



## SOFT SKILLS

### 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 faibles – 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

- 4 et 5 mai 2026 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

