

# ATOUT FRANCE

**FORMATION A DISTANCE\***

MARDI 15 MARS 2022,  
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

## **Les fondamentaux de la communication et de la gestion de crise**

**Formatrice : Amandine CIAPPA**

Dans le contexte de la Covid-19 que nous connaissons et avec des conséquences sanitaires et économiques jamais égalées par le passé, la maîtrise de la communication de crise et la gestion de la crise sont des enjeux majeurs pour les acteurs du tourisme et des loisirs.

**La formation de mardi 15 mars** vous propose plusieurs temps pédagogiques, théoriques et pratiques, autour de cette thématique.

### **Les objectifs de cette formation sont**

- de permettre à chaque participant, quel que soit son expérience d'acquérir les fondamentaux de la gestion et de la communication de crise,
- de s'entraîner à la gestion de crise en simulant le fonctionnement d'une cellule de crise,
- de s'entraîner à la communication de crise grâce à une pression médiatique simulée.

### **Compétences acquises à l'issue de la formation**

- une meilleure compréhension des mécanismes de la communication de crise sur les réseaux sociaux pour mieux en maîtriser les enjeux et une plus grande aptitude à savoir gérer les crises de communication,
- la sérénité nécessaire aux professionnels du tourisme et des loisirs leur permettant d'exercer leur métier en temps de crise et dans des conditions dégradées.

**Public attendu** : directeurs, membres de CODIR et de COMEX, cadres dirigeants ou opérationnels en charge de la gestion de crise et/ou de la communication de crise. Structures privées (hébergements, activités...) et institutionnelles du Tourisme, de la Culture et des Loisirs : Offices de Tourisme, Comités Départementaux du Tourisme, agences de développement, Comités Régionaux du Tourisme. La formation réunira une dizaine de participants.

**Pré requis** : cette formation est accessible à tous les gestionnaires de crise sans pré requis de niveau. Une première expérience en gestion ou communication de crise serait un plus. Atout France s'engage à s'assurer que les participants répondent aux pré requis.

### **Objectifs pédagogiques**

- Comprendre le phénomène de crise
- Acquérir les bases de la gestion de crise
- Élaborer une stratégie de communication de crise
- Faire de chaque crise une opportunité.

**Date** : mardi 15 mars 2022, de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

**Durée** : 7 heures

\* Atout France, en fonction de la situation et des recommandations sanitaires, se réserve le droit de modifier le format de ses formations : présentiel ou à distance, ainsi que leur date.  
Document établi le 13/01/2022

# ATOUT FRANCE

## FORMATION A DISTANCE\*

MARDI 15 MARS 2022,  
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

### Méthode et moyens pédagogiques

- 60 % d'apports théoriques et 40 % d'exercices pratiques.
- Méthode active à travers l'articulation de situations d'apprentissage et de techniques pédagogiques multiples.
- Séances de réflexion sur des projets personnels avec échanges collaboratifs.

### Moyens techniques

Le participant devra disposer d'un ordinateur, PC, tablette ou tout autre type de support informatique équipé d'une connexion Internet.

### Suivi de l'exécution et évaluation de la formation

- Questionnaire d'évaluation des connaissances et recueil des besoins,
- Questionnaire de suivi et d'évaluation des acquis en fin de formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Questionnaire d'évaluation 3 à 4 mois après la formation adressé au participant

### A la fin de la formation

- Support pédagogique et attestation de participation fournis.

**Votre formatrice : Amandine Ciappa** est spécialiste de la gestion de crise et de la communication de crise et sensible. Elle intervient auprès de clients privés et publics dans les trois phases de la crise : à froid, à chaud et à postériori. Elle est également formatrice et enseignante vacataire dans de nombreux établissements d'enseignement supérieur (Ecole des Mines, Sciences Po, La Sorbonne...).

### Coût de la formation

Adhérent Atout France : 665 € HT, soit 798 € TTC

Non adhérent Atout France : 885 € HT, soit 1 062 € TTC

Le coût de la formation peut être pris en charge par votre OPCO (Afdas, Akto, Uniformation, OPCO2i).

### Accessibilité

En cas de mobilité réduite d'un inscrit, qui nécessite une adaptation particulière de la formation, Atout France vous remercie de bien vouloir lui signaler, par mail avant mardi 8 mars 2022, à [isabelle.chevassut@atout-france.fr](mailto:isabelle.chevassut@atout-france.fr) ou [christelle.leroy@atout-france.fr](mailto:christelle.leroy@atout-france.fr), afin de mettre en place les dispositions nécessaires

**La formation *Fondamentaux de la Communication et de la Gestion de crise*, mardi 15 mars 2022, se déroulera à distance.**

## Programme détaillée de la formation

**9H00** Ouverture de la journée par **Bénédicte Mainbourg**, Directrice Entreprises, Innovation et Professionnalisation de Atout France

**9H10** **Partie 1** - Comprendre et anticiper la crise

\* Atout France, en fonction de la situation et des recommandations sanitaires, se réserve le droit de modifier le format de ses formations : présentiel ou à distance, ainsi que leur date.  
Document établi le 13/01/2022

# ATOUT FRANCE

## FORMATION A DISTANCE\*

MARDI 15 MARS 2022,  
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

- Comprendre les crises
- Les différents types de crise
- Comprendre la dynamique de crise et repérer ses phases
- Travailler sa communication à froid :
  - La cellule de crise
  - Les relations presse : comment fonctionnent les journalistes ? comment mieux répondre à leurs attentes pour servir vos objectifs communicationnels ?
  - Développer les outils internes et les compétences,
  - Établir une veille.

### Partie 2 - Communiquer en situation de crise

- Activer le dispositif de crise, la cellule de crise,
- Connaître les différentes stratégies,
- Définir sa stratégie de communication de crise,
- La mettre en œuvre on et off line : communiqué de presse, interview, point et conférence de presse, réseaux sociaux...

### 12H30 Pause déjeuner

- 14H00**
- Gérer la crise sur les réseaux sociaux et le Web.
  - La sortie de crise
  - Études de cas
  - Exercices : déterminer sa cible, réfléchir à un objectif, préparer un message et l'assimiler.

### Partie 3 - L'après crise

- Mettre en place un plan de reconquête des cibles
- Organiser le RETEX
- Réajuster
- Progresser
- Réflexion collective sur votre structure et vos pratiques

**17H15** Evaluation des acquis de la formation et questionnaire de satisfaction

**17H30** Fin de la formation