

Communication et gestion de crise QSE : méthode et outils pour répondre à ses obligations

Animer sa démarche QSE, communiquer efficacement en s'adaptant à ses interlocuteurs et à toutes les situations

Code
513003

Durée
**2 jours / 14
heures**

Tarif Inter*
**1835 €
HT**

**Repas inclus (en présentiel)*

PUBLIC

Responsables QSE - Correspondants qualité, santé-sécurité, environnement - Responsables communication - Toute personne chargée d'animer la démarche QSE

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

NIVEAU D'EXPERTISE

Expertise

LES POINTS FORTS

Formation complète intégrant toutes les étapes d'un plan de communication, de sa construction à l'évaluation de son efficacité

Élaboration des outils de communication propres aux participants et possibilité de travailler sur des cas d'accidents ou de crises qu'ils auront apportés

Animation par un formateur consultant expert en management QSE qui partage avec les participants son expérience en gestion de crise

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de

Objectifs pédagogiques

- Choisir des outils de communication adaptés à la situation, aux interlocuteurs et à son système de management QSE
- Etablir un plan de communication en interne et en externe
- Expérimenter les spécificités de la communication en situation de gestion de crise QSE

Programme de la formation

Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur recevra vos objectifs de progrès. Auto-évaluez vos compétences pour suivre vos progrès à l'issue de votre formation.

Choisir des outils de communication adaptés à la situation, aux interlocuteurs et à son système de management QSE

- Réveil pédagogique : définition de la notion de communication : qu'attend-on de ses interlocuteurs lorsqu'on communique ?

Repérer les exigences légales et les référentiels applicables en QSE

- Exigences légales en matière d'information
- Sensibilisation du personnel et communication : exigences des référentiels QSE
- Adaptation de son mode de communication aux parties prenantes
- Interlocuteurs : services internes, fournisseurs, autorités, services publics, plaintes de riverains et associations
- Cas pratique : identifier ses interlocuteurs internes et externes

Définir le périmètre du plan de communication

- Quels sont les messages à faire passer en fonction des acteurs ?
- Modes de communication
- Brainstorming : par quels moyens communiquer (message, support, canal) ?

la formation.

- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
 - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service
 - ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : care-formation@lefebvre-dalloz.fr

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

• Quand communiquer et à quelle fréquence ?

- Cas pratique : établir la trame de son plan de communication, vers qui communiquer et avec quels objectifs ?

Etablir un plan de communication en interne et en externe

Mettre en œuvre des outils de communication interne

- Interlocuteurs internes : direction, managers, salariés, représentants du personnel
- Rédiger des newsletters, flashs QSE, livrets d'accueil
- Conduire des réunions terrain, établir des tableaux de bord
- Organiser des séminaires, jeux et challenges : dynamiser et fédérer les équipes
- Recueillir les suggestions
- Echanges informels
- Adaptation de sa communication à son interlocuteur
- Animation, sensibilisation, formation et implication des équipes
- Atelier « Communiquer en interne » Etude de cas : exemples de supports de communication
- Construction d'outil : élaborer les outils de communication propres aux participants selon leurs problématiques et leurs systèmes QSE
- Plan d'actions : préparer un plan d'actions de communication interne

Communiquer en externe : adapter son discours et faire accepter l'activité de l'entreprise

- Interlocuteurs externes : autorités (DREAL, inspection du travail...), services publics (mairie, département, région, SDIS...), public (riverains, associations, écoles...), fournisseurs
- Créer ses outils de communication : articles de journaux, réunions de travail, visite de l'entreprise
- Savoir convaincre, rassurer et donner confiance
- Atelier « Communiquer à l'externe » :
- Etude de cas : exemples de supports de communication
- Construction d'outil : élaborer les outils de communication propres aux participants selon leurs problématiques et leurs systèmes QSE
- Plan d'actions : préparer un plan d'actions de communication externe

Évaluer l'efficacité des actions de communication

- Audits internes
- Suivi des résultats : indicateurs QSE
- Partage de pratiques : échanges sur les différentes méthodes d'évaluation des actions de communication et le choix d'indicateurs pertinents dans les entreprises des participants

Expérimenter les spécificités de la communication en situation de gestion de crise QSE

Communiquer en situation d'urgence : gestion d'une crise



QSE

- Organiser la communication en situation d'urgence
- Identifier et évaluer une situation de crise
- Anticiper les actions des parties prenantes : analyse des comportements, attentes des victimes, riverains, médias, associations et pouvoirs publics
- Identifier les stratégies de réponses envisageables en fonction du type de crise
- Manuel de crise et plan de continuité de l'entreprise
- Brainstorming : les stratégies à déployer en cas de crise QSE
- Etude de vidéos : déterminer les grands principes de la gestion de crise

Mettre en œuvre sa communication pour gérer une crise QSE

- Mettre en œuvre sa communication de crise : constitution d'une cellule de crise, actions des parties prenantes
- Identification des actions clés et des conduites à tenir, élaboration des messages et outils de communication
- Brainstorming : « Réagir face à une situation de crise » (travail collectif) : les participants sont mis en situation de gestion de crise et chargés de mettre en œuvre une communication adaptée
- Étude de vidéos : analyser les retours d'expériences de crises particulières (crise qualité dans l'agroalimentaire, accidents du travail, crise sanitaire, catastrophes naturelles, accidents industriels) et en identifier les points de vigilance à mettre en place

Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

A noter

... _____

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

Prochaines sessions

...

PARIS

- 29-30 Sep. 2026
- 19-20 Nov. 2026 – Session Garantie

A DISTANCE

- 29-30 Sep. 2026
- 19-20 Nov. 2026 – Session Garantie

