

Gérer la communication de crise dans une administration publique

Lien : https://afrique-formation.com/formation/gerer-la-communication-de-crise-dans-une-administration-publique

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
APC179

CATÉGORIE
Communication et Gestion du Protocole

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les principes et les enjeux de la communication de crise dans les administrations publiques.
- Identifier les risques susceptibles d'affecter la réputation et la continuité des services publics.
- Élaborer un plan de communication de crise structuré et opérationnel.
- Organiser et coordonner efficacement une cellule de communication de crise.
- Définir une stratégie de communication adaptée aux différents publics et parties prenantes.
- Maîtriser les relations avec les médias et les techniques de prise de parole en situation sensible.
- Gérer efficacement la communication sur les réseaux sociaux et lutter contre la désinformation.
- Assurer une communication interne cohérente afin de maintenir la mobilisation des agents.
- Piloter la communication tout au long du cycle de la crise et adapter les messages aux évolutions de la situation.
- Évaluer les actions menées, capitaliser les retours d'expérience et renforcer la résilience communicationnelle de l'administration.
- Développer les compétences des responsables en matière de gestion de crise institutionnelle.
- Concevoir un dispositif complet de communication de crise conforme aux bonnes pratiques du secteur public.

Afrique Formation

POUR QUI ?

- Directeurs de la communication
- Responsables de la communication institutionnelle
- Directeurs généraux et secrétaires généraux
- Responsables des cabinets ministériels
- Porte-parole des administrations publiques
- Responsables de la gestion des risques et de la continuité d'activité
- Responsables de la sécurité civile et de la protection des populations
- Responsables de la transformation numérique et de la communication digitale
- Cadres des ministères, collectivités territoriales et établissements publics
- Journalistes et attachés de presse du secteur public
- Toute personne impliquée dans la préparation, la coordination ou la gestion de la communication en situation de crise au sein d'une administration publique.

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Fondamentaux de la communication de crise dans le secteur public

- Définition, typologie et caractéristiques des crises
- Enjeux de la communication institutionnelle en période de crise
- Principes de transparence, de réactivité et de crédibilité

2 / Anticipation et préparation à la crise

- Identification des risques et scénarios de crise
- Élaboration d'un plan de communication de crise
- Constitution de la cellule de crise et définition des responsabilités

3 / Organisation de la cellule de communication de crise

- Gouvernance et coordination avec les autorités compétentes
- Répartition des rôles entre porte-parole, communicants et décideurs
- Procédures d'alerte et circuits de validation des informations

4 / Élaboration de la stratégie de communication

- Analyse des parties prenantes et des publics cibles
- Définition des messages clés et des objectifs de communication
- Choix des canaux de diffusion et du calendrier de communication

Afrique Formation

5 / Communication avec les médias et relations publiques

- Gestion des relations avec la presse et les journalistes
- Préparation des conférences de presse et des interviews
- Techniques de prise de parole en situation sensible

6 / Communication numérique et gestion des réseaux sociaux

- Utilisation des plateformes digitales en situation de crise
- Gestion des rumeurs, de la désinformation et des fake news
- Veille médiatique et e-réputation de l'administration

7 / Communication interne et mobilisation des agents

- Information et accompagnement des collaborateurs
- Gestion des inquiétudes et maintien de la cohésion interne
- Coordination entre les différents services de l'administration

8 / Gestion de la communication pendant la crise

- Diffusion d'informations fiables et actualisées
- Adaptation des messages à l'évolution de la situation
- Gestion des parties prenantes, des citoyens et des partenaires

9 / Retour d'expérience et amélioration continue

- Évaluation de l'efficacité des actions de communication
- Analyse des retours des parties prenantes et des médias
- Mise à jour du plan de communication de crise et capitalisation des enseignements

10 / Cas pratiques et projet de bout en bout

- Élaboration d'un plan de communication de crise pour une administration publique
- Simulation d'une cellule de crise avec gestion des médias et des réseaux sociaux

Afrique Formation

- Débriefing, analyse des performances et plan d'amélioration

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

30 Nov. au 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
04 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 05 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 25 Juin 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation

Afrique Formation — Tous droits réservés