

Formation sur la Communication en Situation de Crise

Du 23 au 27 octobre

[Cotonou, Hôtel du Lac, Bénin]

CONCEPT DE FORMATION

Demande

Le projet EUCTI prévoit la mise en œuvre de trois activités de renforcement des capacités, en mettant l'accent sur les organismes de formation des pays tiers (pays non-membres de l'UE). En avril 2023, deux activités avaient déjà été mises en œuvre dans ce cadre. À la suite de consultations avec le secrétariat de l'EUCTI, [l'Institut Egmont](#) a fait part de sa volonté de mettre en œuvre la troisième activité, en utilisant la note d'orientation de septembre 2021 du secrétariat de l'EUCTI et le [EUCTI Training Catalogue](#) comme références.

L'Institut Egmont a procédé à des consultations en interne et a assuré la liaison avec [Enabel](#), l'Agence belge de développement, et son département Paix et Sécurité. Ces réunions avaient pour objectif d'identifier si un centre de formation dans les pays tiers actifs pouvait bénéficier d'un soutien au renforcement des capacités dans le domaine de la gestion civile des crises (CCM). Parmi les 14 pays prioritaires pour la coopération belge, Enabel a souligné que le Bénin pourrait être demandeur d'un tel soutien. Par conséquent, Enabel a facilité l'organisation d'une réunion avec [la Direction Générale de la Police Républicaine \(DGPR\)](#) et [la Direction de la Formation et des Sports \(DFS\) de la Police Républicaine du Bénin](#).

La DGPR a informé l'Institut Egmont que ses besoins en formation étaient accrus, compte tenu de l'évolution rapide et la détérioration de la situation sécuritaire au Sahel ainsi que ses retombées négatives conséquentes en Afrique de l'Ouest, y compris au Bénin. La DGPR et la DFS ont alors identifié la Communication de Crise comme le domaine de formation pour lequel le soutien de l'Institut Egmont à travers le projet EUCTI serait approprié, constituerait une valeur ajoutée et compléterait le soutien existant dans le domaine du développement des capacités. La DGPR a exprimé son souhait de voir l'Institut Egmont organiser une formation sur la communication de crise en appui à et en coordination avec la DFS de la Police Républicaine du Bénin.

Offre proposée

Considérant le besoin exprimé par la Police Républicaine du Bénin, l'Institut Egmont propose d'organiser au profit de celle-ci une activité sur mesure de renforcement des capacités axées sur la communication de crise à Cotonou, au Bénin, à l'attention de la Direction de la Formation et des Sports de la Police Républicaine du Bénin. Cette activité serait mise en œuvre en coordination avec Enabel et la Police Fédérale belge en octobre 2023. La formation serait conçue pour permettre le transfert de connaissances et d'expertise, en s'appuyant sur l'expérience/connaissances recueillies et développées au cours du projet EUCTI, ainsi que pour échanger les bonnes pratiques et les leçons apprises entre le Bénin et la Belgique.

L'activité prévue bénéficiera notamment de la formation à la communication stratégique et de crise qui a été développée en coordination avec la mission EUAM Ukraine.¹

Formation

L'objectif de cette formation est de permettre aux participants d'améliorer leur efficacité dans la communication de crise. Elle se concentrera notamment sur la communication de crise digitale. En effet, la crédibilité et le contrôle du narratif pendant les crises est une bataille qui se joue en grande partie, et de plus en plus, sur le plan digital. Les formateurs s'appuieront à la fois sur la pratique et sur la théorie pour fournir aux participants des concepts clés et des idées pour communiquer clairement et efficacement, tout en maintenant la crédibilité et le contrôle du narratif dans un contexte de crise.

Les participants seront également mis à l'épreuve lors de différentes simulations de crise afin de mettre la théorie en pratique. Ils devront prendre part à des réunions de crise, informer leurs homologues et produire des déclarations de presse dans des conditions de temps et de stress très strictes. Avec le soutien des formateurs, après chaque simulation/exercice, les participants réfléchiront à leur propre comportement, à leur style de communication et au rôle spécifique qu'ils ont joué dans les différentes équipes de crise.

Audience cible

L'activité de renforcement des capacités ciblera principalement des formateurs de la DFS de la Police républicaine du Bénin, en ce compris les formateurs et le personnel de la Cellule de communication, ainsi que le personnel concerné du Centre de prévention et de gestion de crise (CPGC). Approximativement 20 à 30 personnes devraient bénéficier de cette activité. Dans la mesure du possible, une attention particulière sera accordée à la promotion de la parité de genre en termes de participation.

