VÉRONIQUE CHÉRUY
CONSULTANTS

Séminaire

Gestion et communication des situations de crise

Saint-Denis, le 19 septembre 2006

Hôtel Mercure Créolia à Saint-Denis

Un séminaire pour qui ?

PDG, directeurs généraux,
DRH, comités de direction
Directions des services de l'Etat
Maires et collectivités locales
Responsables de communication

Véronique Chéruy Consultants
1 chemin des Acajous
97490 Sainte Clotilde
Tél. : 0262 920 201
E-mail : inscription@rp-reunion.com
www.rp-reunion.com

Madame, Monsieur,

Risques technologiques ou accidents industriels, crises sociales, affaires économiques et financières, crises alimentaires, santé publique et environnement, crises écologiques planétaires... toutes les entreprises, collectivités ou administrations ont connu ou sont susceptibles d'être confrontées à des crises plus ou moins graves.

L'essentiel est de s'y être préparé pour mieux les diagnostiquer et les gérer, pour savoir communiquer en toute transparence vers ses publics - et notamment vers la presse, relais d'opinion privilégié.

Il est aussi important de voir dans le phénomène de crise une opportunité de changement dans les organisations et les mentalités.

Je souhaite à tous un bon séminaire, riche en dialogues avec les personnalités de haut niveau qui nous font le plaisir de nous rendre visite.

Très cordialement

Véronique Chéruy

Le programme

Matinée

8h30
Accueil des participants

Attention : le programme dense nous obligera à ouvrir la journée à 9 heures précises. Nous vous remercions d'en tenir compte par respect pour les intervenants.

9h – 10h
Intervention de Christophe Roux-Dufort

- Comprendre et diagnostiquer les crises : prendre la mesure des situations pour fournir une réponse adaptée
- L'utilité et les priorités de la gestion de crise : identifier les étapes de la gestion de crise, de la veille jusqu'au retour d'expérience
- Présentation d'un modèle de gestion de crise : passer en mode réflexe en reconnaissant les pièges récurrents qu'offre une situation de crise
- Les crises comme des opportunités : utiliser une crise comme un vecteur de changement
- Questions

10h – 11h
Intervention de Didier Heiderich

- La société du risque et de la peur : distinguer ce qui appartient à la communication sensible et à la communication de crise
- Le choix de la stratégie : définir une stratégie de communication en réponse à une crise
- Les messages clés : préparer ses messages clés et les diffuser vers les publics cibles au bon moment
- La sortie de crise : mettre fin à une crise et utiliser la communication dans les opportunités offertes par une crise
- Questions

11h – 11h20
Pause

11h20 – 12h20
Intervention d'Oriane About
La communication de crise avec les journalistes

- Le travail le plus important se passe avant la crise :
  - Bien mesurer l'enjeu de la communication avec la presse
  - Connaître la mission du journaliste
  - Tenir un discours fiable
- Pendant la crise :
  - Intensifier et compléter l'information au fur et à mesure de l'augmentation de la gravité de la crise pour maintenir la confiance
  - Expliquer les nouvelles perspectives pour projeter les journalistes dans l'après crise
- Questions

12h30 – 14h
Déjeuner d'échanges

Après-midi

Ateliers : les intervenants animeront chacun trois groupes à tour de rôle, sur la base de cas concrets sous des angles différents
14h15 – 15h15 : Atelier
15h30 – 16h30 : Atelier
16h30 – 16h45 : Pause
16h45 – 17h45 : Atelier

Les intervenants

Oriane About

Après avoir été juriste d'entreprise pendant une vingtaine d'années, Oriane About a été responsable aux Echos du supplément hebdomadaire Management et à ce titre, l'interlocuteur de patrons d'entreprises et de directeurs de ressources humaines, notamment en période de crise. Elle est aujourd'hui journaliste pigiste ; elle poursuit sa collaboration avec Les Echos, mais travaille désormais également pour d'autres journaux et des magazines internes de grandes entreprises. Elle connaît bien la Réunion pour y avoir habité jusqu'en 1971 et y revenir régulièrement.

