



LIEU DE LA FORMATION

DPFI DE LORMONT
PÔLE COMMUNICATION &
ORGANISATION
LYCÉE LES IRIS
13 RUE SAINT-CRICQ
33305 LORMONT

PUBLIC CONCERNÉ

Tout **salarié** pouvant être amené à **gérer des situations de crise dans le contexte professionnel.**

PRÉ-REQUIS

Connaître quelques outils de base en communication.

DÉTAILS DATE DE LA FORMATION

2 journées, soit 14 heures de formation
Sous réserve d'un nombre d'inscrits suffisant

MODALITÉS DE FINANCEMENT

Module inter entreprises
Nous contacter pour toute inscription

MODALITÉS DE FINANCEMENT

- Financement personnel
- Plan de développement des compétences

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Optimiser sa **communication en situation de crise, l'anticiper, l'organiser et gérer l'après-crise.**

CONTENU DE LA FORMATION

La prévention des crises

- Les éléments déclencheurs
- Les procédures d'alertes
- Le manuel de crise
- Les exercices de simulation de crise

Définir les caractéristiques d'une crise

- Intégrer les indicateurs de crise potentielle
- Éviter le triangle dramatique
- Avoir les bons réflexes en début de crise

Comprendre l'organisation de crise

- Connaître les règles fondamentales d'une bonne gestion de crise
- Le rôle et la composition de la cellule de crise

Gérer la communication de crise

- Savoir gérer l'irrationnel
- Générer un climat de confiance et une relation constructive
- Intégrer les 3 phases d'intervention dans sa communication
- Connaître les pièges à éviter
- Gérer les conflits en distinguant la personne de son comportement

S'entraîner sur un cas de crise en temps réel

- Mise en situation de communication : communiqué, déclaration, client mécontent, conflit dans une équipe...

CONDITIONS DE FORMATION

Alternance d'apports théoriques et pratiques.

Travail sur des situations réelles avec apport de solutions et conseils personnalisés.

Les cours sont dispensés par une formatrice professionnelle de la communication qui élabore les contenus en fonction des besoins des stagiaires, de leurs vécus et environnements professionnels.

Des cas pratiques, des mises en situations et des jeux de rôle sont créés et adaptés pour répondre à ces besoins spécifiques au fil des séances.

Un guide de bonnes pratiques est remis aux stagiaires en fin de formation.

Formation de groupe avec accompagnement personnalisé permettant à chaque stagiaire de s'approprier les techniques et de remettre en questions ses pratiques.
Groupe de 10 personnes maximum

VOS CONSEILLERS DES AGENCES DE GIRONDE

Cécile MONTASTIER
Coordinatrice pédagogique du
DPFI de Lormont
cecile.montastier@greta-cfa-
aquitaine.fr
05 57 77 60 04
06 23 73 54 28

Marie-Cécile ROUYER
Conseillère en Formation
Continue RIVE DROITE
marie-cecile.rouyer@greta-cfa-
aquitaine.fr
05 57 77 60 08
06 71 70 71 15



MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation orale pendant les mises en situation
- Évaluation finale permettant de mesurer les acquis pendant la formation
- Évaluation de satisfaction

PROFIL DES INTERVENANTS

Formatrice expérimentée et formée aux techniques de communication de crise et à l'approche individualisée des apprentissages dans le cadre de la formation continue pour adultes.

VOS CONSEILLERS DES AGENCES DE GIRONDE

Cécile MONTASTIER
Coordinatrice pédagogique du
DPFI de Lormont
cecile.montastier@greta-cfa-
aquitaine.fr
05 57 77 60 04
06 23 73 54 28

Marie-Cécile ROUYER
Conseillère en Formation
Continue RIVE DROITE
marie-cecile.rouyer@greta-cfa-
aquitaine.fr
05 57 77 60 08
06 71 70 71 15