

## **Instaurez un climat de confiance et de crédibilité en exprimant:**

- De l'empathie et de l'attention
- En faisant preuve de compétence et d'expertise
- En étant honnête et ouvert
- En étant engagé et dévoué

## **Conseils clés:**

- Ne rassurez pas outre mesure
- Reconnaissez les incertitudes
- Exprimez des souhaits («J'aimerais tant connaître les réponses.»)
- Expliquez le processus instauré pour trouver des réponses
- Reconnaissez la peur des gens
- Donnez aux gens des choses à faire
- Exigez d'avantage des gens (partagez le risque).

## **En tant que porte-parole:**

- Maîtrisez les politiques de votre organisation
- N'allez pas au-delà de vos responsabilités
- Dites la vérité, faites preuve de transparence
- Représentez bien votre agence

**IL EST ESSENTIEL DE FAIRE PASSER DES MESSAGES COHÉRENTS**

## **Préparez des réponses aux questions suivantes:**

- Ma famille et moi sommes-nous en danger?
- Que puis-je faire pour me protéger et protéger ma famille?
- Qui est le responsable ici?
- À quoi peut-on s'attendre?
- Pourquoi cela est-il arrivé?
- Étiez-vous au courant?
- Pourquoi n'a-t-on pas pu l'empêcher?
- Comment cela peut-il empirer?
- Quand avez-vous commencé à travailler dessus?
- Que signifient ces informations?

## **Concentrez-vous sur le message:**

- «Ce qu'il faut impérativement retenir...»
- «Je ne suis pas en mesure de répondre à cette question, mais je peux vous dire...»
- «Avant que j'oublie, je tiens à dire que vos téléspectateurs...»
- «Laissez-moi mettre les choses en contexte...»



**SOYEZ LE  
PREMIER.  
FAITES PREUVE  
D'ASSURANCE.  
SOYEZ CRÉDIBLE.**