



FORMATIONS COURTES

PERFECTIONNEMENT



Ref. : 3809719

Durée :  
2 jours - 14 heures

Tarif :  
Salarié - Entreprise : 1490  
€ HT

Code  
Dokelio AF\_0000031921  
:

# COMMUNICATION ET RELATIONS PRESSE : GÉRER UNE CRISE

Comprendre les mécanismes de la crise et mettre au point une communication de crise pour y faire face.

Lorsqu'on fait face à une crise en communication, il faut d'abord savoir être une sorte de médecin : repérer les symptômes et comprendre d'où vient précisément le mal pour administrer le traitement efficace. Et, comme pour un médecin, l'enjeu sera ensuite de trouver le bon support du traitement, la bonne manière de communiquer. C'est une affaire de dosage et de timing. Cette formation vise donc à vous armer pour mettre en place une communication de crise efficace et aussi pour pouvoir suivre, avec les bons outils d'analyse, votre stratégie à court, moyen et long terme.

## OBJECTIFS

- Mettre en place une stratégie de relations presse.
- Gérer la crise sur les réseaux sociaux.
- Sensibiliser les dirigeants à la crise.

## EVALUATION

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

## POUR QUI ?

Responsables et chargés de communication, community manager, social média manger.

## PRÉREQUIS

Connaître les fondamentaux de la communication et des médias sociaux.

## COMPÉTENCES ACQUISES

Mettre en place une stratégie de relations presse, gérer la crise sur les réseaux sociaux.

## PARCOURS PÉDAGOGIQUE

- E-quiz amont
- Présentiel
- E-quiz aval

## PROGRAMME

Gérer une crise

### Bâtir et recenser les risques potentiels de crise

- Identifier les mécanismes d'une crise.
- Identifier et recenser les risques.
- Impliquer les dirigeants dans la gestion de la crise.
- Mettre en place une veille efficace sur le web.
- Constituer une cellule de crise pour définir un plan média.
- Mettre en place un plan d'action.
- Préparer les éléments de langage.
- Gérer les incidents avec la presse.
- La crise comme opportunité.

### Mettre en place une stratégie de relations presse

- Exercer son droit de réponse.
- Mettre en place un plan d'action lorsqu'une information est dénaturée.
- Entraîner les porte-paroles à rencontrer les médias.
- Comprendre les conséquences sur les réseaux sociaux.

### Connaître les enjeux des communautés en ligne

- Surveiller les communautés.





- Cartographier les communautés en ligne et les espaces participatifs.
- Savoir se positionner au sein de la communauté et de l'organisation.
- Réduire les risques de la crise sur les réseaux sociaux.

#### **Distinguer les cas de vraies crises des autres cas**

- Repérer les sources de départ potentiel de crise.
- Sensibiliser les dirigeants, réalisation d'un schéma de gouvernance.
- Éviter l'emballement communautaire.

#### **Gérer la crise sur les réseaux sociaux**

- S'armer d'outils permettant d'être réactif.
- Adapter la réponse au contexte et à la communauté.
- Savoir profiter de la crise.

### **INTERVENANTS**

Anne-Sophie BROUSSEAU  
Consultante  
ITG CONSULTANTS

### **MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES**

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.

Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

### **LIEUX ET DATES**

**À distance**

15 et 16 sept. 2022

**Paris**

06 et 07 juil. 2022  
16 et 17 nov. 2022

**Toulouse**

16 et 17 nov. 2022

