

Gestion de Crise

Lien : https://maroc-performance.com/formation/gestion-de-crise

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
3 jours (21h)	**MRL43**	**Risk Management**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre le fonctionnement des crises
- Identifier et préparer les moyens logistiques de la gestion de crise
- Bâtir le dispositif et le plan de communication de crise
- Anticiper le processus de sortie de crise et de normalisation

POUR QUI ?

- Tout manager
- Encadrant de proximité
- Chef de projet qui désire se préparer à une gestion de crise et à savoir la gérer

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Fonctionnement des crises

- Caractéristiques d’une crise réelle et différenciation avec un événement grave
- Identification des principaux risques majeurs et scénarios de crise pouvant affecter l'organisation
- L'importance de la cartographie des risques et de sa mise à jour
- Le cycle de vie des crises (phase préliminaire, aigüe, chronique, cicatrisation…)
- Les récits de la crise et le facteur humain en gestion de crise
- Les facteurs aggravants d'une crise

2 / Organiser la cellule de crise selon différents scénarios de risque

- Définition des fonctions métiers et support à intégrer dans les cellules de crise
- Identification des profils et des membres pour chaque cellule de crise (collaborateurs internes et intervenants extérieurs)
- Définition des attributions et des responsabilités (chaînes de commandement)

3 / Identifier et préparer les moyens logistiques de la gestion de crise

- Plan de mobilisation et de maintenance des infrastructures, locaux, équipements et ressources de gestion de crise
- Moyens matériels : salles, fournitures, moyens de communication, systèmes d'information, documentation, …

4 / Bâtir le dispositif et le plan de communication de crise

- Identification des publics destinataires : salariés, clients, partenaires, médias
- Identification et préparation des personnes habilitées à communiquer

Maroc Performance

- Préfiguration des messages et des scripts de réponse
- Procédure d'alerte, de notification et de signalement
- Procédure de secours et check list des actions d'urgence

5 / Déployer les plans d'action et les procédures de gestion de crise

- Processus de pilotage (chaîne de commandement) : collecte et exploitation des informations, coordination, prise de décision, consultation d'experts, reporting, communication et contrôle d'application des décisions
- Procédure d'évaluation de la crise : origine, impacts, actions menées, ...
- Procédure d'activation des cellules de crise selon les indicateurs et les seuils de déclenchement
- Définition et production de la documentation de gestion de crise :fiches actions, fiches réflexes, fiches de décision, traçabilité des évènements, courriers pré-formatés, guide de crise, ...)

6 / Anticiper le processus de sortie de crise et de normalisation

- Définition des plans d'action pour la sortie de crise
- Elaboration du diagnostic et du bilan de la gestion de crise
- Organisation des opérations de retour d'expérience
- Organisation et déploiement des cellules de suivi
- Plan de retour à la normale

7 / Communication de crise

- Maitriser la communication de crise (physique, médias sociaux)
- Les modalités de diffusion d'informations aux victimes, grand public
- Le plan de communication (préparation et choix des messages)
- La formation au discours (entraînement type media-training)
- Le traitement médiatique de la crise, les relations avec la presse

Maroc Performance

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

10 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 08 Oct. 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@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés