ANTICIPER LES RISQUES, GÉRER LES CRISES

Communication de crise : anticiper, prendre la parole et gérer la sortie

Une crise laisse peu de temps et les premières heures décident souvent de la suite. Sans porte-parole désigné ni messages préparés, l'organisation répond dans le désordre, se contredit et alimente elle-même la controverse qu'elle voulait éteindre. Ces deux jours couvrent les trois temps de la crise : l'anticipation avec la cartographie des risques et les éléments de langage, la conduite pendant l'événement avec la cellule et le porte-parole, puis la sortie de crise. Les exercices reposent sur un scénario déroulé en temps contraint.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 750 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Responsables et chargés de communication dirigeants et membres de cellules de crise.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Cartographier les scénarios de crise auxquels l'organisation est exposée
- Préparer un dispositif de crise et désigner les rôles
- Rédiger des éléments de langage tenables dans la durée
- Organiser la prise de parole face aux médias et aux réseaux sociaux
- Informer les publics internes en parallèle des publics externes
- Conduire le retour d'expérience après la sortie de crise

03 Programme détaillé

M1 Anticiper

- Risques scénarios et dispositif
- Recenser les événements susceptibles de dégénérer
- Évaluer l'exposition de l'organisation selon ses publics
- Constituer la cellule de crise et répartir les rôles
- Préparer les supports et les contacts mobilisables
- Cas pratique : Cartographie des scénarios de crise propres à la structure du participant.

M2 Prendre la parole

- Messages porte-parole et médias
- Rédiger des éléments de langage tenables dans la durée
- Préparer le porte-parole à l'entretien avec un journaliste
- Choisir ce qui se dit et ce qui ne se dit pas encore
- Répondre sans alimenter la controverse
- Mise en situation : Interview sous pression menée par le formateur en position de journaliste.

M3 Tenir pendant la crise

- Rythme réseaux et publics internes
- Organiser la veille et le suivi des réactions
- Publier sur les réseaux sociaux au rythme imposé par l'événement
- Informer les salariés avant ou en même temps que l'extérieur
- Coordonner les prises de parole des différents porte-parole
- Mise en situation : Exercice de crise déroulé en temps contraint avec des informations arrivant par vagues.

M4 Sortir de la crise

- Retour à la normale et enseignements
- Décider du moment où la communication de crise s'arrête
- Reprendre la parole sur les mesures engagées
- Restaurer la relation avec les publics affectés
- Conduire le retour d'expérience et mettre à jour le dispositif
- À retenir : La sortie de crise se prépare pendant la crise et non une fois l'attention retombée.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 750 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr