Code : CRI-01-01

FICHE PROGRAMME

Communication de crise

Durée : 1 jour
(adaptable à 2 jours lorsque la formation intègre un exercice de crise approfondi, un entraînement à la prise de parole ou un travail spécifique sur le dispositif de communication de l'organisation.)

Format : Inter ou Intra
Présentiel, distance, hybridée

Pourquoi cette formation est stratégique ?

En situation de crise, la qualité de la communication contribue directement à la capacité de l'organisation à agir, coordonner ses équipes, informer les usagers et maintenir la confiance de ses partenaires.
L'accélération des événements, la circulation instantanée de l'information, la multiplication des interlocuteurs et l'exposition des organisations publiques sur les médias et les réseaux sociaux renforcent cette exigence. Chaque prise de parole engage alors la crédibilité de l'institution et sa capacité à démontrer qu'elle comprend la situation, agit avec méthode et apporte des réponses adaptées.

Une communication de crise efficace se prépare en amont.
Elle repose sur des responsabilités clairement définies, des circuits d'information fiables, une coordination étroite avec le dispositif de gestion de crise et une capacité à produire rapidement des messages accessibles, factuels et cohérents.

Elle concerne également l'interne : les agents et les managers constituent des relais essentiels de la continuité d'action et ont besoin d'informations régulières pour comprendre les décisions, adapter leurs pratiques et contribuer à la mobilisation collective.

Pour qui ?

- Directions générales ;
- Directeurs et responsables
- Membres de cellules de crise ;
- Responsables et chargés de communication ;
- Cadres amenés à prendre la parole ou à contribuer à la communication en situation de crise ;
- Responsables de fonctions supports impliqués dans les dispositifs de continuité et de gestion de crise.

Prérequis

Aucun prérequis spécifique.
Une connaissance des circuits de communication, du fonctionnement de l'organisation ou de son dispositif de gestion de crise facilite la transposition des travaux réalisés pendant la formation.

Les points forts de la formation

- Une approche adaptée aux responsabilités et à l'exposition des organisations publiques.
- Une articulation étroite entre communication, organisation de crise et prise de décision.
- Des méthodes pour préparer des messages clairs dans des contextes évolutifs et sous forte contrainte temporelle.
- Une attention portée à la cohérence entre communication interne, institutionnelle, médiatique et numérique.
- Des mises en situation permettant de développer les réflexes utiles face à la pression et aux sollicitations.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

- Identifier les enjeux spécifiques de la communication en situation de crise ;
- Structurer les responsabilités et les circuits de communication au sein du dispositif de crise ;
- Identifier les parties prenantes et adapter les messages aux différents publics ;
- Produire rapidement des messages clairs, cohérents et crédibles à partir d'informations évolutives ;
- Articuler communication interne, institutionnelle, médiatique et numérique ;
- Préparer et conduire une prise de parole dans un contexte sensible ;
- Intégrer la communication de crise dans les dispositifs d'anticipation et de préparation de l'organisation.

Modalités

- Formation en présentiel ou distanciel
- Sessions intra ou inter-organisations ;
- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'analyses de pratiques
- Adaptation possible aux enjeux spécifiques de votre organisme.

Éligibilité

Formation éligible aux financements OPCO selon les dispositifs en vigueur.

Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap.
Pour toute demande d'adaptation ou de compensation, contactez notre référent handicap.



Programme de la formation

Préparer la communication avant la crise

- Identifier les principaux enjeux de communication liés aux situations exceptionnelles ;
- Cartographier les publics, parties prenantes et relais d'information ;
- Clarifier les rôles entre direction, cellule de crise, communication et porte-parole ;
- Organiser les circuits de validation et de diffusion ;
- Préparer les ressources, supports et messages mobilisables rapidement.

Construire une communication adaptée à la situation

- Hiérarchiser les informations utiles ;
- Transformer des données complexes ou évolutives en messages accessibles ;
- Adapter le niveau d'information aux différents publics ;
- Construire des messages favorisant compréhension, confiance et capacité d'action ;
- Assurer la cohérence des prises de parole dans la durée.

Communiquer sous pression

- Prendre la parole avec clarté et maîtrise ;
- Répondre aux sollicitations des médias et des parties prenantes ;
- Adapter sa communication aux environnements numériques et aux réseaux sociaux ;
- Suivre les réactions, perceptions et besoins d'information ;
- Ajuster les messages en fonction de l'évolution de la situation.

Faire de la communication un levier de coordination et de confiance

- Informer et mobiliser les agents pendant la crise ;
- Articuler communication externe et communication interne ;
- Maintenir des repères communs dans une situation évolutive ;
- Préparer le retour à une communication stabilisée ;
- Capitaliser les enseignements pour renforcer le dispositif de communication de crise.

Communication de crise

Méthodes pédagogiques

- Apports méthodologiques contextualisés aux organisations publiques ;
- Analyse de situations et de communications de crise ;
- Exercices de formulation et de hiérarchisation des messages ;
- Simulations de prise de parole et de sollicitations sous contrainte ;
- Mise en situation à partir d'un scénario de crise évolutif ;
- Élaboration d'une trame de communication directement mobilisable dans l'organisation.

Modalités d'évaluation

- Auto-positionnement en début et fin de formation ;
- Évaluations formatives au fil des exercices et mises en situation ;
- Analyse collective des messages et prises de parole réalisés ;
- Élaboration d'un plan d'action visant à renforcer le dispositif de communication de crise de l'organisation.

Tarif

Inter-organisations : nous consulter.
Intra-organisation : proposition établie sur mesure selon les enjeux de la collectivité et les objectifs poursuivis.

S'inscrire

Contactez-nous via notre adresse mail ou par téléphone

contact@acrossuniversterritorial.com

06 33 11 57 99

Across Univers Territorial

acrossuniversterritorial.com