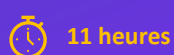


Formation

GESTION DE CRISE



11 heures



Suivi personnalisé



Accès 7j/7 24h/24

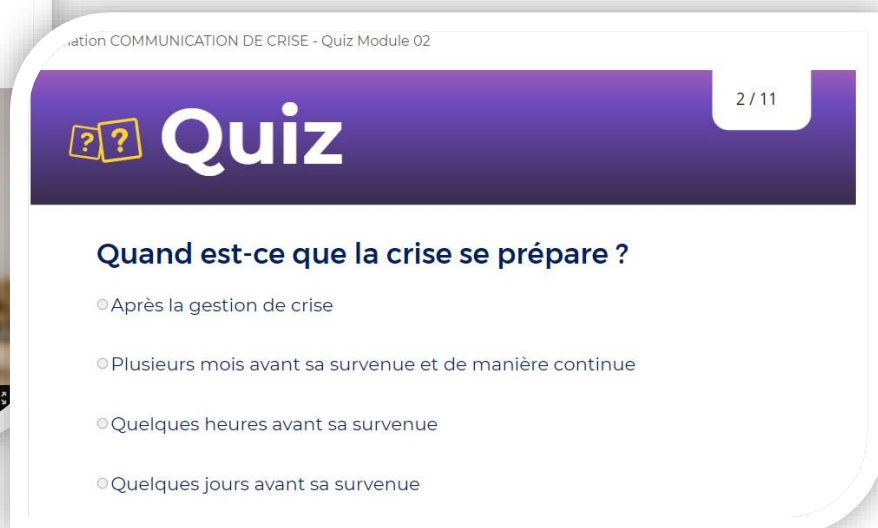


Attestation de fin de formation

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

1. Définir les notions de communication, organisation, communication des organisations, communication institutionnelle, image, relations publiques, relation presse, publicité, crise, communication de crise, gestion de crise, service de communication, cellule de crise.
2. Rappeler le contexte historique de l'avènement et de l'évolution du concept de communication de crise.
3. Identifier la crise dans la communication d'entreprise ;
4. Décrire le déroulement des crises ;
5. Citer les typologies des crises ;
6. Expliquer l'accélération des crises ;
7. Lister les éléments pour se préparer et anticiper la crise ;
8. Appliquer les techniques de communication pour protéger l'organisation pendant la crise ;
9. Adapter la communication institutionnelle pour restaurer l'image de l'entreprise après la crise ;
10. Organiser la communication avec les médias en période de crise ;
11. Mesurer les enjeux actuels de société pour mettre en place une stratégie de communication 2.0. ;



Module 1 : Les fondamentaux de la communication de crise

- Présentation
- Objectifs de la formation
- Programme
- La communication
- Organisation
- Institution
- La communication institutionnelle
- L'image de marque
- Relations publiques
- Relations presse
- Publicité
- Crise
- Communication de crise
- Gestion de crise
- Service de communication
- Cellule de crise
- Le 15 avril 1912 : Le Titanic
- Le traitement médiatique suite au naufrage du Titanic
- 1972-1974 : Le Watergate
- McDo SuperSize ME
- Les stratégies de communication de McDonald's suite à la sortie du film
- Société Générale
- Les stratégies de communication de la Société Générale
- L'affaire Société Générale devient l'affaire Kerviel
- Evolution historique de la notion de communication de crise
- Les grands courants de pensée
- Caractéristique n°1 : Les intervenants principaux
- Caractéristique n°2 : L'onde de choc
- Caractéristique n°3 : L'excès d'informations
- Caractéristique n°4 : Un contexte imprécis
- Caractéristique n°5 : La notion du temps perturbée
- Facteurs d'aggravation des crises actuelles
- L'organisation d'un service de communication de crise transversale

