

Communication de crise, se préparer et faire face

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : RIS - Prix 2024 : 1 550CHF HT

Quand survient un événement grave au sein d'une organisation, il faut une communication qui coupe court à la rumeur et limite l'impact de la crise. Cette formation vous montrera comment élaborer une stratégie de communication, adapter et envoyer les messages aux cibles par les canaux appropriés.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Comprendre les crises

Structurer une communication adaptée au scénario de crise

Bien gérer les relations avec les médias et les prescripteurs

Diffuser l'information, vérifier son impact régulièrement

Soigner l'étape de l'après-crise

Anticiper et mettre en place un dispositif d'alerte efficace

TRAVAUX PRATIQUES

Un scénario d'entreprise fil rouge est choisi par chacun. Elaboration des messages, présentation devant une caméra, analyse critique. Jeux de rôle.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2018

1) Comprendre les crises

- Les différents types de crise.
- Connaître les caractéristiques d'une crise.
- Comprendre la dynamique de crise.
- Repérer les quatre phases d'une crise.

Réflexion collective : Actualité des crises récentes. Etude de crises et de communications de crise réussies.

2) Structurer une communication adaptée au scénario de crise

- Connaître les trois stratégies.
- Activer le dispositif de crise, la cellule de crise.
- Analyser le projet de communication de crise.
- Appliquer un scénario de crise déjà écrit.
- Organiser l'information. Connaître les erreurs à éviter.
- Diffuser rapidement une information.

Etude de cas : Déterminer l'objectif de la communication du sujet fil rouge et réfléchir à comment diffuser rapidement l'information.

3) Bien gérer les relations avec les médias et les prescripteurs

- Les cibles internes et externes.
- Les outils permettant l'envoi rapide des messages.
- Le journal d'entreprise, la communication électronique, le brief à une agence.

PARTICIPANTS

Dirigeants et cadres dirigeants, acteurs de la gestion de crise, responsables de communication, DRH, consultants et toute personne amenée à délivrer un message au cours d'un épisode sensible.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Les relations presse. Le communiqué, l'interview, la conférence de presse.

Exercice : Fil rouge : déterminer sa cible, réfléchir à un objectif, préparer un message et l'assimiler.

4) Diffuser l'information

- Savoir ce qui peut discréditer une structure.
- Comprendre l'angle d'attaque des journalistes, des prescripteurs.
- Savoir gérer les questions délicates.

Jeu de rôle : Fil rouge : présenter le message à l'oral. Répondre aux questions. Faire face aux tentatives de déstabilisation.

5) L'après-crise : une étape à soigner

- Bilan post-crise. Analyse.
- Suivi et contrôle à l'aide d'un tableau de bord.
- Définition d'indicateurs et mesure des écarts.

Exercice : Lister les causes d'une communication de crise mal gérée et les conséquences sur les publics concernés.

6) Comment anticiper et mettre en place un dispositif d'alerte efficace

- Faire un audit du passé de son entreprise.
- Répertorier les risques avérés, les évaluer.
- Recenser les différentes stratégies possibles.
- Créer ou améliorer la procédure de gestion de crise et le dispositif d'alerte.
- Identifier les missions des acteurs et la composition de la cellule de crise.

Réflexion collective : Analyse en groupe de plusieurs tableaux de synthèse d'après les scénarios envisagés.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE

2024 : 30 mai, 12 sept., 21 nov.