FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Communication et gestion de crise QSE : comment répondre à ses obligations ?

Le 09/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Se conformer aux exigences des référentiels QSE en termes de communication interne et externe
- Développer son leadership pour bien mener sa démarche qualité, santé-sécurité, environnement ou QSE
- Préparer un plan de communication et déterminer son efficacité
- Trouver les outils de communication adaptés à la situation, à ses interlocuteurs et à son système de management et les maîtriser

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Matin

Le respect des exigences légales et liées aux référentiels

- Les exigences légales en matière d'information
- Sensibiliser le personnel aux exigences des référentiels QSE

Les objectifs de la communication QSE

- Les différents interlocuteurs : services internes, autorités, services publics, fournisseurs, plaintes de riverains et associations
- Savoir adapter les messages en fonction des acteurs
- Les différents modes de communication
- Communication : timing et fréquence

Après-midi

Elaboration d'outils de communication interne

- Direction, managers, salariés, représentants du personnel… qui sont les interlocuteurs internes ?
- Comment rédiger des flashs QSE, des newsletters, des livrets d'accueil ?
- Comment conduire des réunions sur terrain ? Savoir utiliser des tableaux de bord
- Organisation de séminaires, de jeux et de challenges pour dynamiser et fédérer les équipes
- S'ouvrir aux suggestions
- Comment animer, sensibiliser et impliquer les équipes ?

JOUR 2

Matin

La communication en externe : savoir adapter son discours et faire accepter l'activité de l'entreprise

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Qui sont les interlocuteurs externes ? Services publics (mairie, département, région, SDIS…), autorités (DREAL, inspection du travail…), public (riverains, associations, écoles…), fournisseurs
- Création d'outils de communication : réunions de travail, articles de journaux, visite de l'entreprise
- Comment convaincre, rassurer et donner confiance ?

Après-midi

Gestion d'une crise QSE : comment organiser la communication en situation d'urgence ?

- 1ère étape : savoir identifier et évaluer une situation de crise
- 2ème étape : l'anticipation des actions des parties prenantes : analyse des comportements, attentes des victimes, des riverains, des médias, des associations et des pouvoirs publics
- 4ème étape : savoir identifier les stratégies de réponses envisageables selon le type de crise
- Manuel de crise et plan de continuité de l'entreprise : ce qu'il faut savoir
- Application de sa communication de crise : constituer une cellule de crise, les actions des parties prenantes – identifier les actions clés et les conduites à tenir, mise en place des messages et des outils de communication

Evaluation des actions de communication

- Réaliser des audits internes
- Enregistrer les résultats : indicateurs QSE

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

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

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.