

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.

Session 1	LES 25 ET 26/03/2024
------------------	----------------------

Session 2	LES 18 ET 19/11/2024
------------------	----------------------

CONTACT

✉ 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 trainer 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