

CONCERNE

Membres du comité de direction, responsables communication, managers

PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire

OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes d'une crise et ses impacts.
- Acquérir les bons réflexes de communication en situation de crise.
- Apprendre à structurer un discours clair, cohérent et crédible.
- Gérer la pression médiatique et le stress émotionnel
- S'entraîner à la prise de parole face aux médias et parties prenantes.

DURÉE

2 jours

SANCTION

Attestation de compétences

PÉDAGOGIE

Documentation stagiaire reprenant les points clés de la formation.

Études de cas, mises en situation, jeux de rôles filmés

Feedback individualisé.

Outils fournis : fiche de plan de communication, guide du message clé, check-list de veille.

INTERVENANT :

Nos formateurs, spécialistes des thématiques abordées, sont sélectionnés et évalués au regard de leurs connaissances techniques et pédagogiques.

SUIVI EVALUATION DES ACQUIS :

En début de formation : recueil des attentes et des objectifs individuels des stagiaires.

En fin de formation : tour de table pour relever le niveau d'atteinte des objectifs et réponse aux attentes exprimées.

Evaluation de la satisfaction des stagiaires : fiche d'évaluation Qualité à chaud.

Evaluation des acquis de la formation : fiche de compétences.

Feuille de présence.

Attestation de formation et cas échéant certification de compétence.

ACCESSIBILITE :

Pour les formations se déroulant dans l'entreprise, cette dernière devra s'assurer des conditions d'accessibilité à la formation des personnes en situation d'handicap. Dans nos centres, pour tout handicap, le commanditaire devra informer GEDAF ELSETE pour prévoir les conditions d'accueil, ou contacter notre référent handicap par email info@gedaf.fr

MODALITES ET DELAIS D'ACCES :

Cf proposition commerciale ou calendrier Inter Entreprises.

LIEU

EN ENTREPRISE

Albertville – Annecy – Avignon – Bourg en Bresse – Chambéry – Grenoble – Lyon – Mâcon – Roanne – Saint Etienne – Valence ...

CONTENU DÉTAILLÉ

À l'issue de la formation, les participants sauront :

- => Réagir rapidement et efficacement en cas de crise
- => S'exprimer clairement face aux médias et aux parties prenantes
- => Maîtriser leurs émotions et gérer leur stress
- => Élaborer et diffuser un message de crise cohérent et rassurant

COMPRENDRE ET ANTICIPER LA CRISE

Comprendre les fondements de la communication de crise

Définition et typologie des crises (techniques, réputationnelles, sociales...)

Enjeux : image, confiance, responsabilité, chiffre d'affaires

Le rôle clé de la communication dans la gestion de crise

Les parties prenantes à considérer : clients, salariés, journalistes, autorités

Les phases d'une crise : gestation, crise aiguë, crise chronique, cicatrisation

Exercice : analyse d'un cas réel (Findus, Concordia...)

Objectif : repérer les erreurs et bonnes pratiques

Anticiper et structurer sa réponse

Mettre en place un dispositif de veille et de détection (signaux faibles, réseaux sociaux)

Cartographie des risques et cellule de crise

Élaborer un plan de communication de crise

Rédiger ses messages clés : méthode du message mapping

Stratégies de communication : reconnaissance, projet latéral, refus

Atelier : créer un kit de communication pour un scénario de crise spécifique à l'entreprise

PRENDRE LA PAROLE & GÉRER LA PRESSION

Gérer le stress en situation de crise

Comprendre les mécanismes du stress (physique, émotionnel, cognitif)

Identifier ses signaux d'alerte personnels

Techniques de gestion du stress :

- Respiration, ancrage, visualisation
- Préparation mentale avant prise de parole
- Travail postural et vocal

Exercices pratiques : gestion du stress en situation tendue – simulation de crise

Objectif : apprendre à garder calme et lucidité

Répondre aux médias

Attentes des journalistes

Techniques de réponse : bridging, message-clé, refus maîtrisé

Gérer les questions pièges et les interviews à chaud

Le rôle du porte-parole et les erreurs à éviter

Entraînement intensif

Simulation de conférence de presse

Chaque participant joue le rôle de porte-parole

Équipe presse simulée (formateurs + participants)

Enregistrement vidéo et feedback personnalisé

► Analyse du fond, de la forme, de la posture

Ajustement individuel des éléments de langage et de l'attitude

Nos centres de formation : Valence Grenoble et Chambéry