Résultats attendus de l'apprentissage

À l'issue de l'activité proposée, les participants devraient :

- (1) Être conscients de l'importance de la communication de crise ;
- (2) Être en mesure d'appliquer les éléments clés de la théorie de la communication situationnelle de crise (SCCT) ;
- (3) Être en mesure d'assurer une communication efficace avec les parties prenantes internes et externes en cas de crise ;
- (4) Être en mesure d'utiliser les outils conventionnels et digitaux de la communication de crise (déclarations de presse et réseaux sociaux) ;
- (5) Être en mesure de répondre aux médias et aux différents types de questions des journalistes ;
- (6) Avoir exercé ses compétences en matière de communication et de travail d'équipe sous pression ;
- (7) Être en mesure d'utiliser le matériel de formation pour des formations futures.

¹ <https://www.eucti.eu/strategic-and-crisis-communication-in-ukraine/>

En plus des résultats d'apprentissage directs mentionnés ci-dessus, la conduite de l'activité pourrait mener à des recommandations internes liées à la gestion de la communication de crise qui pourraient bénéficier à la Police Républicaine du Bénin dans l'accomplissement de ses fonctions.

Méthodologie

Centrée sur les participants et l'interactivité : L'activité impliquera un haut niveau d'interaction entre les experts et les participants. Les experts veilleront à poser régulièrement des questions aux participants afin d'obtenir leur avis sur des points de contenu spécifiques. Les participants seront invités à partager leurs propres expériences. Il est attendu qu'un niveau élevé d'interaction favorisera un engagement actif et un environnement propice à l'apprentissage pour tous les participants, et qu'il stimulera le partage des connaissances.

Équilibre entre théorie et pratique : D'une part, un équilibre entre la théorie et la pratique sera favorisé lors de l'identification des experts qui devront être non seulement très compétents dans leur domaine de travail, mais aussi des praticiens. Cette formation se concentrera tant sur l'expertise locale pour contextualiser des aspects théoriques de la formation. D'autre part, l'équilibre entre la théorie et la pratique sera assuré par le format et le contenu des modules eux-mêmes (enseignements en classe, exercices pratiques, exercices de simulation, études de cas, jeux de rôle, exercices en groupe de travail, synthèses à chaud).

Attentes et retour d'information pour/de la part des participants : Les participants seront invités à faire part de leurs attentes au début de l'activité. Des sessions de retour d'information de et vers les participants seront organisées à la fin de chaque module. À la fin de l'activité, la réussite du programme sera évaluée lors d'une session d'évaluation dédiée.

Questions transversales : La conception et la mise en œuvre de l'activité favoriseront une participation égale des hommes et des femmes et seront appropriées culturellement. Dans la mesure du possible, le lieu de l'activité sera identifié de manière à faciliter la participation des personnes à mobilité réduite.

Mise en réseau : L'activité favorisera les opportunités de mise en réseau entre les membres du consortium EUCTI, les bénéficiaires au Bénin, et les autorités belges compétentes, notamment par le biais des experts qui devraient être impliqués dans l'activité planifiée depuis la Belgique (par exemple, le porte-parole d'un service public belge, la Police Fédérale belge) et un expert qui sera mobilisé depuis le Bénin (par exemple, un spécialiste de la communication).

Langue : L'activité sera animée en français, la langue officielle du Bénin.

Modules

- Sujet 1 : Comprendre et appliquer les éléments de la théorie situationnelle de la communication de crise (SCCT) ;
- Sujet 2 : Assurer une communication efficace avec les parties prenantes internes et externes pendant une crise ;
- Sujet 3 : Utiliser les outils de communication de crise conventionnels et numériques (déclarations de presse et réseaux sociaux) ;
- Sujet 4 : Répondre aux médias et aux différents types de questions des journalistes ;
- Sujet 5 : Pratiquer la communication et le travail d'équipe sous pression ;
- Sujet 6 : Utilisation du contenu de la formation pour des formations futures.

Logistique

- Accord sur le calendrier ;
- Identification du lieu approprié ;
- Identification/Sélection des participants ;
- Identification/Sélection des experts (Belgique & Bénin)

Structure de la formation

Voir ci-dessous.

Communication de crise

DATE : Deuxième quinzaine d'octobre

Cotonou, Bénin

PROGRAMME DE LA FORMATION

Jour 1					
Heure	Objet	Module	Session	Objectifs d'apprentissage	Facilitateur
	Ouverture et introduction	Introduction	Ouverture et introduction à la formation	<ul style="list-style-type: none"> Présentation du projet EUCTI Présentation de l'appui existant au DFS/DGPR Présentation du programme de la formation 	Egmont; Enabel, Police Fédérale de Belgique, Police Républicaine du Bénin, Ambassade de Belgique
	Contexte	Introduction	Contexte et pertinence de la formation	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre le contexte béninois Rôle de la DFS /DGPR Défis existants et/ou anticipés liés à la communication de crise 	DFS et DGPR
	Théorie de la communication de crise	Théorie de la communication de crise	Théorie de la communication de crise	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre l'importance d'une bonne communication de crise Comprendre les éléments clés de la théorie de la communication de crise 	À confirmer
	<i>Déjeuner</i>	-	-	-	-
	Exercice/simulation pratique	Théorie de la communication de crise	Exercice/simulation pratique	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer certains outils de la théorie de la communication de crise Étude de cas de la Police Républicaine du Bénin 	À confirmer
	Enseignements tirés	Bilan	Bilan et <i>brainstorming</i> entre les participants	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les forces et les domaines d'amélioration pour la Police républicaine du Bénin Dialogue ouvert 	À confirmer
	Soirée sociale	-	-	-	Police Républicaine du Bénin
	<i>Fin du jour 1</i>	-	-	-	-