- Le rôle de l'image de marque dans la communication de crise
- Les 4 phases de vie des crises
- La phase préliminaire
- La phase aiguë
- La phase chronique
- La phase de cicatrisation
- Typologie de base
- Typologie des crises organisationnelles
- La dimension économique
- La dimension technique
- La dimension politique
- La dimension corporate
- Facteur n°1 : la déhiérarchisation
- Facteur n°2 : la responsabilisation des usagers
- Facteur n°3 : Le World Wide Web
- Facteur n°4 : la globalisation
- Facteur n°5 : les nouvelles technologies (NTIC)
- Facteur n°6 : le rôle des médias
- Facteur n°7 : le progrès de la réglementation
- Facteur n°8 : le pouvoir judiciaire
- Facteur n°9 : le pouvoir associatif
- Facteur n°10 : le pouvoir salarial
- Facteur n°11 : la science de la mesure
- Quiz

Module 2 : Anticiper la crise

- Comment atténuer les conséquences de la crise ?
- La cartographie des risques
- La préparation
- L'introspection
- La mise à jour permanente des informations
- Exercice de simulation
- La cellule de crise
- Qui fait partie de la cellule de crise ?
- Le porte-parole
- 5 facteurs de réussite de la cellule de crise
- Le document de suivi
- Etape 1 - La stratégie de communication
- Etape 2 - Le sens des mots
- Etape 3 - Le media training

- Etape 4 - Le plan stratégique de relations publiques
- Les organismes de réglementation gouvernementaux et les responsables des politiques
- Les médias
- Les témoins auditifs et oculaires
- Quiz

Module 3 : Gérer la crise

- Les objectifs de la gestion de crise
- La gravité de l'événement
- La notoriété des médias relais
- La prise en compte des différents protagonistes de l'histoire
- La maîtrise des éléments factuels
- La plausibilité
- La mise en lumière des charges
- La notion du temps
- La survie de l'organisation
- Le discours transparent VS le démenti
- Stratégie n°1 : adopter la stratégie de la reconnaissance
- Stratégie n°2 : l'art de déplacer le débat avec le projet latéral
- Le transfert de l'attention
- La contre-attaque
- Amener l'accusation sur une autre piste
- Désigner les leaders
- Réduire sa responsabilité par la victimisation
- Il y a pire ailleurs
- La stratégie de l'évitement
- Stratégie n°3 : Le refus de communiquer
- Le déni de crise
- Le bouc-émissaire
- Le silence
- Le chaînon-manquant
- Le changement dans le temps
- Les enjeux médiatiques pendant la crise aiguë
- La fonction des médias pendant la crise
- L'hyper-communication
- La personnalisation des scandales
- La mondialisation
- La simplification à outrance

- Le catastrophisme
- La réactivité
- Qui est le coupable
- Les outils de communication avec l'externe
- Internet
- Les portes-ouvertes
- Le numéro vert
- La diffusion des messages
- Les crises à long terme
- La répétition du message principal
- L'essence du message
- La reconnaissance journalistique
- La gestion de l'urgence
- La gestion de l'après-crise
- Quiz

Module 4 : La gestion de crise à l'ère du digital

- Internet, nouveau lieu naissance des crises
- Internet garde en mémoire toutes les crises
- L'amplification de la crise dûe à Internet
- La veille informationnelle et stratégique
- L'échange rapide des informations
- De la naissance à la diffusion de nouvelles théories
- Comment gérer la diffusion des rumeurs ?
- L'inquiétude dans un contexte de crise
- La science n'est pas aussi réactive que la comm'
- L'anti-capitalisme croissant
- La notion de responsabilité
- L'interprétation des messages
- Une colère assumée
- Le retournement des opinions / des opinions pas toujours tranchées
- La gestion de la crise en interne
- La communication managériale
- La communication directe et indirecte
- Une communication en 3 temps
- Les stratégies de communication en interne
- Le ciblage
- L'attitude
- L'instantanéité
- L'intégration
- La finitude
- Quiz

