



Formation communication de crise

A Bruxelles, les 23 et 24 avril 2008

2 jours 1790 € nets par participant

Nombre de participants limité à 8

Formation réalisée en français

- **Comprendre et anticiper**
- **Stratégies et messages**
- **Rebondir**
- **Relation avec les médias**
- **Mise en situation (exercice)**
- **Séance de média training individualisée.**

Objectifs

A l'heure où les phénomènes de crise s'accroissent et s'amplifient, aucune organisation, quelque soit sa taille, n'est à l'abri : accidents, mise en cause managériale, attaques environnementales, défaillance produit, crise financière... une crise apparaît souvent à l'improviste et place l'entreprise ou l'organisation en état d'urgence.

Pourtant, une crise ne présente pas forcément que des aspects négatifs. Bien gérée, elle peut devenir une opportunité managériale et communicationnelle.

A l'issue de la formation,

Les participants seront en mesure de :

- Comprendre les crises et établir une stratégie de communication crise.
- Acquérir des méthodes pour s'adresser aux parties prenantes.
- Appréhender la crise comme un vecteur pour changer.
- Structurer un discours de crise (savoir dire) et faire passer les messages-clés et créer un impact (convaincre).
- Être à l'aise pour répondre aux questions et objections de la presse...

Participants

Ces journées s'adressent aux cadres dirigeants ou opérationnels en charge de la communication dans les entreprises et institutions : directeurs ou chargés de la communication, responsables de la maîtrise des risques, directeurs de sites,...

Méthode

Le programme s'appuie sur une présentation méthodologique illustrée de cas pratiques issus de l'expérience professionnelle des intervenants ainsi que des études de cas issus de l'actualité.

- La formation est réalisée pour fournir aux participants l'expérience des situations sensibles par la réalisation d'un mini-exercice de crise adapté aux profils des participants.
- La formation inclut la préparation d'une conférence de presse et série d'interviews filmées avec séance de débriefing.

Documents

Les supports de formation, des fiches réflexes et un document d'évaluation du médiatraining.

Intervenants

Didier Heiderich est consultant en communication de crise, enseignant en université, président de l'Observatoire International des Crises et directeur de la publication du Magazine de la communication de crise et sensible.

Stephen Bunard est journaliste audiovisuel, media trainer et coach certifié en communication. Il forme, entraîne et coach régulièrement des dirigeants et élus à la prise de parole média et à la communication de crise. Il enseigne également le journalisme en université.

Programme

Formation « Communication de crise » à Bruxelles, les 23 et 24 avril 2008

Comprendre une situation de crise

- **La société du risque et de la peur** : savoir comment s'inscrivent les crises dans la logique d'opinion et faire la distinction entre situation de crise et situation sensible.
- **Caractéristique des crises**, structure d'opinion et réputation : comprendre comment les crises s'organisent et sont influencées par la réputation et les relais d'opinion.
- **Anticiper les crises**, en sachant les appréhender dans leur complexité sous-jacente et définir une méthodologie d'anticipation.
- **Crises et nouveaux médias** : comprendre le rôle que peut jouer internet dans la gestation d'une crise ou en situation de crise.

Stratégies et opérations de communication

- **Stratégies de communication de crise** : connaître les stratégies de communication de crise, savoir définir une stratégie et lui associer une posture afin de faire face aux crises et à l'urgence en préservant l'avenir.
- **Les acteurs et publics cibles**: la multiplication des acteurs, externes et également internes, en situation de crise demande de les connaître et de savoir interpréter leur comportement afin d'en faire des alliés objectifs.
- **Construction et diffusion des messages** : savoir créer les déterminants des messages en situation de crise, construire les messages et choisir les canaux de diffusion appropriés.
- **La crise comme vecteur du changement** : savoir utiliser la crise pour rebondir.

Médias et communication de crise

- **Résister à la pression du journaliste.**
- **Panorama et tendances de la presse** dans le contexte Belge et Européen
- **Comprendre et gérer les relations presse** : le temps médiatique, savoir comment les journalistes travaillent, gérer la relation avec le journaliste : à dire, à faire, interdits...
- **L'interview** : les pièges et règles de l'interview, s'adapter au style de l'interviewer, comprendre les différents types d'interviewer, répondre aux objections et résister à la pression du journaliste.

Etude de cas et média training

- **Une étude de cas réalisée sous la forme d'un exercice de crise mettra les participants en situation.** Cet exercice de crise, adapté au profil des participants, permettra aux participants de comprendre une situation complexe, de prendre des décisions et de définir les messages sous la pression. Cette étude de cas sera complétée par du media training.
- **Média training** : préparation d'une conférence de presse et série d'interviews avec séance de débriefing.



Bulletin d'inscription

FORMATION « COMMUNICATION DE CRISE »

Les 23 et 24 avril 2008 à Bruxelles

ENTREPRISE OU ORGANISME DU PARTICIPANT

N° d'immatriculation (à remplir impérativement) :

Raison sociale :

Adresse :

Code Postal : Ville : Pays : Téléphone :

Site Internet : http://..... Fax :

Effectif de l'établissement :

ÉTABLISSEMENT À FACTURER (si différent) : Raison sociale :

Adresse :

Code Postal : Ville : Pays :

PARTICIPANT

Mme Mlle M. Nom : Prénom :

Adresse de convocation (si différente de l'établissement) :

Code Postal : Ville : Pays : Téléphone :

E-mail : Fax :

RESPONSABLE FORMATION

Mme Mlle M. Nom : Prénom :

Fonction : Service :

Adresse :

Code Postal : Ville : Pays : Téléphone :

E-mail : Fax :

PERSONNE CHARGÉE DE LA GESTION ADMINISTRATIVE DE L'INSCRIPTION (si différente) :

Mme Mlle M. Nom : Prénom :

Fonction : Service :

E-mail: Téléphone :

CACHET DE L'ENTREPRISE SIGNATURE

Nom :

Prénom:

Fonction :

Signature Date :

Afin de valider l'inscription, ce bulletin individuel est à retourner **dûment complété et signé** à Observatoire International des Crises, 11, rue JB Guillot 19460 Naves (France)

La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation sans réserve des conditions générales de vente détaillées ci-dessous.



