

Séminaire « communication de crise », Casablanca 29 et 30 octobre 2007

Organisé par AOB Consulting - Animé par Didier Heiderich

**Contact : JDILY Hanane
022506454/022506667 - h.jdily@aobconsulting.co.ma**

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).
- Élaborer une stratégie adaptée.
- Faire face à l'opinion et aux médias.
- Acquérir les bons réflexes.
- Préparer son organisation.
- Faire de la crise une opportunité et un facteur positif de changement.

1^{er} Jour

Risques, concept de crise et gestion de crise

- Définition d'une crise
- Typologie des crises
- Sociologie des crises et des publics
- Seuil de crise
- Etablissement d'une cartographie des risques
- Cellule de crise : constitution, fonctionnement, aspects psychologiques
- Acteurs internes et externes

Etude de cas : crise majeure et crise sociale

Stratégie de communication de crise

- Les stratégies de communication de crise
- La définition des thèmes et les postures
- S'adresser aux différents publics
- La construction des messages

Exercice destiné à comprendre les enjeux d'une crise et à définir une stratégie de communication de crise.

2^{ème} jour

Faire face aux médias

- Fonctionnement des médias
- Attentes des journalistes
- Etablir un plan média de communication de crise
- Choix du porte-parole

Nouveau médias : rôle, risques, opportunités

- L'internaute face à la crise
- Rôle d'internet en situation de crise
- Utiliser internet en situation de crise

Se préparer

- Organiser la communication de crise
- Fiches réflexes

Exercice de communication de crise avec prise de parole.



Didier Heiderich

Ingénieur CESI (Centre d'Etudes Supérieures Industrielles), Didier Heiderich a d'abord exercé des fonctions dans l'industrie sensible et dans la fonction publique avant de devenir consultant en stratégie de communication et R.P.

Ces fonctions lui ont permis d'aborder de l'intérieur la communication de crise, aussi bien sur des conflits sociaux, des crises corporate, des risques industriels majeurs que des atteintes aux personnes. Aujourd'hui, il intervient régulièrement en conseil pour EDF, l'ASN, le Ministère de la Défense ou encore AREVA.

Formateur en communication de crise depuis 2001, il est intervenu à Sciences-Po formation et a organisé des formations sur le sujet pour l'ESPU, au CDES (Centre de droits et d'économie du sport) ou encore à La Réunion généralement auprès de Directeurs ou chargés de communication. Il a également animé des formations sur les relations presse (Stratégies), les médias (Sciences-Po Formation / Radio France Internationale) et sur l'influence des nouveaux médias (Stratégies, Institut de Relations Internationales et Stratégiques). Il mène actuellement un programme de formation à la communication de crise destiné aux responsables communication du Groupe La Poste.

Il intervient régulièrement en colloque ou dans des cercles de réflexion sur la communication de crise, le plus récemment pour l'Armée de terre, l'Ecole Nationale de la Santé Publique, l'Association limousine des responsables en relations publiques, le Centre Européen de Santé Humanitaire ou encore l'ANVIE.

Fondateur du Magazine de la communication de crise et sensible, Président de l'Observatoire International des Crises, il enseigne la communication de crise à l'ISCPA, l'ICOM (Université de Lyon 2), l'Université de Technologies de Troyes dont il est responsable pédagogique de la mineur « Communication d'entreprise » et, depuis 2007, à l'Ecole Nationale d'Administration (ENA) dans le Mastère en gestion des risques sur les territoires.

L'INHES (Institut National des Hautes Etudes de Sécurité) lui a confié l'ouverture de la session de formation 2007 « Gestion de crise et sécurité civile » auprès de la promotion Willy Brand de l'ENA et Lucie Aubrac de l'INET.

Enfin, il est l'auteur de nombreux articles sur la communication de crise, du livre « Rumeur sur Internet » et a participé à la réalisation de plusieurs ouvrages sur le sujet et prépare actuellement un livre sur la gestion de crise.