

COMMUNICATION DE CRISE



2 jours (à titre indicatif)

STRATÉGIE, DISPOSITIFS ET COMPORTEMENTS POUR COMMUNIQUER EFFICACEMENT EN SITUATION DE CRISE

Toute organisation est confrontée, un jour ou l'autre à une crise. Pour faire face à cette situation critique, un seul mot d'ordre : anticiper ! Ce n'est en effet qu'en se préparant suffisamment en amont, que l'on pourra la gérer au mieux et ainsi en réduire les impacts pour son entreprise et ses collaborateurs. Dans ce domaine, mieux vaut prévenir que guérir ! En participant à cette formation proposée en exclusivité intra-entreprise, vous disposerez de tous les outils pour élaborer votre propre dispositif de gestion de crise. Vous connaîtrez les bonnes pratiques en termes de communication de crise, depuis l'identification des risques jusqu'au plan de communication à déployer quand la crise survient

PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION DE CRISE

- › Définir la notion de crise
- › Distinguer crise, événements, urgence
- › Définir le périmètre médiatique et son impact sur l'entreprise
- › Repérer les phases de la dynamique d'une crise

Partage d'expériences sur les situations de crise

QUELLE DÉMARCHE POUR ANTICIPER LES CRISES ?

- › Analyser les risques opérationnels et médiatiques
- › Mettre en place une procédure : avec qui, comment et pourquoi ?
- › Composer sa cellule de crise : thématique ou générique

IDENTIFIER LES DOCUMENTS DE TRAVAIL DE LA CELLULE DE CRISE ET LES SUPPORTS OPÉRATIONNELS

- › Un dispositif d'évaluation collective
- › Un dispositif d'alerte efficace
- › Un guide de mobilisation progressive
- › La procédure de communication
- › La procédure de gestion

RÉFLÉCHIR ET DÉCIDER EN CELLULE DE CRISE

- › Faire face aux émotions primaires et aux réactions
- › Focaliser sur les solutions (pas les causes)
- › Travailler en mode dégradé et en dehors de toute hiérarchie et repères habituels
- › Améliorer le processus de prise de décision
- › Gérer les désaccords et réguler les tensions en temps réel

Jeux de rôles et mise en situation

COMMUNIQUER EN SITUATION DE CRISE : LES BASES

- › Faire face aux premiers éléments
- › Élaborer un message médiatique : terrains minés et aires sécurisées
- › Communiquer en interne : comprendre le fonctionnement du cerveau pour annoncer les mauvaises nouvelles
- › Adopter les bonnes postures et bons comportements

Mise en situation et débriefing personnalisé

FORMER LES ACTEURS : QUELS DISPOSITIFS POUR QUELS OBJECTIFS ?

- › Former les acteurs de la cellule de crise
- › Former les porte-parole
- › Informer les collaborateurs
- › Sensibiliser les personnels de première ligne

QUELLES PROCHAINES ÉTAPES ?

- › Les enjeux à court terme
- Plan d'action personnalisé
- › Le plan d'action opérationnel

OBJECTIFS

- Répondre aux enjeux de la communication de crise.
- Anticiper les situations de vulnérabilité opérationnelle et médiatique.
- Mettre en place une démarche anticrise : méthodologie et supports de travail.
- Élaborer un dispositif de gestion : du temps, de l'espace et des hommes en situation d'urgence.
- Assumer un rôle inhabituel dans un contexte dégradé, et hors hiérarchie traditionnelle dans le cadre d'une cellule de crise.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une formation-action opérationnelle pour savoir quoi faire, comment et avec qui
- Une présentation de tous les outils disponibles en matière de gestion de crise
- Des conseils d'expert pour élaborer son propre dispositif de gestion de crise

PROFIL DES PARTICIPANTS

Directions générales souhaitant mettre en place un dispositif de prévention, de gestion et de communication de crise

Toute organisation est confrontée, un jour ou l'autre à une crise. Pour faire face à cette situation critique, un seul mot d'ordre : anticiper ! Ce n'est en effet qu'en se préparant suffisamment en amont, que l'on pourra la gérer au mieux et ainsi en réduire les impacts pour son entreprise et ses collaborateurs. Dans ce domaine, mieux vaut prévenir que guérir ! En participant à cette formation proposée en exclusivité intra-entreprise, vous disposerez de tous les outils pour élaborer votre propre dispositif de gestion de crise. Vous connaîtrez les bonnes pratiques de gestion de crise, depuis l'identification des risques jusqu'au plan de communication à déployer quand la crise survient.

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation

Évaluation à chaud et à froid

MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YDCR

Formacode : 32037 /

Formation intra sur-mesure : le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.