

## PROGRAMME COMMUNIQUANT: COMMUNIQUER EFFICACEMENT EN CRISE

Les crises surviennent majoritairement de manière inattendue. Elles viennent déstabiliser le fonctionnement quotidien des organisations voire l'ensemble de leur écosystème. Les émotions, l'urgence et l'incertitude sont 3 éléments à prendre en compte pour élaborer une stratégie de gestion et de communication de crise. Il est important de faire une distinction entre gestion et communication de crise. La formation proposée abordera principalement l'organisation de la communication en période de crise et sa mise en œuvre pour répondre à la fois à l'urgence, l'incertitude et aux émotions.

➔ Toute personne en situation d'encadrement et susceptible de conduire un entretien professionnel, responsable hiérarchique direct, tous secteurs confondus (soignant, technique, logistique, administratif...).

EMS (Europe Management Santé)

En présentiel : 6 à 12 participants

En distanciel : 6 à 12 participants

2 jours soit 14h  
Présentiel ou distanciel

Présentiel : 1350€/jour

Distanciel : 1145€/jour

### Objectif général

D'appréhender une situation de crise dans sa globalité pour la gérer plus efficacement notamment en termes de communication

### Objectifs spécifiques

Elaborer une stratégie de communication

Expliquer, rassurer, fédérer et impliquer chacun

Gérer la crise en favorisant l'échange, en facilitant les prises de décision, en suivant la mise en place des actions, en considérant les remontées d'information du terrain

Promouvoir et valoriser les acteurs et les résultats

De mieux se connaître et mieux connaître les différents profils de communication pour mieux se comprendre, mieux-être et mieux-agir ensemble en situation de crise

➔ Tests de positionnement, quiz

➔ Réflexion et travaux de groupe

➔ Cas pratique, situations professionnelles reconstituées

➔ Apports théoriques, schémas, articles, vidéos

### 1/ Appréhender une situation de crise dans sa globalité pour la gérer plus efficacement notamment en matière de communication

- Comment faire la différence entre un accident grave et une crise ?
- Notion de crise, ses caractéristiques et ses typologies
- Les critères de Patrick LAGADEC
- Faire la différence entre gestion de crise et communication de crise
- Parcourir les 7 grandes étapes d'une gestion de crise

### 2/ Elaborer une stratégie de communication

•Identifier la stratégie de communication : enjeux de la crise, acteurs concernés, comment traverser et sortir de la crise

- Identifier le ou les axes de communication
- Réaliser un plan de communication autour des 3 types de communication suivant :
  - Communication décisionnelle, opérationnelle et promotionnelle
  - Définir une à deux actions de communications en fonction des cibles, du message et du vecteur

### 3/ Mieux se connaître et mieux connaître les différents profils de communication pour mieux se comprendre, mieux-être et mieux-faire ensemble en situation de crise

Les compétences à mobiliser pour bien communiquer en situation de crise

Ne pas confondre vitesse et précipitation  
Se préparer mentalement, physiquement et émotionnellement  
Anticiper et développer des réflexes plutôt que subir la situation  
Évaluer la situation rapidement  
Considérer ses équipes en priorité

Thème : .....

Intervenante : .....

Lieu : .....

Date(s) : .....

### DOCUMENTATION

La documentation est-elle parvenue à temps ?  Oui  Non

La documentation est-elle parvenue en bon état ?  Oui  Non

Remarque : .....

### LES CONDITIONS DE RÉALISATION DE LA FORMATION

Fonctionnalité de la salle mise à disposition  Satisfaisante  Non satisfaisante

Présence et fonctionnalité du matériel demandé  Satisfaisante  Non satisfaisante

Confort et services mis à disposition des stagiaires  Satisfaisante  Non satisfaisante

Remarque : .....

### ANIMATION DE LA FORMATION

La formation correspondait-elle aux attentes des stagiaires ?  Oui  En partie

Dans l'ensemble les stagiaires ont-ils jugé la formation ?  Satisfaisante  Non satisfaisante

Si un problème est apparu en cours de formation, quel est-il et comment a-t-il été réglé ?

.....  
 .....

### POURSUITE DE L'ACTION DE FORMATION

D'après-vous, comment pourrions-nous poursuivre cette action de formation ? Quels programmes préconisez-vous ?

.....  
 .....

Nom de votre contact sur place : .....

Numéro de téléphone : .....

Adresse courriel : .....

EUROPE peut recontacter le client

Démarche assurée par le formateur

### ESPACE LIBRE POUR VOS COMMENTAIRES

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....