

## **ATELIER – La communication de crise : gérer et protéger la réputation de votre établissement**

**Durée : 1 journée -**

**Dates & lieu : 4 avril 2019 - PARIS**

**Public visé :** Toute personne amenée à accompagner et conseiller son manager dans sa communication

### **Synopsis :**

---

Les établissements d'enseignement supérieur connaissent de plus en plus de situations crises, auxquelles ils doivent faire face. Leurs sources sont multiples et les *bad buzz* peuvent se multiplier... Si la crise ne peut être évitée parfois, nous avons tous la responsabilité d'accompagner nos établissements avec une communication adaptée.

### **Objectifs pédagogiques :**

---

- Sensibiliser les participants à la gestion de la communication en temps de crise
- Inculquer aux participants de bons réflexes, savoir comment réagir en cas de crise
- Fournir une méthode, des outils pour gérer la communication en situation de crise

### **Programme :**

---

- **Enjeux de la communication de crise**
  - Un contexte d'opinion
  - L'opinion : risque ou opportunité
  - Réputation vs image
- **Qu'est-ce qu'une situation de crise ?**
  - Distinguer urgence et crise
  - Les éléments constitutifs d'une crise : un fait générateur, un contexte porteur, les éléments amplificateurs
- **Le biorythme d'une crise :**

#### 1/ Les signaux d'alerte

- La vigilance
- La veille et l'anticipation
- Cartographier les risques

#### 2/ La montée en puissance de la crise

- Se préparer / s'organiser
- Positions et argumentaires
- Procédures internes
- Cellule de crise

3/ L'intensité médiatique – la réactivité et l'endurance

- Bien gérer les premières heures
- Evaluer la situation, établir une stratégie de réponse/plan d'action
- Focus sur les médias en situation de crise

4/ La cicatrisation/la sortie de crise

- Clore la crise
- Trier les enseignements
- Prolonger l'effort
- Anticiper, préparer, prévenir

**Intervenante :**

---

**Anne Mc Cluskey**

**Informations pratiques :**

---

- **Nombre de participants : 10 personnes**
- **Droit d'inscription : 380 € (repas non inclus)**

Les formations Arces sont très recherchées et les places en nombre limité. Une inscription constitue un engagement moral et toute inscription qui ne serait pas dénoncée 3 semaines à l'avance sera facturée. Merci pour votre compréhension. La formation commence à 9h le matin et se termine généralement vers 17h30 sauf meilleur accord avec le formateur. Il est recommandé de déjeuner ensemble, soit sur place à la cafétéria de l'École, soit dans un des nombreux restaurants alentour. Dans les deux cas, il convient que les stagiaires se mettent d'accord avec le formateur.