COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

Communication publique : cadrer, rédiger et diffuser ses messages

Le service communication d'une collectivité reçoit des demandes de toutes parts et y répond au fil de l'eau. Les supports s'accumulent sans ligne directrice, le vocabulaire administratif rend les messages illisibles pour les usagers et les contraintes propres au secteur public comme la neutralité ou la période préélectorale sont découvertes trop tard. Ces deux jours posent le cadre et la méthode. Le participant identifie ce qui distingue la communication publique des autres formes de communication, construit un plan de communication à partir d'une commande floue, apprend à écrire en langage clair et accessible puis se prépare à tenir la parole institutionnelle en situation sensible.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 550 € 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
Chargés de communication des collectivités et établissements publics agents assurant cette mission en complément de leur poste et cadres territoriaux en charge de l'information des usagers.

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 :

- Distinguer la communication publique de la communication politique et de la publicité
- Identifier les obligations propres à la parole institutionnelle
- Traduire une commande floue en plan de communication avec des objectifs mesurables
- Rédiger un message en langage clair accessible aux usagers
- Choisir les canaux et le calendrier de diffusion adaptés aux publics visés
- Préparer la réponse de l'institution en situation sensible

03 Programme détaillé

M1 Spécificités de la communication publique

- Parler au nom de l'intérêt général
- Frontières entre communication publique communication politique et publicité
- Obligations d'information et exigence de transparence
- Neutralité du service public et vigilance en période préélectorale
- Attentes des usagers des élus et des agents
- Place du service communication dans l'organisation
- À retenir : La parole publique engage l'institution durablement là où un message commercial se remplace facilement.

M2 Stratégie et plan de communication

- Passer d'une demande floue à un plan
- Cadrage de la commande et formulation d'objectifs mesurables
- Segmentation des publics et messages associés
- Choix des canaux et calendrier de diffusion
- Budget moyens internes et recours à des prestataires
- Évaluation des actions et restitution aux commanditaires
- Atelier : Chaque groupe transforme une demande imprécise d'un élu en plan de communication chiffré.

M3 Écrire et concevoir pour les usagers

- Se faire comprendre du premier coup
- Rédaction en langage clair et lisibilité des messages
- Charte graphique et cohérence entre les supports
- Accessibilité des contenus et des sites publics
- Adaptation du message au support imprimé au site et aux réseaux sociaux
- Relation avec les journalistes et structure d'un communiqué
- Cas pratique : Les participants réécrivent un courrier administratif en langage clair puis le font relire par un autre groupe.

M4 Situations sensibles et relation aux usagers

- Tenir la parole institutionnelle sous pression
- Anticipation des sujets sensibles et organisation de la cellule de crise
- Désignation du porte-parole et cadrage des messages
- Modération des commentaires et réponse aux critiques
- Traitement des rumeurs et rectification des informations erronées
- Retour à une communication ordinaire après l'épisode
- Mise en situation : Un groupe gère la communication d'un incident survenu dans un équipement public avec des réactions en direct.

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 1 550 € 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 26/09/2026. 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