

# Gestion de crise : l'imprévu, ça se prépare !

RÉF | 9244

## OBJECTIF ET CONTENU

### Objectif

- Comprendre la différence entre un incident inhabituel et une situation de crise
- Développer une procédure de notification et un plan de gestion de crise
- Identifier les parties prenantes dans la gestion de crise
- Analyser les meilleures pratiques de la communication de crise (interne et externe)

### Programme

- C'est quoi une crise?
- Quand est-ce qu'un incident devient une situation à risque ?
- Quelles sont les conséquences de ces différents types de crise?
- Développer un plan de gestion de crise : les éléments à prendre en considération
- La procédure de notification
- La cellule de crise
  - Comment la composer (membres effectifs, remplaçants, experts) ?
  - Quelles fonctions et responsabilités à prévoir dans la cellule de crise?
- Ressources à prévoir : locaux, matériel, outils, moyens, supports...
- La gestion d'une situation de crise de A à Z
- La communication en cas de crise
  - Communication interne vs. communication externe
  - Avec qui communiquer ?
- Les tâches du responsable communication

- Le principe du Golden Hour et l'importance de la communication proactive
- Bridging, Flagging... Quelques techniques de communication utiles
- Une communication professionnelle vers les médias, comment se préparer ?
- Comment gérer l'après-crise?
- Mise en pratique du plan de gestion de communication de crise

Méthodologie : Partage d'expériences, réflexion stratégique, apport de méthodes, application immédiate sur des exemples du terrain. Réflexion en sous-groupes, discussions et présentations en séance plénière. Mise en pratique des techniques.

Le deuxième jour est complètement dédié à un exercice de gestion de crise : sur base d'un scénario hypothétique, la tension monte à travers des communications entrantes (téléphone, e-mail, réseaux sociaux).

**Type de formation** [Institutionnel](#)

## ORGANISATION

**Durée** 2 jours

**Début** 22 novembre 2023 et 18 décembre 2023

**Coût** 530 € par personne pour la session

## CONDITION D'ADMISSION

## EN PRATIQUE

**Pour s'informer et postuler** Contactez l'organisme [entreprises@bruxellesformation.brussels](mailto:entreprises@bruxellesformation.brussels)

**Pour s'informer  
uniquement**

Contactez l'organisme

**Organisme**

**Bruxelles Formation - BF entreprises**

Rue de Stalle 67

1180 Uccle

Tél: 02 371 73 50

<http://www.bruxellesformation.be>