

Communication post-crise : reconstruire la confiance des parties prenantes

Lien : https://maroc-performance.com/formation/communication-post-crise-reconstruire-la-confiance-des-parties-prenantes

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM171

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 enjeux spécifiques de la communication après une crise
- ✔ Évaluer l’impact de la crise sur la réputation et la confiance des parties prenantes
- ✔ Cartographier les parties prenantes et adapter les messages à leurs attentes
- ✔ Construire une stratégie structurée de reconstruction de la confiance
- ✔ Communiquer sur les responsabilités, erreurs et mesures correctives avec transparence
- ✔ Transformer les engagements post-crise en preuves concrètes et vérifiables
- ✔ Maîtriser les prises de parole auprès des médias, collaborateurs, clients et partenaires
- ✔ Gérer les critiques, controverses et conversations négatives sur les réseaux sociaux
- ✔ Définir des indicateurs permettant de mesurer la restauration de la confiance
- ✔ Mettre en place une démarche durable de communication, de retour d’expérience et d’amélioration de la réputation

👥 POUR QUI ?

- ✔ Directeurs Communication et responsables Communication Corporate
- ✔ Chief Communication Officers (CCO)
- ✔ Responsables Communication de crise et gestion des risques réputationnels
- ✔ Directeurs Généraux et membres des Comités de Direction
- ✔ Porte-paroles et dirigeants amenés à prendre la parole publiquement
- ✔ Responsables Relations Presse et Media Relations
- ✔ Responsables Communication Interne
- ✔ Responsables RSE, ESG et Affaires Institutionnelles
- ✔ Responsables Relations Clients et Customer Experience
- ✔ Responsables Réputation et Brand Management
- ✔ Risk Managers et responsables Continuité d’Activité
- ✔ Responsables des Relations avec les parties prenantes
- ✔ Consultants en communication stratégique et gestion de crise
- ✔ Professionnels chargés de reconstruire la confiance et la réputation d’une organisation après une crise

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre les enjeux de la communication post-crise

- Identifier les conséquences d’une crise sur l’image, la réputation et la confiance
- Comprendre les attentes des différentes parties prenantes après une crise
- Distinguer gestion de crise, communication de crise et communication post-crise

2 / Réaliser le diagnostic de réputation après la crise

- Évaluer les perceptions des clients, salariés, partenaires, médias et autorités
- Identifier les critiques, incompréhensions et préoccupations persistantes
- Cartographier les risques réputationnels résiduels

3 / Cartographier les parties prenantes et leurs attentes

- Identifier les parties prenantes prioritaires
- Segmenter leurs niveaux d’influence, d’intérêt et de sensibilité
- Adapter les messages aux attentes spécifiques de chaque public

4 / Construire une stratégie de reconstruction de la confiance

- Définir les objectifs de communication post-crise
- Construire une stratégie fondée sur transparence, responsabilité et preuves
- Déterminer les messages prioritaires et les canaux de diffusion

5 / Reconnaître les erreurs et démontrer la responsabilité

Maroc Performance

- Communiquer avec précision sur les faits établis
- Éviter déni, minimisation, contradictions et communication défensive
- Présenter les mesures correctives et les engagements pris

6 / Restaurer la crédibilité par la preuve

- Communiquer sur les actions réellement mises en œuvre
- Présenter résultats, indicateurs, audits et progrès mesurables
- Transformer les engagements en preuves tangibles de changement

7 / Maîtriser les médias et les réseaux sociaux après la crise

- Préparer les prises de parole des dirigeants et porte-parole
- Répondre aux critiques, questions difficiles et controverses
- Surveiller les conversations et détecter les signaux de réputation

8 / Réengager les collaborateurs et partenaires

- Restaurer la confiance interne et la mobilisation des équipes
- Communiquer régulièrement sur l’avancement des actions correctives
- Réactiver les relations avec clients, fournisseurs, investisseurs et partenaires

9 / Mesurer la restauration de la confiance

- Définir des KPI de réputation, satisfaction, engagement et sentiment
- Mesurer l’évolution de la perception des parties prenantes
- Identifier les écarts entre communication perçue et réalité opérationnelle

10 / Installer une communication durable post-crise

- Capitaliser sur les enseignements de la crise
- Intégrer les retours d’expérience dans les plans de communication
- Construire une relation durable fondée sur transparence, cohérence et amélioration continue

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

01 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
29 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 17 Sep. 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