AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Communication de Crise dans les Marchés Publics : Diagnostiquer, Agir et Protéger la Réputation

Lien : https://afrique-formation.com/formation/communication-de-crise-dans-les-marches-publics-diagnostiquer-agir-et-proteger-la-reputation

DURÉE
10 jours (70h)

RÉFÉRENCE
MP02

CATÉGORIE
Prévention des litiges, réclamations et gestion des contentieux

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- *Identifier les signaux faibles annonciateurs d'une crise dans les marchés publics
- *Constituer et piloter une cellule de crise opérationnelle et réactive
- *Rédiger un "Holding Statement" efficace pour occuper le terrain médiatique immédiatement
- *Choisir la stratégie de communication adaptée (Transparence, Contrition, Défense)
- *Préparer et entraîner le porte-parole à affronter les médias (Média-training)
- *Gérer la viralité négative et les Fake News sur les réseaux sociaux
- *Maintenir la confiance des parties prenantes internes et externes durant la tempête
- *Conduire un Retour d'Expérience (RETEX) pour améliorer la résilience de l'organisation
- *Mesurer l'impact de la crise sur la réputation de l'institution à long terme

POUR QUI ?

- *Directeurs de la Communication (DirCom) des collectivités et ministères
- *Directeurs Généraux des Services (DGS) et Directeurs de Cabinet
- *Responsables de la Commande Publique et Directeurs des Achats
- *Élus locaux (Maires, Présidents) souvent en première ligne médiatique
- *Chefs de projets d'infrastructures sensibles
- *Attachés de presse et Community Managers du secteur public
- *Conseillers juridiques et Avocats souhaitant intégrer la dimension communication
- *Responsables de la gestion des risques et de la conformité

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Typologie des crises dans les marchés publics

- *Crises d'intégrité : Corruption, favoritisme, conflits d'intérêts
- *Crises opérationnelles : Faillite d'un fournisseur majeur, retard critique
- *Crises techniques : Effondrement d'ouvrage, défaut de sécurité sanitaire

2 / Audit des risques et Cartographie des parties prenantes

- *Identifier les zones de vulnérabilité réputationnelle (Secteurs sensibles)
- *Cartographier les alliés, les opposants et les relais d'opinion
- *Évaluer l'impact potentiel sur l'image institutionnelle et politique

3 / Préparation en amont : La Cellule de Crise

- *Composition de la cellule : Décideur, Juriste, Communicant, Expert technique
- *Définition des rôles et des circuits de validation ultra-courts
- *Élaboration de guides de procédures et d'annuaires de crise à jour

4 / Détection des signaux faibles et Veille médiatique

- *Mise en place d'outils de Social Listening pour surveiller les réseaux sociaux
- *Analyse des remontées terrain (plaintes usagers, rumeurs internes)
- *Le rôle du lanceur d'alerte et la protection de l'information

Afrique Formation

5 / Le déclenchement de la crise : "L'Heure d'Or"

- *Qualification immédiate de la gravité de l'événement (Incident vs Crise)
- *Activation de la cellule de crise et verrouillage de la communication interne
- *Rédaction du "Holding Statement" (Déclaration d'attente) dans les 60 minutes

6 / Stratégie de réponse et Éléments de langage

- *Choisir la posture : Reconnaissance, Déni, Victimisation ou Contre-attaque
- *Construire le message clé (Message house) : Faits, Empathie, Action
- *Adapter le langage juridique (Secret des affaires) au langage médiatique (Transparence)

7 / Relations Presse en temps de crise

- *Rédiger un communiqué de presse de crise factuel et rassurant
- *Organiser un point presse : Choix du lieu, du moment et du décor
- *Gérer les sollicitations agressives et les questions pièges des journalistes

8 / Média-Training : Préparer le Porte-parole

- *Choisir le bon porte-parole : L'élu, le technicien ou le DirCom ?
- *Techniques d'interview : Le "Bridging" (Faire le pont vers son message)
- *Maîtriser le non-verbal et gérer le stress face caméra

9 / Gestion de la crise sur les Réseaux Sociaux (E-réputation)

- *Le principe du "Dark Site" ou de la page dédiée à la crise
- *Répondre aux commentaires : Quand engager le dialogue et quand ignorer les trolls
- *Lutter contre les Fake News et la désinformation virale

10 / Communication interne et cohésion des équipes

- *Informer les agents avant l'externe pour éviter le sentiment de trahison
- *Donner des consignes claires sur l'utilisation des réseaux sociaux personnels

Afrique Formation

- *Maintenir la motivation des équipes achat souvent stigmatisées

11 / Gestion de la fin de crise et Sortie de crise

- *Décréter officiellement la fin de la crise pour marquer le retour à la normale
- *Remercier les parties prenantes et les équipes mobilisées
- *Basculer vers une communication de reconstruction (Rebuild)

12 / Le RETEX : Retour d'Expérience et Analyse

- *Organiser le débriefing à chaud et à froid avec la cellule de crise
- *Analyser les écarts entre le plan prévu et la réalité du terrain
- *Mettre à jour les procédures et les annuaires pour la prochaine fois

13 / Évaluation des effets a posteriori

- *Mesure de l'impact médiatique (Tonalité des articles, volume de retombées)
- *Sondages d'opinion pour mesurer l'atteinte à la confiance publique
- *Analyse de l'impact financier et juridique de la communication

14 / Reconstruction de la confiance et Transparence durable

- *Lancer des initiatives de transparence (Open Data, Comités d'éthique)
- *Communiquer sur les mesures correctives mises en œuvre
- *Restaurer la fierté des équipes et la crédibilité de l'institution

Afrique Formation

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

23 Nov. au 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
15 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 13 Août 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 — Tous droits réservés