

# Gestion de crise et communication

Savoir repérer, anticiper et réagir avec professionnalisme et sérénité

2311

NOUVEAU



Retourner au module de recherche

Depuis le début des années 90, date des crises médiatisées de l'affaire du sang contaminé puis de l'ARC, la confiance accordée au secteur de l'intérêt général par l'opinion publique s'est transformée en défiance a priori. Dans notre société hyper connectée, Internet et les réseaux sociaux apparaissent comme un terrain propice à l'amplification d'une crise notamment parce qu'une information peut rapidement devenir virale.

Les organisations, associations et établissements, par leurs activités en lien avec des publics vulnérables et leurs obligations de bonne gestion, sont susceptibles d'être confrontés à des événements indésirables nécessitant une réponse à la fois rapide, appropriée et partagée en termes de prévention et de gestion de crise. Dès lors, ils doivent redoubler de vigilance et de transparence en matière d'informations et de communication, et être capables d'anticiper et de faire face pour ne pas se laisser déborder par une situation complexe pouvant engendrer des atteintes à l'image de leur institution.

## Les + de la formation

*Cette formation est adaptée et connectée aux problématiques rencontrées par les professionnels engagés au sein des organisations sociales et médico-sociales.*

*Elle s'appuie sur l'intelligence et la connaissance collectives de l'environnement et propose des études de cas en situation réelle.*

*Emmanuelle Soublin, Directrice de la communication des Petits Frères des Pauvres, après un long passage à la Croix-Rouge française et auparavant chez Publicis, anime cette formation.*

*Ce module peut être réalisé en formation Intra, dans votre structure.*

## OBJECTIFS ET COMPÉTENCES

- Comprendre les enjeux stratégiques de la gestion d'une crise au sein d'un établissement et de ses impacts tant en interne qu'en termes d'image.
- Prendre conscience des incidences d'une crise mal gérée.
- Être capable de détecter les événements indésirables qui peuvent conduire à une crise organisationnelle et d'image pour agir en conséquence.
- Connaître et maîtriser les conduites à tenir, de la gestion prévisionnelle d'une potentielle crise à la gestion d'une crise avérée en communication.
- Pouvoir aborder cette question sensible avec transparence, sérénité et lucidité en équipe.

## PROGRAMME

- La crise : quelques fondamentaux pour mieux la repérer et la gérer
- Les événements indésirables potentiels dans vos établissements (cartographie des risques) : mieux les repérer pour anticiper la crise (interne et externe)
- Les quatre conduites à tenir pour aborder sereinement une situation de crise
- La cellule de crise et le processus de gestion d'une crise
- Le rôle central de la communication interne
- La gestion d'une crise médiatique (potentielle ou avérée)
- La crise et ses contingences : transformer une contrainte en opportunité

## PROFIL STAGIAIRE

**PRE-REQUIS** : cadre de direction ou de la gouvernance amené à intervenir dans la communication interne et/ou externe

**APTITUDES** : capacités d'analyse et de prise de recul

## CONTACTS

Inscription Formations Perfectionnement,  
Séminaires et Formations supérieures

[inscription@andesi.asso.fr](mailto:inscription@andesi.asso.fr)

Pour réaliser cette formation dans votre établissement :

Lydie AUGUSTIN

Assistante de formation Andesi sur sites

[l.augustin@andesi.asso.fr](mailto:l.augustin@andesi.asso.fr)



S'INSCRIRE

Comment  
financer votre  
formation

Demander un  
devis

### COÛT

640 euros  
Intra : nous consulter (= [l.augustin@andesi.asso.fr](mailto:l.augustin@andesi.asso.fr))

### DURÉE

2 jours  
14 heures

### DATE(S)

3-4 avril  
23-24 novembre

### INTERVENANT.E.S

Emmanuelle Soublin

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Présentiel  Distanciel  Hybride

Apports théoriques, études de cas, partage d'expériences, jeux de rôle.

## DISPOSITIF DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Un questionnaire préalable à la formation sera adressé à chaque stagiaire. Il vise à identifier ses attentes de formation et ses connaissances du sujet.

En complément d'un échange intervenant-stagiaire à l'issue de la formation, un questionnaire de satisfaction sera adressé à chacun.

A six mois, le stagiaire est sollicité pour évaluer l'impact de la formation sur ses pratiques.

## VALIDATION/CERTIFICATION

Une attestation de formation est délivrée en fin de formation par l'Andesi.

## LIEU DE FORMATION

En Inter - à l'Andesi  
Dans votre établissement

## ACCESSIBILITÉ

Nous étudions au cas par cas toutes les situations de handicap afin d'envisager une intégration dans la formation. Dans le cas contraire, nous prévoyons une orientation vers des organismes appropriés.

Contact référent handicap

Isabelle CARIAT

Tél. : 01 46 71 71 71

Courriel : [i.cariat@andesi.asso.fr](mailto:i.cariat@andesi.asso.fr)

## DÉLAI D'ACCÈS

Inscription jusqu'à la veille de l'ouverture de la formation.



01 46 71 71 71

[info@andesi.com](mailto:info@andesi.com)