

Programme :

1° journée :

Qu'est ce qu'une crise ? Comment la repérer, l'évaluer, comment communiquer en externe ? en interne ?

Les « règles d'or » de la communication en situation de crise

- les enjeux de la communication de crise,
- les bonnes et les mauvaises attitudes face à cette communication ;
- la coordination de l'information
- la hiérarchisation des cibles de la communication
- la hiérarchisation des informations au regard de ces différentes cibles
- La mise en forme de l'information (communiqué de presse, note interne...)

(Exercice en groupes)

- Les étapes de la gestion de la communication de crise :

En externe :

L'identification du porte-parole de la crise,

Les outils de la communication de crise

Les relations avec la presse,

La gestion de la pression médiatique,

Les communiqués de presse, les points et conférences de presse.

En interne :

L'information des personnes directement impliquées dans la crise

L'information de l'ensemble du personnel

Le débriefing ou le « retour sur expérience » de la crise.

La mémoire de la crise.

2° journée :

Elaboration d'un scénario de crise, en fonction des risques recensés dans l'entreprise, la collectivité, l'association...

Une cellule de crise est ouverte

Les « stagiaires » deviennent acteurs de cette cellule de crise :

Ils recueillent, centralisent et valident l'information

Ils hiérarchisent les cibles de communication

Ils hiérarchisent les informations en fonction de ces cibles

Ils coordonnent l'information entre tous les acteurs de la gestion de crise.

Ils rédigent le premier communiqué de presse

Ils rédigent le premier « flash info » pour leur personnel.

Ils organisent une conférence de presse (jeu de rôle) :

Travail sur la prise de parole face à la presse :

Comment travaillent les journalistes ?

Comment réussir sa prestation face à la presse :

Le fond

La forme

Les pièges à éviter

Les « trucs et astuces » pour maîtriser l'information face à la pression médiatique.

Le jeu de rôle est filmé et sera « débriefé », collectivement, sur écran de télévision.