

**2 JOURS**Présentiel ou
Distanciel

MANAGEMENT ET COMMUNICATION DES SITUATIONS DE CRISE



PUBLICS CONCERNÉS

- Cadres dirigeants des entreprises publiques ou privées
- Responsables opérationnels en charge de la communication
- Cadres et experts susceptibles d'intervenir devant les médias, d'intégrer une cellule de crise ou un dispositif de gestion de crise



PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis



OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants seront aptes à :

- **Détecter une situation de crise** et en mesurer les enjeux
- **Définir les leviers organisationnels** de prévention et d'action :
bâtir un système de veille et d'alerte
établir une cartographie des acteurs clés
mobiliser une cellule de crise : composition, fonctionnement

Les phénomènes de crise s'accroissent et s'amplifient. Aucune organisation n'est plus à l'abri : accidents, allégations de corruption, attaques environnementales...la crise apparaît à l'improviste et place l'entreprise ou l'organisation en état d'urgence. Avec la montée en puissance des réseaux sociaux, l'impact d'une crise est désormais décuplé. L'incident anodin peut être transformé en crise par un effet accélérateur et amplificateur. Pourtant la crise ne présente pas que des aspects négatifs. Bien gérée, elle peut devenir une opportunité managériale et communicationnelle.

Grâce à cette formation, vous allez :

- Comprendre l'origine et les mécanismes de crise pour mieux y répondre.
- Découvrir **les clés d'un dispositif opérationnel** pour mieux *anticiper et agir le jour J*

JOUR 1

1. IDENTIFIER LES MECANISMES D'UNE CRISE ET EN MESURER LES ENJEUX

Distinguer une véritable crise d'un simple événement perturbateur n'est pas anodin. Cela permet à l'entreprise dotée d'indicateurs et d'outils d'analyser toute situation et de proportionner son action. Repérer l'entrée en crise constitue le premier pas de sa gestion et de sa maîtrise.

- Définir la crise, principes fondamentaux
- Connaître le cycle de développement des crises
- Identifier ses éléments déclencheurs, signes avant-coureurs
- Déceler les paramètres amplificateurs

Analyse d'exemples issus d'une large diversité de cas/ Etudes de cas

2. S'ORGANISER POUR GERER EFFICACEMENT UNE CRISE

Comment s'organiser pour faire face à une crise ? Comment gérer ses impacts ? Avec quel plan d'actions ? Comment organiser la prise de décision ? Pour cela, il est nécessaire de disposer de repères méthodologiques et d'outils opérationnels

- Anticiper les risques : repérer les fragilités internes
- Qualifier un événement pour en évaluer son intensité : signaux d'alerte et niveaux de crise (grille de scoring)

- Décider en situation dégradée et évolutive : facteurs de dysfonctionnement et conditions de réussite d'un plan d'actions
- Communiquer en situation de crise : anticiper la stratégie et les messages selon le contexte, faire face aux médias, interagir sur les réseaux sociaux,
- Tirer les enseignements d'une crise et en faire un facteur de progrès

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation alternera :

- Les apports méthodologiques et de conseil pour la prévention et la gestion des crises
- Le partage d'expériences et l'échange entre les participants
- Les mises en situation qui immergent les participants dans la mise en pratique

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Support complet avec les concepts et les exercices d'entraînement et un Plan de Progrès individuel.

MODALITÉS

- INTER ou INTRA à partir de 4 participants / 8 participants maximum.

FINANCEMENT

- Contactez-nous au : 01 47 39 02 02
- Ou par mail : info@evoluteam.fr

- Dispositif d'alerte : qui prévient qui ? Capteurs et relais d'infos
- Constituer une cellule de crise mobilisable à tout moment : composition, fonctionnement et responsabilités de chacun
- Décider en situation de crise : connaître et anticiper les comportements inhibiteurs, les symptômes de « group think »
- Cartographier les acteurs internes et externes : identifier les publics cibles, leurs attentes et réactions potentielles en situation de crise
- **Les outils de gestion de crise** : supports indispensables à la régulation et au suivi des événements
- **Les Fiches réflexes** : cadres opérationnels pour l'action par type de crise

Mises en situation : apprentissage du fonctionnement de la cellule de crise, du process de décision dans l'urgence

JOUR 2

3. DEFINIR UNE STRATEGIE DE COMMUNICATION EN EXTERNE ET EN INTERNE

Quelles sont les fondamentaux de la communication de crise ? Les écueils à éviter ? Les conditions de réussite ?

- Appréhender le fonctionnement des journalistes, leurs contraintes, leurs attentes
- Gérer les relations avec les médias traditionnels et nouveaux médias : quelle utilisation et quels risques ?
- Gérer une interview et maîtriser la mécanique des « messages »
- Définir une stratégie de prise de parole adaptée au contexte
- Coordonner la communication médiatique en période d'urgence
- Mettre en place une veille efficace notamment sur le web

Une communication à anticiper

- Elaborer ses documents de position
- Préparer ses Messages clés et les Questions/réponses
- Préparer ses Porte-parole presse, désigner les personnes ressources à mobiliser pour argumentaire

Mises en situation : concevoir une stratégie de communication à partir de scénarii prédéfinis.

Les participants auront à bâtir un plan de communication en réponse à une situation de crise : définition des objectifs, choix des messages. Entraînement à l'interview médiatique

4. SIMULATION DE CRISE AVEC RETOUR D'EXPERIENCE

Objectif de l'exercice : appréhender les processus de décision et d'organisation en situation de crise.

Contenu : les participants, répartis en sous- groupes devront mettre en place une cellule de crise qui aura notamment à :

- Identifier les niveaux de crise
- Relever les impacts de la crise, lister les parties prenantes et déterminer les actions à engager
- Répartir les rôles au sein de la cellule de crise et sur le terrain
- Bâtir une stratégie de communication et nommer un porte-parole
- Tenir le journal de bord de la crise

Restitution des groupes et débriefing collectif ou comment tirer les enseignements de ses actions. Plan de progrès individuel en fin de formation.