



FICHE PROGRAMME · FORMATION 5

Communication de crise à l'ère de l'IA

Famille de formations modulaires · Trois formats · Document conforme RNQ V9 · Indicateurs 1, 5, 6, 9

NOTE DE LECTURE

La formation 5 se décline en trois formats indépendants, chacun constituant une action de formation distincte au sens du RNQ V9. Ils partagent le même domaine thématique (communication de crise à l'ère de l'IA) et le même formateur principal, mais se distinguent par leur durée, leur public cible, leurs objectifs pédagogiques et leurs modalités d'évaluation. Chaque format dispose de sa propre référence interne et peut être commandé séparément.

Format A · Demi-journée (3h30) · Découverte et sensibilisation · Réf. STRYLB-CRISE-F5A-2025

Format B · 1 jour (7h) · Formation opérationnelle · Réf. STRYLB-CRISE-F5B-2025

Format C · 2 jours (14h) · Formation approfondie avec simulation · Réf. STRYLB-CRISE-F5C-2025

Découverte et sensibilisation · Comité de direction, conseil municipal élargi

1

Identité de la formation

INTITULÉ OFFICIEL	Communication de crise à l'ère de l'IA : crises numériques et IA dans les collectivités — ce qui change, ce que vous devez savoir
RÉFÉRENCE INTERNE	STRYLB-CRISE-F5A-2025
DOMAINE DE FORMATION	Communication de crise · Gestion des risques numériques · Management public territorial
DURÉE TOTALE	Demi-journée · 3 heures 30 de formation effective
MODALITÉ PÉDAGOGIQUE	Formation en présentiel : format conférence-atelier. Exposé interactif, études de cas et exercice de mise en situation collective.
EFFECTIF	6 à 20 participants · groupe intra-collectivité ou inter-collectivités.
LIEU DE FORMATION	Intra-collectivité (salle de réunion ou de conseil dans les locaux du commanditaire) ou salle de formation partenaire.
TARIF	Sur devis : tarification adaptée selon le type de collectivité et les modalités de financement retenues.
DÉLAI D'ACCÈS	Sur mesure selon le commanditaire. En règle générale, 3 à 6 semaines à compter de la réception de la convention signée.
CONTACT ET INSCRIPTION	Nicolas Mougin · nicolas.mougin@storylab-partners.fr www.storylab-partners.fr · TEL : 06 74 09 74 13

2

Public visé et prérequis

PUBLIC CIBLE

Format conçu pour les instances décisionnelles des collectivités territoriales :

- Élus et membres du conseil municipal, communautaire ou départemental
- Directeurs Généraux des Services (DGS) et Directeurs Généraux Adjointes (DGA)
- Membres du comité de direction (CODIR) d'une collectivité ou d'un établissement public
- Tout cadre territorial souhaitant une première approche structurée des crises numériques liées à l'IA

PRÉREQUIS

Aucun prérequis technique. Formation accessible à tout cadre ou élu territorial sans expérience préalable en gestion de crise.

ACCESSIBILITÉ PSH

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Référent handicap : Nicolas Mougin · nicolas.mougin@storylab-partners.fr · 06 74 09 74 13

Toute situation de handicap nécessitant un aménagement doit être signalée lors de l'inscription. Des solutions adaptées seront mises en place en lien avec les partenaires spécialisés (AGEFIPH, Cap Emploi).

3

Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette demi-journée, le participant sera capable de :

OBJ 1 · IDENTIFIER

Reconnaître les cinq typologies de crises liées à l'IA et au numérique susceptibles d'affecter une collectivité (implantation d'infrastructure contestée, erreur algorithmique à impact public, fuite de données, désinformation générée par IA, crise de gouvernance numérique), en les associant à leurs déclencheurs, leurs parties prenantes et leur niveau de criticité.

CONDITION DE RÉUSSITE

Exercice de classification en séance : le participant associe correctement 5 scénarios de crise à leur typologie, leurs déclencheurs et leur niveau de criticité sur la grille remise en début de session.

OBJ 2 · POSITIONNER

Déterminer le rôle et la posture attendus de chaque membre du comité de direction dans les premières 24 heures d'une crise numérique, en complétant une matrice de responsabilités appliquée à un scénario réel.

CONDITION DE RÉUSSITE

Matrice de responsabilités complétée individuellement et discutée collectivement. Objectif atteint si le participant identifie correctement au moins 4 rôles sur 6 dans le scénario proposé.

