

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

STAGES COURTS

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

🕒 **Durée de la formation :** 14h

**Modalité :** Présentiel

📅 **Dates :** Voir le calendrier

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

💶 **Tarif :** 1400 €

### 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.

<b>Session 1</b>	LES 25 ET 26/03/2024
------------------	----------------------

<b>Session 2</b>	LES 18 ET 19/11/2024
------------------	----------------------

### 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

#### 1. Comprendre la crise : définitions & concepts

- Les attributs de la crise
- Définitions : communication de crise / risque / communication sensible / gestion de crise
- Les différentes phases de la crise
- Les typologies de crise
- Dix tendances caractéristiques de la société du risque

#### 2. Se préparer à la crise : analyse des risques et élaboration des procédures

- L'importance de l'anticipation
- Capitaliser sur les temps de paix pour consolider sa réputation
- Connaître ses parties prenantes
- Cartographier les risques

*Exercice collectif : établir une cartographie des risques*

- Réaliser un manuel de crise
- Préparer sa cellule de crise
- Mettre au point un dispositif de veille et d'alerte

**3. Se préparer à la crise : préparation des outils et mises en situation**

- Préparer les outils (kit de crise)
- Diffuser une culture des risques en interne
- Media train les porte-parole (règles d'or de l'interview)
- Organiser des exercices de crise

*Exercice : préparer un scénario de crise et la pression médiatique simulée associée*

**4. Gérer la crise : mise en place de l'organisation de crise**

- Analyser et comprendre le début d'une crise
- Formuler un message d'attente
- Exercice : rédiger un message d'attente
- Activer la cellule de crise et organiser son fonctionnement

*Exercice : faire une analyse de contexte et des enjeux de communication d'une*

*situation de crise, puis recommander une composition de la cellule de crise pour y faire face*

**5. Gérer la crise : stratégies de réponse**

- Choisir sa posture de communication de crise
- Adopter les bonnes pratiques
- Éviter les écueils
- Répondre aux sollicitations d'un média d'investigation

**6. Sortir de la crise : enseignements et opportunités**

- Faire un retour d'expérience
- Conserver la mémoire de la crise
- Saisir les opportunités de rebond
- Anticiper la suite

*Exercice : simulation de crise*

**MÉTHODES**

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

**CALENDRIER**

**Durée de la formation : 14h**

**Rythme : 2 jours**

**SESSION 1**

LES 25 ET 26/03/2024 de 09:30 à 18:00

**SESSION 2**

LES 18 ET 19/11/2024 de 09:30 à 18:00