

Modèle de communiqué de presse : déclaration de crise

Modèle gratuit PressPilot, presspilot.io

MODÈLE À REMPLIR

POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

[Titre : nom de l'entreprise + déclaration sur + le type d'incident, factuel, sans euphémisme.]

[VILLE, Pays, jour mois année, heure et fuseau horaire] - [Paragraphe de reconnaissance : ce qui s'est passé, qui ou quoi a été affecté, l'heure de début et de fin de l'incident s'il est terminé, et des excuses directes si l'incident est de votre fait.]

Ce que nous avons confirmé

- [Fait 1 : un détail précis et confirmé sur l'ampleur ou l'impact.]
- [Fait 2 : un détail précis et confirmé.]
- [Fait 3 : un détail précis et confirmé.]

[Paragraphe d'enquête : ce que vous êtes encore en train d'établir, formulé clairement comme des questions ouvertes, avec un engagement sur le délai du rapport d'incident complet.]

Actions déjà prises

- [Action 1 : une mesure déjà mise en œuvre, comme le déploiement d'un correctif ou l'isolement des systèmes touchés.]
- [Action 2 : une mesure déjà mise en œuvre.]
- [Action 3 : une mesure déjà mise en œuvre.]

Ce que nous faisons maintenant

[Paragraphe sur la réponse en cours : ce que fait votre équipe en ce moment, toute aide extérieure mobilisée (cabinet de sécurité, autorités), et comment les clients concernés peuvent obtenir de l'aide.]

Notre engagement

[Paragraphe d'engagement : que vous assumez la responsabilité, ce que vous faites pour éviter que cela se reproduise, et la date et l'heure précises de votre prochaine mise à jour.]

Pour les demandes presse

[Nom, Poste]

[Entreprise]

[email]

[téléphone]

Pour le support client

[Contact ou ligne de support]
[email de support]

POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

Déclaration de Cabestan sur une panne de service

LYON, France, 9 février 2026, 14h40 (heure de Paris) - Cabestan a connu une panne de service qui a touché l'ensemble des clients utilisant notre tableau de bord de facturation. L'incident s'est produit entre 13h05 et 14h15 le 9 février 2026. Nous présentons nos excuses à nos clients pour la gêne occasionnée pendant cette période.

Ce que nous avons confirmé

- Aucune donnée financière ou moyen de paiement client n'a été consulté ou exposé pendant la panne.
- La panne a été causée par une migration de base de données ayant échoué pendant une fenêtre de maintenance de routine.
- Toutes les données clients sont restées intactes. Aucune facture, aucun paiement et aucun enregistrement n'a été perdu.

Nous cherchons encore à comprendre pourquoi la procédure de retour en arrière a pris plus de temps que prévu pour rétablir le service, et pourquoi la fenêtre de maintenance n'a pas été annoncée à l'avance à nos clients. Nous publierons un rapport d'incident complet d'ici le 12 février 2026.

Actions déjà prises

- Retour en arrière de la migration défaillante et rétablissement complet du service à 14h15.
- Ajout d'une étape de validation manuelle avant toute future migration de base de données pendant les heures ouvrées.
- Crédit de deux semaines de service offert à tous les comptes concernés.

Ce que nous faisons maintenant

Notre équipe technique passe en revue l'ensemble du processus de déploiement cette semaine, avec l'aide d'un consultant en infrastructure externe, pour identifier ce qui a permis à ce changement d'atteindre la production sans garde-fou. Les clients concernés peuvent contacter notre équipe support à support@cabestan.fr ou via le chat intégré, disponible jusqu'à 20h aujourd'hui.

Notre engagement

Nous assumons l'entière responsabilité de cette panne et du délai qu'il nous a fallu pour la communiquer. Nous modifions notre processus de déploiement pour qu'un changement de ce type nécessite désormais la validation de deux ingénieurs avant d'atteindre la production. Nous publierons le rapport d'incident complet le 12 février 2026 à 10h.

Pour les demandes presse

Aïcha Benslimane, Responsable Communication
Cabestan
presse@cabestan.fr
+33 4 78 55 01 12

Pour le support client

support@cabestan.fr
Chat intégré, disponible jusqu'à 20h

Comment utiliser ce modèle

- 1. Publiez vite.** Une déclaration factuelle envoyée en 30 minutes est plus crédible qu'une déclaration soignée envoyée des heures plus tard.
- 2. Ne spéculez pas sur la cause.** Dites « nous enquêtons » tant que vous n'avez pas de preuve. Une hypothèse fausse coûte plus cher que l'incident lui-même.
- 3. Séparez ce que vous savez de ce que vous ignorez encore.** « Nous avons confirmé X » et « nous enquêtons encore sur Y » sont deux phrases distinctes. Ne les mélangez pas.
- 4. Décrivez votre action, pas seulement les faits.** Listez les mesures concrètes déjà prises et engagez-vous sur une date et une heure précises pour la prochaine mise à jour, jamais « bientôt ».
- 5. Tenez sur une page.** Moins de 300 mots. Gardez l'analyse complète pour le rapport d'incident.

Besoin d'un premier jet rapide ? Générez-en un en quelques minutes avec le générateur gratuit de PressPilot, sur presspilot.io/fr/outils/generateur-communique-de-presse.