

Cellule de crise 360° : coordonner communication, juridique et opérations

Lien : https://maroc-performance.com/formation/cellule-de-crise-360-coordonner-communication-juridique-et-operations

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
COM170

CATÉGORIE
Communication de Crise et Gestion Réputationnelle

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes de la gestion de crise multidimensionnelle
- Concevoir et structurer une cellule de crise 360° efficace
- Définir clairement les rôles, responsabilités et circuits de décision
- Évaluer rapidement les impacts opérationnels, juridiques, financiers et réputationnels
- Coordonner efficacement les opérations pendant une situation critique
- Intégrer les contraintes juridiques et réglementaires dans les décisions de crise
- Construire une stratégie de communication interne, externe et médiatique cohérente
- Maîtriser les messages clés et la communication avec les parties prenantes sensibles
- Prévenir les contradictions entre communication, juridique et opérations
- Tester la capacité de réaction grâce à des simulations et exercices de crise
- Réaliser un retour d’expérience permettant d’améliorer le dispositif
- Construire une organisation durable capable de renforcer la résilience et la continuité d’activité

Maroc Performance

👥 POUR QUI ?

- Crisis Managers et responsables gestion de crise
- Directeurs Généraux et membres de Comités de Direction
- Directeurs des Opérations et responsables continuité d’activité
- Directeurs Juridiques et responsables Legal & Compliance
- Directeurs Communication et responsables Communication de crise
- Responsables Risques et Risk Managers
- Responsables HSE, QHSE et sûreté
- Responsables Sécurité et Business Continuity Managers
- Responsables Relations Institutionnelles et Affaires Publiques
- Responsables Communication Corporate et Relations Médias
- Chefs de projet et managers susceptibles d’intégrer une cellule de crise
- Consultants en gestion des risques, communication et résilience organisationnelle
- Dirigeants souhaitant renforcer la capacité de leur organisation à gérer des crises complexes et multi-acteurs

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre la gestion de crise 360°

- Identifier les caractéristiques d’une crise organisationnelle
- Distinguer crise opérationnelle, juridique, réputationnelle, sociale et médiatique
- Comprendre les impacts croisés sur l’activité, les collaborateurs, les clients et la réputation

2 / Mettre en place une cellule de crise

- Définir la composition, les rôles et les responsabilités
- Désigner un Crisis Manager et les responsables des différents pôles
- Établir les règles de fonctionnement, d’escalade et de prise de décision

3 / Évaluer rapidement la situation et les risques

- Collecter et vérifier les informations disponibles
- Évaluer gravité, urgence, impact et probabilité d’évolution
- Construire une cartographie dynamique des risques et priorités

4 / Coordonner les opérations en situation de crise

- Maintenir les activités critiques et protéger les personnes
- Définir les actions immédiates, tactiques et stratégiques
- Coordonner équipes internes, prestataires, autorités et partenaires

5 / Piloter le volet juridique et conformité

Maroc Performance

- Identifier les responsabilités et risques juridiques
- Préserver les preuves, documents et éléments de traçabilité
- Coordonner les décisions avec les équipes juridiques et conseils externes

6 / Construire la stratégie de communication de crise

- Définir les messages clés et les objectifs de communication
- Identifier les publics : collaborateurs, clients, médias, autorités et partenaires
- Organiser la communication interne, externe et institutionnelle

7 / Gérer les médias et les réseaux sociaux

- Préparer les porte-paroles et éléments de langage
- Répondre aux sollicitations médiatiques avec rapidité et cohérence
- Surveiller les réseaux sociaux, rumeurs, désinformation et signaux réputationnels

8 / Organiser la chaîne de décision et de validation

- Définir qui décide, qui recommande et qui communique
- Mettre en place des circuits courts de validation
- Éviter contradictions, retards et communications non coordonnées

9 / Gérer les parties prenantes critiques

- Identifier autorités, clients stratégiques, fournisseurs et partenaires
- Adapter les messages selon les enjeux de chaque partie prenante
- Maintenir la confiance et éviter l’escalade de la crise

10 / Simuler une crise multi-dimensionnelle

- Organiser un exercice de crise avec scénario réaliste
- Tester simultanément communication, juridique et opérations
- Observer les réactions, délais de décision et dysfonctionnements

Maroc Performance

11 / Conduire le retour d’expérience

- Réaliser un débriefing structuré après la crise ou l’exercice
- Identifier les forces, faiblesses et écarts du dispositif
- Transformer les enseignements en actions correctives

12 / Construire un dispositif permanent de résilience

- Actualiser plans de crise, procédures, annuaires et matrices de responsabilités
- Définir les indicateurs de préparation et de performance de la cellule de crise
- Mettre en place une démarche d’amélioration continue et de préparation aux crises futures

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 02 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
18 au 27 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 24 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 19 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 14 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Maroc Performance

🎧 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone :** +212 522 247 210
✉ **Email :** contact@maroc-performance.com
🌐 **Web :** https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance