

Présentation

Code interne : PA0GCRI2

Description

Plan du cours :

1. La notion de crise
 - 1.1. Définition
 - 1.2. La posture de l'entreprise
 - 1.3. Quels types de crises
 - 1.4. Quelles conséquences des crises
2. La gestion de crise
 - 2.1. La méthode : plan de gestion de crise
 - 2.2. Logigramme de gestion de crise
 - 2.3. Zoom sur la cellule de crise
 - 2.4. Les exercices de simulation
 - 2.5. Les dispositifs de crise de l'État et des territoires
3. Le management en temps de crise
4. La notion de communication de crise
 - 4.1. Définition
 - 4.2. Les lignes directrices pour la communication en période de crise
 - 4.3. Les temps de gestion de crise
 - 4.4. Communication sensible et anticipation
5. La stratégie de communication de crise
 - 5.1. Comment et quand établir une stratégie de communication de crise
 - 5.2. Zoom sur les étapes clés de la communication sensible et de crise
6. Les outils pour la communication de crise
 - 6.1. La communication interne avant, pendant et après la crise
 - 6.2. Les relations publiques
 - 6.3. Les relations presse
 - 6.4. Les réseaux sociaux
 - 6.5. La communication préventive en environnement crisogène : les user groups
 - 6.6. Les autres outils et supports
7. L'évaluation et l'adaptation du plan de gestion de crise et de la stratégie de communication de crise

- 7.1. La veille
- 7.2. L'évaluation par l'étude (enquête, sondage – quantitatif, qualitatif)
- 7.3. Les actions correctives
- 7.4. L'incidence sur la stratégie de communication

Heures d'enseignement

CI Cours Intégrés 12h

Contrôle des connaissances

Evaluation - Cas pratique en groupe

Consignes sur le travail à réaliser :

1- Analyse de la situation : étude du contexte, du type de crise, des parties-prenantes, des conséquences possibles Il s'agit d'analyser la situation réelle.

2- Stratégie de communication de crise et plan opérationnel de crise : identification de l'enjeu de la communication et des objectifs/ cibles/moyens à déployer

Avant de vous engager dans la conception de la stratégie, il sera nécessaire de choisir la posture de l'établissement concerné (cf cours : silence / contre-attaque ou contournement / reconnaissance des faits). Il s'agit de se projeter sur la manière dont vous auriez géré la crise et non pas de présenter ce qui a été mis en place dans la réalité.

3- Réalisation de plusieurs actions et supports, selon la situation et la stratégie définie :

- * communiqué de presse (avec mise en page)
- * déroulé de conférence de presse (avec préparation de la prise de parole ainsi que des questions/attaques des journalistes et des réponses)
- * interview vidéo (montage)
- * posts réseaux sociaux (avec et/ou sans vidéo)
- * information interne
- * ...

4- Bilan et suivi : analyse des retombées des actions de communication menées et de l'évolution de la situation ; projection sur une suite à donner au lendemain de la crise

5- Présentation orale de chaque groupe en 10mn.

Informations complémentaires

Entreprises, Métiers et Culture

Modalités de contrôle des connaissances

Évaluation initiale / Session principale

| Type d'évaluation | Nature de l'évaluation | Durée (en minutes) | Nombre d'épreuves | Coefficient de l'évaluation | Note éliminatoire de l'évaluation | Remarques |
|-------------------------------|------------------------|--------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------|
| Contrôle en cours de Semestre | Oral | 10 | | 1 | | |