OBJ 3 · PRIORISER

Établir la liste des trois décisions à prendre en urgence lors du déclenchement d'une crise numérique, en les hiérarchisant selon la grille de triage remise en formation et en justifiant ses choix oralement devant le groupe.

CONDITION DE RÉUSSITE

Restitution orale collective sur scénario inédit révélé en fin de session. Objectif atteint si la hiérarchisation des décisions est conforme aux critères de la grille de triage et justifiée de manière argumentée.

Programme détaillé

DEMI-JOURNÉE UNIQUE · 3H30 DE FORMATION EFFECTIVE

09h00 – 09h15

- Accueil
- Présentation du cadre, des objectifs et du déroulé
- Remise de la grille de triage et de la matrice de responsabilités

Tour de table express · Remise des supports

09h15 – 10h15

MODULE 1 · PANORAMA DES CRISES NUMÉRIQUES ET IA DANS LES COLLECTIVITÉS

- Les cinq typologies de crises numériques liées à l'IA : définitions, exemples réels documentés (datacenter, eau, foncier, erreurs algorithmiques, désinformation)
- Ce qui change avec l'IA : vitesse de propagation, opacité algorithmique, responsabilité juridique du décideur
- Exercice : classer 5 scénarios de crise réels issus de l'actualité des collectivités françaises (OBJ 1)

Exposé interactif · Études de cas · Exercice individuel de classification

10h15 – 10h30

Pause

10h30 – 11h30

MODULE 2 · QUI FAIT QUOI DANS LES PREMIÈRES 24 HEURES ? (OBJ 2 ET OBJ 3)

- La matrice de responsabilités en crise numérique : élu, DGS, directeur de la communication, DPO, DSI, juriste
- Les trois décisions à prendre dans l'heure qui suit le déclenchement : qualifier, alerter, communiquer ou se taire
- Exercice collectif : application de la grille de triage sur un scénario de crise inédit (implantation d'un datacenter contestée par des riverains avec relais sur les réseaux sociaux)
- Débat guidé : quelles erreurs de posture les décideurs commettent-ils systématiquement ?

Matrice individuelle · Exercice collectif · Restitution orale · Débat guidé

11h30 – 12h30

MISE EN SITUATION COLLECTIVE · SCÉNARIO DE CRISE RÉVÉLÉ EN SÉANCE (OBJ 3)

- Le formateur révèle un scénario de crise numérique inédit impliquant une collectivité fictive
- Chaque participant détermine sa posture, ses décisions prioritaires et son premier message
- Restitution collective — feedback formateur — synthèse des enseignements

Simulation collective · Restitution orale · Feedback formateur · Synthèse

Méthodes pédagogiques

EXPOSÉ INTERACTIF

Apports factuels documentés sur les crises numériques réelles survenues dans des collectivités françaises. Limité à 40 % du temps pour laisser place aux exercices.

ÉTUDES DE CAS RÉELS

Analyse de crises documentées (implantation de datacenters, erreurs algorithmiques dans les services publics, gestion de l'eau, foncier). Sources vérifiées et datées.

SIMULATION COLLECTIVE

Scénario inédit révélé en fin de session — méthode centrale pour OBJ 3. Évalue la capacité à prioriser sous pression et à se positionner dans une chaîne décisionnelle.

6

Modalités d'évaluation

POSITIONNEMENT INITIAL

Ouverture (09h00)

Tour de table : expérience en gestion de crise, crises numériques déjà vécues, niveau d'exposition au risque IA
Objectif évalué : Diagnostic

ÉVALUATION FORMATIVE

Module 1 (10h15)

Exercice de classification des 5 typologies de crise — corrigé collectif immédiat
Objectif évalué : OBJ 1

ÉVALUATION SOMMATIVE

Clôture (11h30)

Mise en situation collective sur scénario inédit — restitution orale — grille de 6 critères (posture, décisions, message, timing, cohérence, justification)
Objectif évalué : OBJ 1, 2, 3

SATISFACTION À CHAUD

Fin de session

Questionnaire de satisfaction Storylab (12 items)
Objectif évalué : Qualité prestation

SATISFACTION À FROID

J+90

Questionnaire de suivi J+90 : crises survenues depuis la formation, application des outils, évolution de la posture
Objectif évalué : Impact et transfert

7

Formateur

FORMATEUR PRINCIPAL

Nicolas Mougin. Président de Storylab Partners. Officier expert volontaire spécialité Communication des crises

EXPERTISE IA & NUMÉRIQUE

Rédacteur en chef du magazine IA & Territoires. Officier expert volontaire spécialité rhétorique et crises, intelligence artificielle.

