

PROGRAMME DE FORMATION

Communication de Crise

Anticiper, Gérer et Communiquer en Situation de Crise

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Formation : Communication de Crise

Public : Étudiants Master 2 - Manager des stratégies marketing et communication

Référentiel : RNCP 38504 - Bloc BC03

Durée : 7 heures (1 journée)

Format : Présentiel avec classe inversée

Effectif : 16 participants maximum

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- **Comprendre** les enjeux et mécanismes de la communication de crise dans un contexte organisationnel
 - **Anticiper et préparer** la gestion de crise en mobilisant les outils et méthodes adaptés
 - **Coordonner** les parties prenantes internes et externes pour préserver la réputation
 - **Piloter** une cellule de crise et délivrer des messages adaptés aux différentes cibles
 - **Capitaliser** sur l'expérience de crise pour renforcer la résilience organisationnelle
-

COMPÉTENCES RNCP DÉVELOPPÉES

C.13 - Élaborer des documents de référence cadrant les actions marketing communication responsables

C.15 - Constituer et dimensionner les équipes internes en veillant à l'inclusion

C.16 - Animer l'écosystème des parties prenantes par un management collaboratif


PRÉPARATION EN AMONT (CLASSE INVERSÉE)

2 semaines avant la formation :



- Lecture de 3 articles sur des crises récentes (formats texte, audio, vidéo au choix)
 - Quiz en ligne sur les types de crises (10 questions auto-correctives)
 - Identification d'une crise marquante dans l'actualité (préparation exposé 2 minutes)
-

PROGRAMME DÉTAILLÉ

9h00 - 9h20 | OUVERTURE & DIAGNOSTIC (20 min)



- **Accueil et présentation** du formateur et des participants
 - **Icebreaker** "Thermomètre de crise" - Positionnement sur l'échelle du stress
 - **Recueil des attentes** individuelles
 - **Présentation des objectifs** et du déroulé
 -  **Flash théorique** : Définition et typologie des crises (Lagadec)
-

9h20 - 11h00 | CARTOGRAPHIE DES SIGNAUX FAIBLES (1h40)

-  **Apport expert (15 min) :**
 - Modèle PESTEL appliqué à la veille de crise
 - Matrice de criticité : impact × probabilité × délai
 - Travaux de Michel Godet et Igor Ansoff
-  **Atelier "Déetective de crise" (1h25) :**
 - Travail en équipes de 4 personnes
 - Manipulation de cartes signaux (tactiles + QR codes audio)
 - Reconstitution du puzzle d'une crise naissante
 - Restitution et débriefing collectif



11h00 - 11h20 | PAUSE

11h20 - 13h00 | ARCHITECTURE DE LA CELLULE DE CRISE (1h40)

-  **Apport expert (20 min) :**
 - Théorie des organisations en crise (Koenig & Meier)
 - Modèle OODA (Observer, Orient, Decide, Act)
 - Rôles clés et circuits de décision
-  **Simulation "Mission Control" (1h20) :**
 - Attribution des rôles en cellule de crise
 - Évolution du scénario toutes les 20 minutes
 - Prise de décisions en temps réel
 - Analyse des dysfonctionnements


13h00 - 14h00 | PAUSE DÉJEUNER 🍽️


14h00 - 15h40 | LABORATOIRE DE MESSAGES (1h40)

-  **Apport expert (15 min) :**
 - Stratégies de communication persuasive (modèle ELM)
 - Théorie des parties prenantes (Freeman)
 - Principe des 3C : Célérité, Cohérence, Crédibilité
-  **Atelier créatif (1h25) :**
 - Production de messages pour 3 cibles différentes
 - Utilisation de templates modulaires
 - Pitch de 3 minutes par équipe
 - Feedback constructif du groupe



15h40 - 16h00 | PAUSE ☕

16h00 - 16h40 | SIMULATION DE CRISE INTÉGRÉE (40 min)

-  **Flash expert (5 min) :**
 - Gestion du stress et prise de décision (Kahneman)
 - Biais cognitifs en situation de crise

-  **Jeu "Breaking News" (35 min) :**
 - Mobilisation de tous les acquis
 - Injection d'événements toutes les 10 minutes
 - Gestion en temps réel de la cellule de crise
 - Production de livrables courts
-

16h40 - 17h00 | CAPITALISATION & CLÔTURE (20 min)

-  **Synthèse experte (5 min) :**
 - Modèle d'apprentissage post-crise (Argyris & Schön)
 - Cycle PDCA et amélioration continue
 -  **Bilan et perspectives (15 min) :**
 - Évaluation à chaud de la formation
 - Identification d'un apprentissage clé personnel
 - Définition d'un "petit pas" à mettre en œuvre
 - Remise des certificats et supports
-

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- **Apports théoriques** contextualisés et référencés
 - **Ateliers collaboratifs** avec manipulation d'outils concrets
 - **Simulations immersives** et jeux de rôles
 - **Études de cas** réels et sectoriels
 - **Feedback personnalisé** et débriefings collectifs
-

SUPPORTS REMIS

Pendant la formation :

- Support de présentation (30 slides)
- Fiches pratiques et check-lists
- Templates de messages

- Grilles d'analyse



Post-formation :

- Livret expert (PDF + audio) avec synthèses théoriques
- Bibliographie commentée
- Accès plateforme numérique (vidéos, podcasts, ressources)
- Certificat de réalisation



ACCESSIBILITÉ

Cette formation est conçue selon les principes d'accessibilité universelle :

- **Supports** : Fort contraste, police Arial ≥12pt, pas de code couleur exclusif
- **Modalités** : Consignes orales ET écrites, temps supplémentaire automatique
- **Matériel** : Cartes tactiles, QR codes audio, zones de repos
- **Interactions** : Participation orale, écrite ou visuelle selon préférences



ÉVALUATION

Formative :

- Participation active aux ateliers
- Exercices d'application en temps réel
- Analyse de cas en équipe

Sommative :

- Production d'un livrable professionnel (plan de crise ou note stratégique)
- Évaluation selon critères RNCP : pertinence, qualité, efficacité, gestion des parties prenantes



VALIDATION

5 objectifs SMART à atteindre :

1. **Identifier 5 signaux faibles** précurseurs de crise avec grille d'analyse (20 min)
2. **Concevoir l'architecture** d'une cellule de crise complète (5 rôles minimum)

3. **Produire 3 messages** différenciés selon les cibles (45 min chrono)
 4. **Évaluer 2 cellules de crise** avec 5 critères et 3 recommandations
 5. **Définir un plan d'action** personnel en 3 étapes (mise en œuvre 30 jours)
-

CONTACT

Formateur : [Nom]

Email : [email]

Téléphone : [numéro]

Formation certifiante RNCP 38504 - Organisme de formation certifié Qualiopi