41 rue Garibaldi – 69006 LYON

Valérie Thoraval
04.72.32.50.60

contact@cpe-formation.fr
cpe-formation.fr

SÉCURITÉ

GESTION ET COMMUNICATION DE CRISE : SAVOIR SE PREPARER, S'ORGANISER ET FAIRE FACE AUX SITUATIONS

OBJECTIFS

Toutes les organisations, quelles que soient leurs activités, ont connu ou connaîtront des situations de crise. La question n'est plus désormais de savoir « est-ce que cela peut arriver » mais plutôt « quand »... Comment se préparer ? Comment déceler les signaux faibles avant-coureur de la crise ? Quel impact la montée en puissance de l'IA peut-elle avoir sur la crise ? Que faire quand elle survient ? Quelles sont les étapes fondamentales d'une gestion de crise ? Quel bilan peut-on tirer d'une crise ? Cette formation de 2 jours s'adresse aux responsables d'exploitation, et toute personne susceptible de se retrouver face à ces situations « extra-ordinaires ». Elle vise à travers une approche à la fois théorique et concrète et par des mises en situation opérationnelles à aider les responsables à faire face « le jour où... » et déployer dans leurs organisations des dispositifs et réponses adaptées.

CONTENU PÉDAGOGIQUE

Jour 1 : Mieux connaître les crises et la crise, s'organiser

Crise : une définition

- La gestion de crise : une évolution constante. Crises « traditionnelles » et « nouvelles »
- Les temps de la crise : signaux faible – évolution dans le temps
- Illustration : exemples de gestion de crise et de stratégies déployées par des entreprises
- Les « nouvelles » crises : éthique, RSE, e-réputation
- L'IA menace ou opportunité ? Le challenge de la rumeur

Crise : une organisation, des outils

- S'organiser pour faire face : le dispositif d'information d'urgence – la cellule de crise – les rôles – les correspondants – POI et PPI
- Les outils pour gérer la crise : le position paper, le communiqué de presse
- Continuité des opérations : le plan blanc
- Opérations vs Communication

Crise : les relations Media

- Comment fonctionne la Presse
- Le porte-parole
- media-training
- *Exercice de mise en situation de relations Presse*
- Définir sa stratégie

Jour 2 : Gérer les 3 temps de la crise

Avant : se préparer

- Réaliser une cartographie des risques / les évaluer (risk assessment)
- Mapping Alliés – opposants
- Faire fonctionner son organisation : gouvernance de la gestion de crise, rôles et responsabilités

Pendant : agir, mais comment ?

- Organiser une veille informative
- Distribuer des rôles précis
- Le challenge de la validation
- Audience et concurrence
- L'utilisation des réseaux sociaux
- *Exercice full digital : trolls vs community managers – Réaliser son Website dédié*

Après : organiser son Retex

- Clore la crise
- Le retour d'expérience
- Gérer les cicatrices
- Quelle remédiation

DURÉE
2 jours
14 heures

SESSIONS

- 14 et 15 décembre 202
  en présentiel à
  Lyon

FRAIS D'INSCRIPTION (DÉJEUNER INCLUS)

1 325 € HT

PRÉREQUIS & PUBLIC CONCERNÉ

Responsables d'exploitation et toute personne susceptible de se retrouver face à ces situations «extraordinaires».

Coordonnées

CPE Lyon Formation Continue

41 rue Garibaldi – 69006 LYON

04.72.32.50.60