EXPERTISE SECTEUR PUBLIC

Plus de 35 ans d'expérience en communication institutionnelle publique et journalisme.

EXPERTISE COMMUNICATION DE CRISE

Spécialité: Communication des crises — officier expert volontaire.

EXPERTISE PÉDAGOGIQUE

Intervenant à l'École Supérieure de Journalisme de Lille depuis 2005. Sensibilisation à la source journalistique à La Catho Lille (Université Catholique de Lille). Formateur pour l'Association des maires de France. Auteur publié.

INTERVENANTS ASSOCIÉS

Selon les sessions, des experts thématiques complémentaires peuvent être mobilisés : consultant en gestion de crise, juriste spécialisé en responsabilité des collectivités, directeur de communication ayant géré une crise numérique réelle. Une fiche de qualification sera fournie pour chaque intervenant associé.

8

Modalités de financement

**PLAN DE FORMATION
COLLECTIVITÉ**

Financement direct par la collectivité commanditaire dans le cadre de son plan de formation annuel.

CNFPT

Cette formation peut faire l'objet d'une demande de prise en charge auprès du Centre National de la Fonction Publique Territoriale selon les dispositifs en vigueur.

OPCO

Pour les structures relevant d'un Opérateur de Compétences, une prise en charge partielle ou totale peut être sollicitée. Storylab Partners accompagne le commanditaire dans la constitution du dossier.

FACTURATION

Une convention de formation est systématiquement établie avant toute prestation. La facture est émise à l'issue de la formation, accompagnée de l'émargement et des attestations individuelles.

Formation opérationnelle · Directeurs communication, chargés de communication, directeurs de service

1

Identité de la formation

INTITULÉ OFFICIEL	Communication de crise à l'ère de l'IA : gérer une crise numérique en collectivité — cellule de crise, prise de parole et réseaux sociaux
RÉFÉRENCE INTERNE	STRYLB-CRISE-F5B-2025
DOMAINE DE FORMATION	Communication de crise · Gestion des risques numériques · Communication publique institutionnelle
DURÉE TOTALE	1 jour · 7 heures de formation effective
MODALITÉ PÉDAGOGIQUE	Formation en présentiel : alternance d'apports méthodologiques, d'ateliers pratiques et d'une simulation de crise en temps réel en fin de journée.
EFFECTIF	6 à 12 participants · groupe intra-collectivité ou inter-collectivités.
LIEU DE FORMATION	Intra-collectivité (dans les locaux du commanditaire) ou salle de formation partenaire.
TARIF	Sur devis : tarification adaptée selon le type de collectivité et les modalités de financement retenues.
DÉLAI D'ACCÈS	Sur mesure selon le commanditaire. En règle générale, 3 à 6 semaines à compter de la réception de la convention signée.
CONTACT ET INSCRIPTION	Nicolas Mougin · nicolas.mougin@storylab-partners.fr www.storylab-partners.fr · 06 74 09 74 13

2

Public visé et prérequis

PUBLIC CIBLE

Formation opérationnelle destinée aux professionnels en charge de la communication et du management des crises :

- Directeurs et chargés de communication des collectivités
- Attachés de presse et responsables des relations médias
- Directeurs de service (numérique, technique, social) susceptibles d'être en première ligne lors d'une crise IA
- Directeurs de cabinet en charge de la communication de crise institutionnelle

PRÉREQUIS

Exercer une fonction de communication, de direction ou de responsabilité de service au sein d'une organisation publique ou parapublique. Pratique courante des outils numériques.

ACCESSIBILITÉ PSH

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Référent handicap : Nicolas Mougin · contact@storylab-partners.fr · 06 74 09 74 13

Toute situation de handicap nécessitant un aménagement doit être signalée lors de l'inscription. Des solutions adaptées seront mises en place en lien avec les partenaires spécialisés (AGEFIPH, Cap Emploi).

3

Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette journée, le participant sera capable de :

OBJ 1 · ANTICIPER

Concevoir un dispositif de veille et d'alerte précoce adapté à sa collectivité, en produisant une cartographie des risques numériques propres à son contexte territorial et en définissant les seuils de déclenchement de la cellule de crise.

