



## Communiquer en situation de crise

3 J (21 heures)

### 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

### Méthodes et 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  
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