

Communiquer en situation de crise

3 j (21 heures)

Ref : COCR

Public

Directeurs de la communication, Responsables et chargés de communication, Chargés de relations presse, Secrétaires généraux, Managers et cadres opérationnels, Responsables de ressources humaines, Secrétaires de direction

Pré-requis

Aucun, mais une première expérience des situations de crise est souhaitable

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue
Questionnaire préalable de positionnement
Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif
Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires
Attestation de fin de formation

Objectifs

- Bien cerner la différence entre gestion et communication de crise
- Mettre en place la carte des acteurs
- Mettre en œuvre les outils de pilotage adaptés
- Tirer les enseignements de ces situations
- Renforcer le travail d'équipe et la solidarité dans ces situations

Programme détaillé

DEFINITION DE LA CRISE

Test pour évaluer la perception de la crise

Communiquer en situation de crise

De la situation sensible à la crise : les facteurs de risque

Les conséquences possibles sur l'entreprise

Distinguer gestion de crise et communication de crise

CONNAITRE SON ENVIRONNEMENT ET SES CONTRAINTES

Les situations à risques porteuses de crise

Les enjeux humains, économiques et environnementaux

La réglementation française : le classement Seveso

Les plans de secours mis en place pour les sites classés Seveso

AGIR POUR BIEN REAGIR

Le plan d'opération interne : partager une vision commune

Evaluation de l'existant

Mesure des écarts par rapport à l'objectif

Recherche du plan d'action

METTRE EN ŒUVRE LE PLAN D'ACTION

Modalités de mise en œuvre du plan d'action : qui fait quoi

Les outils à mettre en place : la cellule de crise, les vecteurs de communication

Zoom sur la communication interne de crise

Les relations avec les médias en période de crise

Déploiement et suivi du plan d'action

Simuler pour être prêt

FAIRE VIVRE LA DEMARCHE

Evaluer les risques

Mettre à jour les plans d'action

Contrôler la mise en œuvre de l'anticipation, et le maintien des compétences en interne

Sensibiliser l'ensemble des publics internes à la démarche

EVALUER

Evaluation et mise à jour du plan d'action