Conditions générales de vente

1) INSCRIPTION :

Toute inscription d'un participant ne sera validée qu'après réception par l'Observatoire International des Crises :

- d'un bulletin d'inscription, dûment complété et signé (et d'une lettre valant commande pour les organismes concernés).
- du règlement des frais de formation (excepté pour les administrations qui, conformément aux règles établies par la comptabilité publique acquittent leur facture «après service fait»).

Tant que le bulletin renseigné et le règlement n'auront pas été reçus, l'Observatoire International des Crises se réserve le droit de disposer librement des places de la session de formation.

Il est demandé aux personnes à mobilité réduite de se signaler lors de l'inscription afin que l'Observatoire International des Crises s'assure de l'accessibilité des lieux de formation.

2) TARIFS :

- L'Observatoire International des Crises étant exonéré de TVA tous les tarifs sont indiqués en euros nets à payer.
- Les tarifs, indiqués sur le programme de formation pour l'année en vigueur, comprennent la formation, la documentation pédagogique remise à chaque participant, ainsi que les frais de repas si spécifiés sur le programme.

3) MODALITÉS DE PAIEMENT :

Le règlement du prix de la formation, réalisé à l'inscription, comptant et sans escompte, est effectué :

- par chèque libellé à l'ordre de «Observatoire International des Crises».
- par virement direct, en précisant le nom du participant, le numéro de facture, le nom de l'entreprise, à l'ordre de « Observatoire International des Crises».

La Poste, Code Banque : 20041 - Code Guichet : 01006 - N° de compte : 0645408G027 - Clé RIB : 31 - IBAN 2004 1010 0606 4540 8G02 731 BIC : PSSTFRPPLIM - Domiciliation : La Poste – Centre financier de Limoges – 87900 Limoges Chèques France

Tout paiement postérieur aux dates d'échéance figurant sur nos factures donnera lieu à des pénalités de retard égales à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

4) ADMINISTRATION :

Dès l'inscription validée, Observatoire International des Crises adresse :

- une lettre de confirmation au responsable formation.
- une lettre de convocation au participant indiquant le lieu exact de la formation.

Dès la formation réalisée, l'Observatoire International des Crises adresse :

- une facture tenant lieu de prestation faite adressée à l'établissement financeur.
- une attestation de présence adressée à l'établissement financeur.

5) ORGANISME FINANCEUR :

Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCA...), il appartient à l'entreprise du participant :

- de vérifier directement l'imputabilité de la formation auprès de l'organisme.
- de faire la demande de prise en charge avant la formation.
- d'indiquer explicitement sur le bulletin d'inscription quel sera l'établissement à facturer, en indiquant précisément sa raison sociale et son adresse postale.

Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas à l'Observatoire International des Crises avant le 1er jour de la formation, les frais de formation seront intégralement facturés à l'entreprise du participant.

En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, la part non prise en charge sera facturée directement à l'entreprise du participant.

D'autre part, dans le cas où l'organisme n'accepterait pas de payer la charge qui aurait été la sienne (absences, abandons, etc.), le coût de l'ensemble du stage reste dû par l'entreprise du participant.

6) CONDITIONS D'ANNULATION :

- Toute annulation ne sera effective qu'après réception d'un écrit (fax, e-mail, courrier), un accusé de réception sera adressé par retour au responsable de formation.
- L'annulation n'entraînera aucun frais si le participant se fait remplacer par un collaborateur de la même entreprise ayant les mêmes besoins en formation (un nouveau bulletin devra être complété dans les mêmes conditions que l'inscription initiale).
- Jusqu'à 10 jours ouvrés avant le 1^{er} jour de la formation, le remboursement de l'inscription se fera sous déduction d'une retenue de 100 euros pour frais de dossier.
- Après cette date, et jusqu'au jour ouvré précédent la formation, l'Observatoire International des Crises facturera à l'entreprise du participant un dédit de 50% des frais de participation, montant non imputable sur le budget de formation.
- A partir du 1^{er} jour de formation (séminaire, cycle, etc), la totalité des frais de formation seront retenus et facturés.

Les organisateurs se réservent le droit de modifier, de reporter ou d'annuler la formation si des circonstances indépendantes de leur volonté les y obligent, en particulier si le nombre de participants est jugé pédagogiquement insuffisant.

7) INFORMATIQUE ET LIBERTÉS :

Les informations contenues dans ce bulletin d'inscription, sauf avis contraire de votre part, feront l'objet d'un traitement informatique. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite «Informatique et Libertés», vous disposez d'un droit d'accès et de rectification. Sauf refus exprès et écrit nominatif, les données informatiques pourront faire l'objet d'une cession, d'une location ou d'un échange avec d'autres sociétés.

La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation sans réserve des conditions générales de vente détaillées ci-dessus.