


**Domaine :** Information et communication - **Thématique(s) :** Communication institutionnelle

STAGES COURTS

## COMMUNICATION DE CRISE : PASSER DU RISQUE À L'OPPORTUNITÉ

 **Dates :** Voir le calendrier

 **Lieu :** 77 Rue de Villiers, 92200 Neuilly-sur-Seine

€ **Tarif :** 1400 €

**Modalité :** Présentiel

### OBJECTIFS

- Analyser les différentes phases d'une crise pour aider les communicants à mieux anticiper, préparer et prévenir les crises.
- En contexte numérique, être capable d'affronter les situations sensibles et passer du risque à l'opportunité.

### CONTACT

 [formations-courtes@celsa.fr](mailto:formations-courtes@celsa.fr)

### PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

#### Public

Membres de cellules de crise, personnes en charge de la communication : directeurs de communication, responsables, chargé(e)s de communication interne ou externe, attaché(e)s de presse, community managers...

#### Pré-requis

Être familiarisé(e) avec les fondamentaux de la communication.

### PROGRAMME

#### Préambule

- La gestion de crise, un incontournable
- Quand parler de crise?
- Le biorythme de la crise risques d'opinion latents : veille et anticipation
- Cartographie des risques
- Identification des parties prenantes
- Veille de l'opinion

#### Risques d'opinion avérés : management et organisation

- Positionner les parties prenantes
- Élaborer une stratégie relationnelle
- Se préparer : des argumentaires aux formations
- La cellule de crise

#### Crises fréquentes : analyse et cas réels

- Crise éthique

- Crise sociale
- Crise environnementale
- Crise accident
- Crise produit

**La crise : réactivité et endurance**

- L'entrée en crise
- La gestion des premières heures
- Les publics de la communication
- Le plan d'actions

**Focus web et réseaux sociaux**

- Nouveaux médias, nouveaux risques
- Le numérique, moteur de la crise, mais aussi outil pour la gérer

**Focus médias**

- Comment travaillent les journalistes en situation de crise?
- Bien conseiller vos porte-parole
- Les outils des relations presse

**Focus interne**

- Les acteurs et leurs attentes
- Enjeux et outils

**Sortie de crise : management et opportunités**

- Clore la crise
  - Prolonger l'effort et tirer les leçons du passé
- 

**MÉTHODES**

- Mise en situation de crise.
  - Analyse de cas pratiques et de situations réelles.
- 
-