CONDITION DE RÉUSSITE

Cartographie des risques produite en atelier matin. Évaluée sur la pertinence des risques identifiés, la cohérence des seuils de déclenchement et l'adaptation au contexte réel de la collectivité du participant.

OBJ 2 · ACTIVER

Organiser et animer une cellule de crise inter-services dans les deux heures suivant le déclenchement d'un incident numérique, en appliquant le protocole en cinq étapes : qualification, activation, chaîne de décision, premier message public, suivi en temps réel.

CONDITION DE RÉUSSITE

Évalué lors de la simulation de crise en fin de journée : l'auditeur observe la mise en œuvre du protocole sur scénario inédit. Objectif atteint si les 5 étapes sont appliquées dans l'ordre et dans les délais impartis.

OBJ 3 · COMMUNIQUER EN TEMPS RÉEL

Rédiger et publier dans un délai contraint les trois premiers contenus de communication de crise (communiqué de presse, message réseau social, message interne agents), en respectant les principes de transparence, de maîtrise du calendrier narratif et de cohérence inter-canaux.

CONDITION DE RÉUSSITE

Trois livrables de communication produits en séance sous contrainte de temps lors de la simulation. Évalués sur la grille des cinq critères de communication de crise en situation publique.

OBJ 4 · NEUTRALISER

Détecter et contrer une campagne de désinformation générée ou amplifiée par l'IA visant sa collectivité, en appliquant la méthode de fact-checking adaptée au contexte public et en produisant une réponse officielle conforme aux obligations de transparence.

CONDITION DE RÉUSSITE

Exercice de détection et de réponse à une fausse information générée par IA sur un cas fictif. Évalué sur la rapidité de détection, la pertinence de la réponse et la conformité réglementaire du message publié.

Programme détaillé

JOURNÉE UNIQUE · 7 HEURES

Formation opérationnelle communication de crise numérique

09h00 – 09h30

- Accueil
- Tour de table : expérience en gestion de crise, crises vécues, niveau d'exposition actuel
- Remise du protocole en 5 étapes et de la grille des 5 critères de communication

Tour de table · Remise des outils

09h30 – 11h00

MODULE 1 · ANTICIPER : CARTOGRAPHIE DES RISQUES NUMÉRIQUES ET IA DE SA COLLECTIVITÉ (OBJ 1)

- Les risques IA spécifiques aux collectivités : erreurs algorithmiques, fuite de données, contestation citoyenne, désinformation, crise de gouvernance numérique
- Concevoir un dispositif de veille précoce : sources, outils, fréquence, responsables
- Atelier individuel : cartographie des risques numériques propres à sa collectivité
- Définir les seuils de déclenchement de la cellule de crise : quand agir, quand attendre

Exposé · Atelier individuel guidé · Mise en commun

11h00 – 11h15

Pause

11h15 – 12h30

MODULE 2 · ACTIVER : LE PROTOCOLE DE CELLULE DE CRISE EN 5 ÉTAPES (OBJ 2)

- Étape 1 : qualifier la crise (gravité, vitesse de propagation, exposition médiatique)
- Étape 2 : activer les parties prenantes (qui appeler, dans quel ordre, que dire)
- Étape 3 : établir la chaîne de décision (qui valide quoi, en combien de temps)
- Étape 4 : préparer le premier message public (les 3 règles du premier communiqué de crise)
- Étape 5 : organiser le suivi en temps réel (monitoring, reporting, ajustements)

Exposé structuré · Exercice de mise en situation par étape

12h30 – 13h30

Déjeuner

13h30 – 14h30

MODULE 3 · COMMUNIQUER ET NEUTRALISER (OBJ 3 ET OBJ 4)

- Rédiger sous contrainte : le communiqué de presse de crise en 20 minutes
- Le message réseau social de crise : ton, longueur, timing, validation
- Le message interne agents : éviter la fuite interne, maintenir la cohésion
- Désinformation générée par IA : comment la détecter, comment y répondre officiellement