Jour 2					
Heure	Objet	Module	Session	Objectifs d'apprentissage	Facilitateur
	Rappel actif	Jour 1	Récapitulatif de la première journée de la formation	<ul style="list-style-type: none"> Synthèse du jour 1 Présentation du jour 2 	À confirmer
	Communication de crise	Parties prenantes internes et externes	Communication avec les intervenants internes et externes pendant une crise	<ul style="list-style-type: none"> Outils et bonnes pratiques pour la communication de crise avec les parties prenantes internes et externes Rôles et responsabilités des parties prenantes pour une communication de crise efficace 	À confirmer
	Demandes de renseignements des médias	Demandes de renseignements des médias	Répondre aux demandes des médias	<ul style="list-style-type: none"> Outils et bonnes pratiques pour répondre aux demandes des médias (étude de cas) 	À confirmer
	<i>Déjeuner</i>	-	-	-	-
	Exercice/simulation pratique	Demandes de renseignements des médias	Exercice/simulation pratique	<ul style="list-style-type: none"> Déclarations de presse et réponse aux journalistes² 	À confirmer
	Enseignements tirés	Bilan	Bilan et <i>brainstorming</i> entre les participants	<ul style="list-style-type: none"> Commentaires et conseils 	À confirmer
	<i>Fin du Jour 2</i>	-	-	-	-

Jour 3					
Heure	Objet	Module	Session	Objectifs d'apprentissage	Facilitateur
	Rappel actif	Jour 2	Récapitulatif de la deuxième journée de la formation	<ul style="list-style-type: none"> Synthèse du jour 2 Présentation du jour 3 	À confirmer
	Communication digitale	Communication digitale	Outils digitaux de communication de crise	<ul style="list-style-type: none"> Différences entre la communication de crise conventionnelle et la communication de crise digitale Outils et bonnes pratiques dans l'utilisation des réseaux sociaux 	À confirmer
	<i>Déjeuner</i>	-	-	-	-

² Interagir avec des journalistes sous pression simulée est une tâche difficile, qui demande aux participants de sortir de leur zone de confort. C'est pourquoi une attention particulière sera accordée à la conduite de cet exercice pratique de manière responsable et inclusive. Ainsi, le groupe sera probablement divisé en sous-groupes plus petits.

	Exercice/simulation pratique	Réseaux sociaux	Exercice/simulation pratique	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation des médias sociaux sous pression 	À confirmer
	Enseignements tirés	Bilan	Bilan et <i>brainstorming</i> entre les participants	<ul style="list-style-type: none"> Commentaires et conseils 	À confirmer
	<i>Fin du Jour 3</i>	-	-	-	-

Jour 4

Heure	Objet	Module	Session	Objectifs d'apprentissage	Facilitateur
	Rappel actif	Jour 3	Récapitulatif de la troisième journée de la formation	<ul style="list-style-type: none"> Synthèse du jour 3 Présentation du jour 4 	À confirmer
	Désinformation	Désinformation	Més-/Désinformation	<ul style="list-style-type: none"> Identification Més-/Désinformation Stratégie de lutte contre la Més-/Désinformation 	À confirmer
	Exercice/simulation pratique	Désinformation	Exercice/simulation pratique	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation d'outils de communication pour lutter contre la Més-/Désinformation 	À confirmer
	Enseignements tirés	Bilan	Bilan et <i>brainstorming</i> entre les participants	<ul style="list-style-type: none"> Commentaires et conseils Réflexion sur la simulation pratique : les limites de la communication de crise pour contrer la Més-/Désinformation 	À confirmer
	<i>Déjeuner</i>	-	-	-	-
	Rétroaction/Évaluation	Rétroaction/Évaluation	Rétroaction/Évaluation	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation bidirectionnelle de la formation 	À confirmer
	Cérémonie de clôture	Cérémonie de clôture	Cérémonie de clôture	<ul style="list-style-type: none"> Cérémonie officielle de clôture/discours et remise des certificats 	Egmont; Enabel, Police Fédérale de Belgique, Police Républicaine du Bénin, Ambassade de Belgique
	<i>Fin du Jour 4</i>	-	-	-	-