MODALITES DE DEROULEMENT

Public

La formation s'adresse à :

- Tous les professionnels des métiers de la négociation et de la vente, de la digitalisation de la relation client et du commerce 2.0 ;
- Aux chargé(e)s de communication, chargé(e)s de marketing, community managers, consultant(e)s RH, au service formation, et aux dirigeant(e)s d'entreprise... Toute personne amenée à devoir gérer un contexte de crise interne ou externe à l'entreprise lors d'une crise sanitaire, épidémique, sociale, écologique ou économique ;
- Le service presse d'un parti politique ou le service communication d'une organisation nationale ou internationale.

Pré-requis technique

Pour réaliser la formation, le stagiaire doit être initié à l'utilisation d'un ordinateur et disposer :

- ✓ D'un Navigateur web : Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari
- ✓ D'un Système d'exploitation : Mac ou PC, smartphone
- ✓ D'une Connexion internet
- ✓ D'une Webcam pour les séances visio

Inscription

Inscription à la demande. Une grille des besoins sera complétée lors d'un échange téléphonique ou visio pour vérifier que la formation correspond à votre demande en amont de votre inscription. Les pré requis techniques seront à valider ensemble également à ce moment-là.

Délai d'accès à la formation

A compter de la validation du devis, le délai d'accès moyen est de 15 jours.

Programme

Cette action de formation est une action concourant au développement des compétences réalisée suivant un format à distance.

Accessibilité

En cas de situation de handicap, une étude de faisabilité pour proposer une formation adaptée sera effectuée. Conformément à la réglementation (loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées/ Articles D 5211-1 et suivants du code du travail), nous proposons des adaptations (durée, rythme, méthode, support, pédagogique, etc.) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap. Le cas échéant l'organisme de la formation pourra mobiliser des compétences externes pour la recherche de solution permettant de l'accès aux formations.

Durée estimée de formation

11 heures – Accès 3 mois à la plateforme

Attestation de fin de formation

Attestation de fin de formation délivrée à l'issue de la formation.

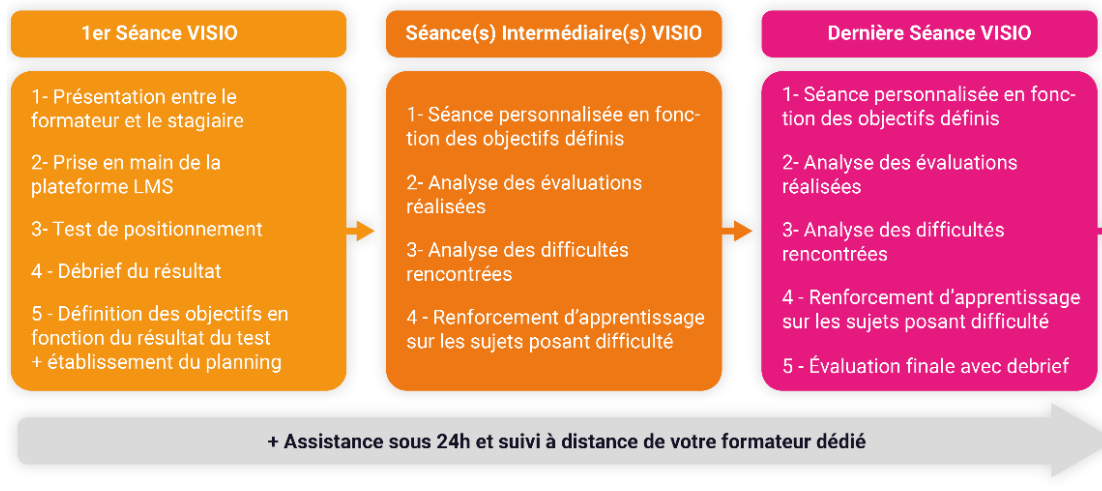
Tarif Particuliers

490 € net de TVA

Financements

Formation éligible au financement Pôle Emploi, OPCO, Agéfiph, financement personnel ou entreprise. Nous consulter pour plus de renseignement.