Ateliers de rédaction chronométrés · Feedback immédiat formateur

14h30 – 14h45

Pause

14h45 – 16h30

SIMULATION DE CRISE EN TEMPS RÉEL · ÉVALUATION SOMMATIVE OBJ 1, 2, 3, 4

- Scénario inédit révélé à 14h45 (exemples possibles : fuite de données personnelles d'administrés, erreur d'une IA municipale dans l'attribution de logements sociaux, contestation virale d'un projet de datacenter)
- Les participants organisent la cellule de crise, appliquent le protocole en 5 étapes, rédigent les 3 contenus de communication sous contrainte de temps réel
- Débriefing collectif du formateur — feedback individuel sur grille

Simulation en temps réel · Production sous contrainte · Évaluation sommative · Débriefing

16h30 – 17h00

PLAN D'ACTION ET CLÔTURE

- Chaque participant formalise 3 actions concrètes à mettre en place dès la semaine suivante
- Remise du guide de ressources : protocole de crise numérique, grille de triage, modèles de messages de crise
- Questionnaire de satisfaction à chaud — Remise des attestations

Plan d'action individuel · Questionnaire satisfaction · Attestations

5

Méthodes pédagogiques

CARTOGRAPHIE INDIVIDUELLE

Chaque participant produit la cartographie de risques propre à sa collectivité réelle. Transfert immédiat garanti — le document est utilisable dès le retour en poste.

ATELIERS DE RÉDACTION CHRONOMÉTRÉS

La contrainte de temps est délibérée : en situation de crise réelle, les premiers messages doivent être produits en moins de 30 minutes. S'entraîner sous pression est la seule méthode efficace.

SIMULATION DE CRISE EN TEMPS RÉEL

Scénario inédit révélé en séance — méthode centrale pour OBJ 2 et OBJ 3. Évalue la capacité à appliquer le protocole sous stress, en équipe, avec des informations incomplètes.

DÉBRIEFING STRUCTURÉ

Analyse collective des décisions prises pendant la simulation : ce qui a fonctionné, ce qui a échoué, ce qu'on ferait différemment. Moment clé d'ancrage des apprentissages.

6

Modalités d'évaluation

POSITIONNEMENT INITIAL

09h00

Tour de table : crises vécues, niveau de préparation actuel, outils en place

Objectif évalué : Diagnostic

ÉVALUATION FORMATIVE MATIN

11h00

Cartographie des risques produite en atelier — feedback formateur individuel

Objectif évalué : OBJ 1

ÉVALUATION SOMMATIVE

14h45 – 16h30

Simulation de crise — grille d'évaluation (protocole, messages, timing, cohérence, neutralisation désinformation)

Objectif évalué : OBJ 1, 2, 3, 4

SATISFACTION À CHAUD

17h00

Questionnaire de satisfaction Storylab (12 items)

Objectif évalué : Qualité prestation

SATISFACTION À FROID

J+90

Questionnaire J+90 : crises gérées, protocole appliqué, évolutions observées

Objectif évalué : Impact et transfert

7

Formateur

FORMATEUR PRINCIPAL	Nicolas Mougin. Président de Storylab Partners. Officier expert volontaire spécialité Communication des crises
EXPERTISE IA & NUMÉRIQUE	Rédacteur en chef du magazine IA & Territoires. Officier expert volontaire spécialité rhétorique et crises, intelligence artificielle.
EXPERTISE SECTEUR PUBLIC	Plus de 35 ans d'expérience en communication institutionnelle publique.
EXPERTISE COMMUNICATION DE CRISE	Spécialité: Communication des crises — officier expert volontaire.
EXPERTISE PÉDAGOGIQUE	Intervenant à l'École Supérieure de Journalisme de Lille depuis 2005. Sensibilisation à la source journalistique à La Catho Lille (Université Catholique de Lille). Formateur pour l'Association des maires de France. Auteur publié.
INTERVENANTS ASSOCIÉS	Selon les sessions, des experts thématiques complémentaires peuvent être mobilisés : consultant en gestion de crise, juriste spécialisé en responsabilité des collectivités, directeur de communication ayant géré une crise numérique réelle. Une fiche de qualification sera fournie pour chaque intervenant associé.

8

Modalités de financement

PLAN DE FORMATION COLLECTIVITÉ	Financement direct par la collectivité commanditaire dans le cadre de son plan de formation annuel.
CNFPT	Cette formation peut faire l'objet d'une demande de prise en charge auprès du Centre National de la Fonction Publique Territoriale selon les dispositifs en vigueur.

OPCO

Pour les structures relevant d'un Opérateur de Compétences, une prise en charge partielle ou totale peut être sollicitée. Storylab Partners accompagne le commanditaire dans la constitution du dossier.

