Programme de Formation

COMMUNICATION DE CRISE

Organisation

Durée : 20 heures et 15 minutes

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Cette formation s'adresse aux agents concernés par cette formation sont ceux pouvant être amenés à prendre en charge la communication à la population et la gestion des médias dans une situation d'urgence, et ce à un niveau de responsabilité élevé, ainsi que de ceux pouvant intervenir dans la planification de la communication de crise. Il peut s'agir :

- Des fonctionnaires D5 et des porte-parole des autres disciplines impliquées dans la gestion de crise sur le territoire bruxellois
- Des fonctionnaires de planification d'urgence bruxellois
- Des élus politiques locaux et régionaux bruxellois et des membres de leur cabinet, voire des secrétaires communaux
- Les communicateurs/porte-parole des administrations régionales bruxelloises pouvant être amenés à prendre en charge la communication en temps de crise pour leur administration

Objectifs pédagogiques

MODULE 1 : COMMUNIQUER EN TEMPS DE CRISE

Les objectifs généraux de cette séquence sont les suivants :

- Transmettre aux participants des notions générales de communication de crise : comprendre les perceptions et les attentes du public, le fonctionnement des médias, identifier les défis que posent les crises en termes de communication
- Pouvoir définir une stratégie de communication en tenant compte des différents publics concernés, des moyens de communication à disposition et en identifiant les éléments de contenu à communiquer
- Savoir quelles formules favoriser ou éviter dans la communication de crise
- Pouvoir clore une crise

MODULE 2 : COORDONNER ET OPÉRATIONNALISER LA COMMUNICATION DE CRISE

Les objectifs de cette séquence sont les suivants :

- Préciser le cadre institutionnel : connaître la planification d'urgence et la Discipline 5 en Belgique, les acteurs concernés par la communication de crise et leurs rôles respectifs, les rapports entre eux.
- Se préparer à la communication de crise : savoir planifier la communication de crise, se familiariser avec les types de plans existants et savoir comment réaliser un plan mono-disciplinaire d'intervention D5
- Agir en communication de crise : savoir gérer concrètement l'alerte et l'information de la population en situation d'urgence, sur le plan opérationnel
- Coordonner les acteurs de la communication de crise : savoir mettre en place une structure de coordination de la D5 afin de réaliser toutes les missions et actions nécessaires

Description

FINANCEMENT ET GRATUITE

Grâce au subside octroyé par safe.brussels à l'ERAP, et dans les limites de ce dernier, cette formation est accessible gratuitement au public visé par le programme (cf. ci-dessous), sous réserve du respect de nos CGV et des conditions particulières relatives à celui-ci.

INTRODUCTION

Dans les moments de crise (catastrophe naturelle, accident ferroviaire, attentat, incendie, accident industriel, …), la communication est un enjeu particulièrement aigu mais difficile à maîtriser ; les erreurs de communication ne sont pas rares dans de telles situations. Il faut donc que les acteurs de la communication y soient le mieux préparés possible tant sur le plan de la stratégie et de la maîtrise des outils que sur le plan de la connaissance des dispositifs et acteurs institutionnels. Certains sont également confrontés aux médias qui peuvent représenter de précieux relais ou au contraire des éléments perturbateurs, selon la maîtrise que l'on a de la situation.

Notons que par « communication de crise », nous entendons l'alerte et l'information de la population en situation d'urgence (soit les missions de la Discipline 5), mais ne visons pas la communication de gestion de crise (soit la communication interne à chaque discipline et l'échange d'informations entre autorités et disciplines pour assurer la gestion de la crise).

CONTENU

MODULE 1 : COMMUNIQUER EN TEMPS DE CRISE

- Les spécificités de la communication en temps de crise et les grands principes de la communication de crise
- La presse, les médias et les réseaux sociaux dans la communication de crise
- La stratégie en temps de crise : modèles théoriques et exemples pratiques

- Mise en application sur base de casus
- La clôture d'une crise
- Exercices en sous-groupes: mises en situation

MODULE 2 : COORDONNER ET OPÉRATIONNALISER LA COMMUNICATION DE CRISE

- Planifier la communication de crise
- Organiser la communication de crise : implémentation du Processus Opérationnel de Communication de Crise (POCC)
- Assurer un monitoring des médias sociaux
- Identifier les perceptions et besoins en information de la population
- Élaborer une stratégie de communication : ficelles et bonnes pratiques
- Assurer la cohérence de la communication entre les différents acteurs « communicants »
- Identifier les différents outils et canaux en communication de crise spécifiquement développés pour la D5 en Belgique
- Réaliser une communication réflexe
- Mettre en place un monitoring des médias (sociaux)
- Conseiller les autorités gestionnaires de crise en communication de crise
- Gérer les rapports avec les médias
- Coordonner l'information à la population et aux médias sur le terrain
- Exercices en sous-groupes: mises en situation

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Remarque : La formation peut être complétée par la formation « Mediatraining » d'une journée pour les agents qui doivent entrer en contact avec les médias. La participation à la formation « Communication de crise » est obligatoire pour participer à la formation « mediatraining ». Plus d'informations ici : COMMUNICATION DE CRISE – FAIRE FACE AUX MÉDIAS – EXERCICES D...

Prérequis

/

Modalités pédagogiques

La formation repose sur une pédagogie active et sur l'interaction entre les participants et avec les formateurs.

Les participants intègrent les notions à travers une mise en pratique permanente. Les parties théoriques de la formation sont abondamment illustrées par des situations de crise bien réelles ainsi que par des bonnes pratiques à intégrer et des écueils à éviter.

Sur base de scénarios concrets, ils sont amenés à travailler en sous-groupes, à réfléchir ensemble et à utiliser des outils et méthodes éprouvés, avec le soutien et le feedback des formateurs. Une partie de la formation s'appuie sur un logiciel de simulation de situations de crise en temps réel, pour un réalisme maximal.

Comme la formation se veut multidisciplinaire, les groupes sont composés de manière hétérogène dans la mesure du possible (en fonction des inscriptions).