Accès aux modules de formation avec la plateforme LMS 24/24 7j/7



Modalités d'organisation de la formation

Formation Distancielle synchrone et asynchrone :

Partie Distancielle synchrone (3 heures) :

Accompagnement personnalisé par un formateur en visio sous forme de RDV.

Partie Distancielle asynchrone (Durée estimée : 8 heures) :

4 modules présentés en plusieurs vidéos par module sur notre plateforme LMS accès 24h/24, 7j/7 – Elearning Qcm d'évaluation tout au long du parcours distanciel.

Assistance de votre formateur dédié sous 24h ouvrées maximum et suivi pédagogique.

Modalités d'assistance du stagiaire lors des séquences de formation à distance

1/ Les compétences et les qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation : Evolutis Académie met à votre disposition un formateur dédié dument compétant et certifié et/ou diplômé tout au long de votre formation.

2/ les modalités techniques selon lesquelles le stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à sa disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes :

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire est accompagné via la plateforme e-learning de Evolutis Académie, par e-mail, par téléphone sur lesquels le stagiaire peut échanger en direct avec son formateur dédié, les autres stagiaires éventuels ou l'équipe pédagogique. Le formateur réalise 3 séances visio à minima : le nombre de séances et leur durée sont définit conjointement avec le stagiaire.

Le stagiaire peut contacter Evolutis Académie par téléphone (05 58 89 81 37), du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures ou à l'adresse contact@evolutis-academie.fr pour toute assistance d'ordre technique ou pédagogique.

3/ les délais dans lesquels les personnes en charge du suivi du stagiaire sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate. Une assistance sera apportée au stagiaire dans un délai de 24 heures ouvrables après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante : contact@evolutis-academie.fr

Moyens pédagogiques et techniques mis à disposition du stagiaire

Dans le cadre de la réalisation de la séquence de la formation réalisée à distance, un accès individuel sera ouvert au nom du stagiaire, sur la plateforme en ligne de Evolutis Académie.

Cette plateforme pédagogique, qui prend la forme d'un Learning Management System (L.M.S) accessible au moyen d'une simple connexion internet, regroupe :

1. Les cours : cours en ligne actualisés et en vidéo.
2. Les exercices d'évaluation : Test de positionnement en ligne à l'entrée de la formation et évaluation à la fin de la formation, et auto-évaluation avec des Qcm tout au long.
3. Un formateur certifié et/ou diplômé est dédié à chaque stagiaire pour réaliser le suivi pédagogique et l'assistance au stagiaire.

Le(s) formateur(s) utilisera(ont) tous les moyens distanciels informatiques afin de permettre aux stagiaires de suivre pas à pas le déroulement pédagogique de l'action de formation, et d'effectuer les exercices de mise en application proposés.

Evaluation des résultats et modalités de suivi de l'action de formation

Une évaluation de niveau est réalisée au début de la formation avec analyse du résultat de la part du formateur dédié. Des auto-évaluations sous format QCM sont à réaliser tout au long de la formation. Ils sont analysés avec le formateur lors des séances visio. Une évaluation finale est réalisée à la fin de la formation avec analyse des résultats de la part du formateur

Un rapport nominatif peut être édité à tout moment pour vérifier l'assiduité et la complétion des chapitres, et suivre l'exécution de l'action. Le LMS permet le relevé de connexion du stagiaire concernant la formation suivie.

Coordonnées de l'organisme de formation

EVOLUTIS ACADEMIE (Sarl ALLIANCE EVOLUTION)
167 avenue Saint Vincent de Paul – 40100 Dax
Tel : 05 58 89 81 37
Mail : contact@evolutis-academie.fr
Site internet : www.evolutis-academie.fr