FACTURATION

Une convention de formation est systématiquement établie avant toute prestation. La facture est émise à l'issue de la formation, accompagnée de l'émargement et des attestations individuelles.

FORMAT C · 2 JOURS (14 HEURES)

Formation approfondie avec simulation grandeur nature · Public mixte inter-services

1

Identité de la formation

INTITULÉ OFFICIEL	Communication de crise à l'ère de l'IA : anticiper, gérer, restaurer la confiance
RÉFÉRENCE INTERNE	STRYLB-CRISE-F5C-2025
DOMAINE DE FORMATION	Communication de crise · Gestion des risques numériques · Management public territorial · Communication institutionnelle
DURÉE TOTALE	2 jours · 14 heures de formation effective
MODALITÉ PÉDAGOGIQUE	Formation en présentiel : alternance d'apports méthodologiques (jour 1) et d'une simulation de crise grandeur nature de 4 heures (jour 2). Ressources et plan d'action remis à l'issue.
EFFECTIF	6 à 16 participants · groupe mixte inter-services intra-collectivité ou inter-collectivités.
LIEU DE FORMATION	Intra-collectivité (dans les locaux du commanditaire — deux salles recommandées pour la simulation du jour 2) ou salle de formation partenaire.
TARIF	Sur devis : tarification adaptée selon le type de collectivité et les modalités de financement retenues.
DÉLAI D'ACCÈS	Sur mesure selon le commanditaire. En règle générale, 3 à 6 semaines à compter de la réception de la convention signée.
CONTACT ET INSCRIPTION	Nicolas Mougin · nicolas.mougin@storylab-partners.fr www.storylab-partners.fr · 06 74 09 74 13

2

Public visé et prérequis

PUBLIC CIBLE

Formation mixte inter-services conçue pour réunir les acteurs clés d'une même collectivité ou d'un même établissement public :

- Élus et DGS (niveau décisionnel politique et administratif)
- Directeurs de la communication et attachés de presse
- Directeurs des services techniques (eau, urbanisme, numérique, social)
- Tout cadre territorial amené à intervenir dans une cellule de crise

PRÉREQUIS

Occuper une fonction de direction, d'élection ou de responsabilité de service au sein d'une collectivité territoriale ou d'un établissement public. Aucun prérequis technique.

ACCESSIBILITÉ PSH

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Référent handicap : Nicolas Mougin · nicolas.mougin@storylab-partners.fr · 06 74 09 74 13

Toute situation de handicap nécessitant un aménagement doit être signalée lors de l'inscription. Des solutions adaptées seront mises en place en lien avec les partenaires spécialisés (AGEFIPH, Cap Emploi).

3

Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette formation de 2 jours, le participant sera capable de :

OBJ 1 · CARTOGRAPHIER

Établir la cartographie complète des risques numériques et IA propres à sa collectivité en produisant un document de référence structuré en trois niveaux de criticité, accompagné d'un plan de veille opérationnel avec sources, fréquence et responsables désignés.

CONDITION DE RÉUSSITE

Document de cartographie des risques produit en atelier jour 1. Évalué sur la complétude des risques identifiés, la cohérence des niveaux de criticité et l'opérationnalité du plan de veille.

OBJ 2 · PRÉVENIR

Construire un plan de communication préventive sur les projets numériques sensibles de sa collectivité (implantation de datacenter, déploiement d'IA dans les services publics, gestion algorithmique de l'eau ou du foncier), en anticipant les objections citoyennes et en préparant les éléments de langage pour chaque partie prenante.

CONDITION DE RÉUSSITE

Plan de communication préventive produit en atelier jour 1. Évalué sur la pertinence des objections anticipées, la qualité des éléments de langage et l'adaptation à chaque partie prenante identifiée.

OBJ 3 · PILOTER

Diriger une cellule de crise inter-services pendant une simulation de crise grandeur nature de 4 heures (jour 2), en assurant la coordination des prises de parole, la cohérence des messages sur tous les canaux et le respect du calendrier narratif.

CONDITION DE RÉUSSITE

Évaluation en temps réel par le formateur pendant la simulation — grille de 8 critères (coordination, cohérence, timing, messages, adaptation, sang-froid, leadership, conformité réglementaire).

