

Prise de parole en Situation de Haute Tension : AG, conflits sociaux, médias

Lien : https://maroc-performance.com/formation/prise-de-parole-en-situation-de-haute-tension-ag-conflits-sociaux-medias

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM210

CATÉGORIE
Art Oratoire, Éloquence et Communication Persuasive

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Maîtriser les fondamentaux de la prise de parole en environnement fortement conflictuel.
- Savoir préparer une intervention face à une Assemblée Générale ou un public sous tension.
- Adapter sa communication aux conflits sociaux, négociations et situations de crise.
- Développer une posture de porte-parole crédible, calme et autoritaire.
- Maîtriser les techniques de réponse aux questions hostiles et déstabilisantes.
- Savoir gérer efficacement les interviews et conférences de presse en situation sensible.
- Construire des messages de crise clairs, cohérents et juridiquement prudents.
- Gérer son stress, ses émotions et sa communication non verbale sous forte pression.
- Réagir efficacement aux crises amplifiées par les réseaux sociaux et les médias.
- Restaurer la confiance et tirer les enseignements d’une situation de haute tension.

👥 POUR QUI ?

- Dirigeants et membres de Comités de Direction
- Directeurs Généraux et Directeurs Adjoints
- Directeurs de la Communication et de la Réputation
- Directeurs des Ressources Humaines
- Directeurs des Affaires Sociales
- Responsables Relations Sociales et Relations Syndicales
- Porte-parole et attachés de presse
- Directeurs et responsables Affaires Publiques
- Responsables Communication de Crise
- Secrétaires Généraux et Directeurs des Affaires Institutionnelles
- Conseillers de dirigeants et membres de cabinets de direction
- Managers confrontés à des situations sociales ou organisationnelles sensibles
- Responsables Relations Médias et Communication Digitale
- Consultants en communication de crise, gestion des conflits et relations institutionnelles

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre les enjeux de la prise de parole en situation de crise

- Identifier les caractéristiques d’une situation de haute tension : AG, grève, conflit social, polémique ou crise médiatique.
- Comprendre les mécanismes émotionnels, collectifs et médiatiques qui amplifient une crise.
- Déterminer les risques humains, sociaux, juridiques et réputationnels liés à une mauvaise communication.

2 / Préparer une stratégie de communication de crise

- Construire une matrice des risques, des parties prenantes et des scénarios sensibles.
- Définir les messages prioritaires, les éléments de langage et les lignes rouges.
- Préparer un dispositif de communication cohérent entre direction, RH, communication et porte-parole.

3 / Maîtriser la prise de parole en Assemblée Générale

- Structurer une intervention devant des actionnaires, collaborateurs, représentants syndicaux ou parties prenantes.
- Présenter des informations sensibles avec clarté, transparence et maîtrise émotionnelle.
- Savoir répondre aux objections, interruptions, questions hostiles et situations imprévues.

4 / Prendre la parole face aux conflits sociaux

- Adapter son discours aux situations de grève, revendications collectives, tensions syndicales et négociations.
- Désamorcer les tensions sans compromettre les intérêts stratégiques de l’organisation.
- Construire un discours favorisant le dialogue, l’écoute et la recherche de solutions.

Maroc Performance

5 / Gérer les questions difficiles et les interlocuteurs hostiles

- Identifier les techniques de confrontation, de déstabilisation et de provocation.
- Répondre aux questions agressives sans perdre le contrôle du message.
- Utiliser le recadrage, le bridging et les réponses factuelles pour reprendre la maîtrise de l’échange.

6 / Maîtriser la communication face aux médias

- Préparer interviews radio, télévision, presse écrite et médias digitaux.
- Répondre efficacement aux questions sensibles, répétitives ou orientées.
- Construire des messages courts, mémorisables et adaptés aux différents formats médiatiques.

7 / Développer une posture de porte-parole crédible

- Maîtriser voix, regard, gestuelle, posture, respiration et gestion du stress.
- Renforcer l’autorité, l’empathie et la crédibilité dans les situations à forte pression.
- Éviter les erreurs de langage, réactions émotionnelles et formulations susceptibles d’être détournées.

8 / Gérer une crise en temps réel sur les médias sociaux

- Réagir face aux bad buzz, campagnes de dénigrement, vidéos virales et controverses digitales.
- Coordonner les prises de parole entre porte-parole, réseaux sociaux et communication institutionnelle.
- Éviter l’escalade et maintenir une ligne éditoriale cohérente sous pression.

9 / Construire et délivrer un discours de haute tension

- Utiliser une structure efficace : faits, reconnaissance, position, actions et perspectives.
- Adapter le discours aux différents publics : salariés, actionnaires, syndicats, journalistes et opinion publique.
- S’entraîner à la prise de parole improvisée, aux conférences de presse et aux simulations de crise.

10 / Piloter le retour à la confiance après la crise

Maroc Performance

- Organiser une communication post-crise transparente et orientée vers la reconstruction de la confiance.
- Mesurer l’évolution du climat social, de la réputation et de la perception des parties prenantes.
- Capitaliser sur les retours d’expérience pour renforcer le dispositif de communication de crise.

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

12 au 18 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 27 Août 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