Christophe Roux-Dufort

Christophe Roux-Dufort est professeur à EM Lyon dans l'équipe de management stratégique où il développe et coordonne des séminaires sur la gestion de crise pour les cadres et les dirigeants ainsi que pour les étudiants de MBA.
Il a publié plusieurs articles dans des revues nationales et internationales et écrit trois ouvrages dont Gérer et décider en situation de crise. Outils de diagnostic, de prévention et de décision (2e édition, Dunod, Paris, 2003). Ses commentaires sur l'actualité des crises sont régulièrement publiés dans la presse économique.
Il intervient comme consultant auprès de grandes entreprises internationales.

Didier Heiderich

Ingénieur du Centre d'études supérieures industrielles, Didier Heiderich a d'abord exercé des fonctions «sensibles» dans l'industrie avant de devenir consultant en stratégie de communication, RP, développement et TIC.
Il fonde en 2000 le Magazine de la communication de crise et sensible dont il est le directeur de la publication.
Il est l'auteur de Rumeur sur Internet aux Editions Village Mondial, coauteur de Partage des savoirs aux Editions L'Harmattan et de plusieurs articles pour la presse nationale ou spécialisée dans le management.
Il est intervenant professionnel dans des mastères à l'Université Paris-IV Sorbonne (CELSA), l'ISCPA et enseignant responsable de l'UV communication d'entreprise de l'Université de Technologie de Troyes.
Il réalise ou intervient en formation pour Sciences-po Formation, Stratégies, l'École Supérieure de Publicité.
Il est président de l'Observatoire International des Crises.

Véronique Chéruy

Professionnelle de la communication, spécialiste des relations presse et publiques, Véronique Chéruy exerce ces fonctions depuis plus de vingt-cinq ans. Elle a créé et dirigé plusieurs services de communication dont celui de la DRIRE Ile de France. La création, début 1999 à la Réunion, de son cabinet conseil Véronique Chéruy Consultants, lui permet d'apporter aux entreprises, institutions et collectivités réunionnaises, son expertise dans ces domaines d'activité. Organiser un séminaire de ce type, avec des intervenants de haut niveau, marque sa volonté de communiquer une information pertinente aux acteurs locaux.

Conditions de participation

Je m'inscris au séminaire «gestion et communication des situations de crise »
Le mardi 19 septembre 2006 de 9h à 17h45

Conditions d'inscription

Les frais de participation comprennent : l'accès au séminaire, les pauses du matin et de l'après-midi, le déjeuner. L'inscription est définitive à réception de votre bulletin et du règlement complet de votre participation. Nous vous ferons parvenir une facture et une convocation.

Frais de participation

Le montant de la participation au séminaire est fixé à 550€ ht (596,75€ TTC), payable à l'inscription.

Inscriptions multiples

Une remise de 10 % est accordée sur la deuxième inscription et suivantes pour un même organisme.

Conditions d'annulation

Jusqu'à 14 jours calendaires avant la date du séminaire, le remboursement des droits d'inscription se fera sous déduction d'une retenue de 160€ ht (173,60€ TTC).
Après cette date, les frais de participation resteront dus en totalité, mais les participants pourront se faire remplacer. Toute annulation devra être confirmée par écrit.
En cas d'absence ou d'abandon du participant, la session est payable en totalité.
L'organisation se réserve le droit de reporter le séminaire et de modifier le contenu de son programme si des circonstances indépendantes de leur volonté les y obligent.

Bulletin d'inscription

Séminaire « gestion et communication des situations de crise »
19 septembre 2006, hôtel Mercure Créolia – Saint-Denis

Participant

Prénom, nom : . . . . . .

Fonction : . . . . . .

Société ou organisme : . . . . . .

Activité : . . . . . .

Adresse : . . . . . .

Code postal : . . . . . **Ville :** . . . . . .

Tél. : . . . . . **Fax :** . . . . . .

E-mail : . . . . . .

Le(s) soussigné(s) accepte(nt) les conditions d'inscription ci-dessus

Cachet et signature

A . . . . . ., le . . . . . .

Bulletin à adresser, accompagné du règlement à :

Véronique Chéruy Consultants
Séminaire gestion et communication des situations de crise,
1 chemin des Acajous
97490 Sainte Clotilde
Tél. : 0262 920 201

Possibilité d'intervention de Didier Heiderich pour une formation en entreprise à l'issue du séminaire, nous consulter (0262 920 201)

VÉRONIQUE CHÉRUY
CONSULTANTS