

MANAGEMENT STRATÉGIE/PROJET D'ÉTABLISSEMENT/ GESTION DE CRISE

V2-SEPTEMBRE 2025

APPRÉHENDER LA COMMUNICATION DE CRISE



1 JOUR

Modalités d'organisation :
Formation en présentiel
25 participants max.

Durée : 1 jour (7 heures)

Profil du formateur :
Formateur MAOQUAL disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion de communication de crise en établissement de santé.

Accessibilité :
Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

Modalités et délais d'accès :
Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année.
Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants.
Délais moyens pour débuter la formation dépendant de la période souhaitée.
Possibilité de débuter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

■ CONTEXTE

Dans certains contextes nationaux et territoriaux, les ESSMS sont durement touchés par différentes crises (crise sanitaires, actes terroristes, crise de gouvernance, grève du personnel, événements mal vécus en interne, etc.....), les établissements de santé ont systématiquement su se mobiliser et réadapter leur organisation.

Dans l'urgence, les ESSMS doivent répondre efficacement aux public concernés (interne et externe) et doivent être réactifs. Les prises de décisions et réponses nécessitent toutefois d'être en amont préparées.

Les responsables d'ESSMS se doivent d'appréhender leur communication auprès de publics cibles externes comme internes.

■ OBJECTIFS

- Communiquer face aux médias
- Préparer et organiser sa communication de crise
- Structurer et organiser la gestion de crise
- Appréhender la communication de crise dans le contexte des réseaux sociaux
- Organiser et piloter une cellule de crise
- Saisir les bonnes pratiques pour conduire un RETEX (retour d'expérience)

■ PUBLIC VISÉ

Directeurs d'ESSMS, cadres, chargés des relations avec les médias, porte-paroles des entreprises, membres opérationnels des cellules de crise, chargé de communication.

■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

■ DÉMARCHE PEDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques-documentation.
Supports transmis aux stagiaires par mail à l'issue de la formation

Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

TARIFS INTER ÉTABLISSEMENTS

PRÉSENTIEL | 450 € par personne
par jour

TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

1400 € par jour de formation

Possibilité d'étude de tarif préférentiel
selon la fidélité

APPRÉHENDER LA COMMUNICATION DE CRISE

■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

INTRODUCTION

Contexte et enjeux

Structurer et organiser la gestion de crise

- Explorer la notion de crise et les modalités de sa survenance.
- Identifier les types de crise, matérielle, immatérielle et leurs conséquences.
- Préparer les éléments de la gestion de crise.
- Préparer et organiser matériellement sa cellule de crise (locaux, moyens) et sa cellule de communication de crise.
- Identifier les rôles de chacun dans une cellule de crise et une cellule de communication.
- Préparer les supports d'une bonne communication de crise.

Préparer et organiser sa communication de crise

- Crise : les mécanismes d'une crise et les enjeux sur la communication.
- Environnement : le contexte interne et externe, les parties prenantes (salariés, autorités, médias, prestataires, partenaires...).
- Procédures : les modes opératoires et des outils pré-établis.
- Objectifs : stratégie adoptée par l'entreprise en fonction de la crise en jeu.

Cas pratique

Communication face aux médias

- Collecter et traiter de l'information.
- Déterminer les mots clés devant définir l'entreprise, sélectionner le vocabulaire le plus adapté.
- Comment gérer les appels téléphoniques.
- Quelles réponses à quelles questions, comment répondre sans se faire piéger.
- Transformer de l'information brute en informations communicantes.
- Rédiger un communiqué de presse.
- Techniques de communication : écrites, orales, la communication inter-personnelle.
- Les pièges à éviter face aux journalistes, comment diriger certains médias vers un porte-parole officiel.

Cas pratique

La formation est construite sur des retours d'expérience de véritables situations de crise. Des mises en situation permettent d'appliquer et d'approfondir les acquis.

Appréhender la communication de crise dans le contexte des réseaux sociaux

- Appréhender les informations diffusées sur les réseaux sociaux
- Le positionnement de l'organisation dans ces communautés et les ressources associées.
- La veille et la prévention sur les réseaux sociaux.
- La gestion de la crise sur les réseaux sociaux.

Saisir les bonnes pratiques pour conduire un retour d'expérience

- Le retex : quels objectifs ?
- La valorisation des conclusions.

CONCLUSION