OBJ 4 · RESTAURER

Élaborer le plan de communication post-crise de sa collectivité en articulant trois phases : reconnaissance des faits et des responsabilités, démonstration des corrections apportées, reconstruction de la confiance sur douze mois.

CONDITION DE RÉUSSITE

Plan de communication post-crise produit en fin de simulation (jour 2). Évalué sur la pertinence des trois phases, la crédibilité des engagements pris et la faisabilité du calendrier de reconstruction.

OBJ 5 · TIRER LES ENSEIGNEMENTS

Conduire un retour d'expérience (REX) structuré à l'issue d'une crise numérique en appliquant la méthode des cinq questions (quoi, qui, quand, pourquoi, comment différemment) et en produisant une note de REX conforme aux exigences de transparence des services publics.

CONDITION DE RÉUSSITE

Note de REX produite en fin de formation (jour 2). Évaluée sur la rigueur de l'analyse, l'objectivité du regard porté sur les décisions prises et la qualité des recommandations formulées.

4

Programme détaillé

JOUR 1 · 7 HEURES

Anticiper et prévenir : construire sa posture de crise

09h00 – 09h30

- Accueil
- Tour de table inter-services : fonctions, exposition aux risques numériques, crises déjà vécues
- Remise des outils de travail (cartographie vierge, grille d'évaluation, protocole de crise)

Tour de table · Remise des supports

09h30 – 11h00

MODULE 1.1 · PANORAMA DES CRISES NUMÉRIQUES ET IA DANS LES COLLECTIVITÉS FRANÇAISES

- Analyse de 6 crises documentées (datacenter, eau, foncier, erreurs algorithmiques, désinformation, fuite de données)
- Ce qui change avec l'IA : vitesse de propagation, opacité algorithmique, responsabilité juridique, pression citoyenne
- Le cadre réglementaire : RGPD, AI Act, responsabilité pénale des élus et des DGS, obligation de transparence

Analyse de cas documentés · Exposé réglementaire interactif

11h00 – 11h15

Pause

11h15 – 12h30

MODULE 1.2 · CARTOGRAPHIE DES RISQUES NUMÉRIQUES DE SA COLLECTIVITÉ (OBJ 1)

- Atelier individuel : chaque participant cartographie les risques propres à son contexte réel
- Structurer en trois niveaux de criticité : risque acceptable, risque à surveiller, risque à traiter en urgence
- Construire le plan de veille opérationnel : sources, fréquence, responsables, seuils d'alerte
- Restitution en binômes inter-services — feedback croisé et formateur

Atelier individuel guidé · Restitution en binômes · Feedback formateur

12h30 – 13h30

Déjeuner

13h30 – 15h30

MODULE 1.3 · PLAN DE COMMUNICATION PRÉVENTIVE SUR LES PROJETS NUMÉRIQUES SENSIBLES (OBJ 2)

- Identifier les projets à risque de contestation : datacenter, IA dans les services, gestion algorithmique de l'eau ou du foncier
- Cartographier les parties prenantes et leurs objections prévisibles : citoyens, associations, médias, opposition politique
- Rédiger les éléments de langage par partie prenante : ton, arguments, limites à ne pas franchir
- Atelier : chaque participant construit le plan préventif d'un projet sensible réel de sa collectivité

Exposé · Atelier individuel · Restitution plénière · Feedback formateur

15h30 – 15h45

Pause

15h45 – 17h00

MODULE 1.4 · LE PROTOCOLE DE CRISE ET LA CELLULE INTER-SERVICES : ORGANISATION ET RÉPÉTITION

- Le protocole de gestion de crise numérique en 5 étapes : qualifier, activer, décider, communiquer, suivre
- Constituer et animer une cellule de crise inter-services : rôles, timing, chaîne de validation
- Briefing sur la simulation du jour 2 : règles, format, évaluation, scénario générique annoncé

Exposé structuré · Jeu de rôles court · Briefing simulation J2

17h00 – 17h15

- Bilan journée 1
- Questionnaire de satisfaction à chaud J1
- Questions pour J2

Auto-évaluation · Remise ressources J1

JOUR 2 · 7 HEURES

Simulation grandeur nature et plan de restauration

09h00 – 09h30

- Retour sur J1
- Quiz de rappel
- Constitution des cellules de crise inter-services pour la simulation
- Dernières questions avant le lancement

Quiz de rappel · Constitution des équipes

09h30 – 13h30	SIMULATION DE CRISE GRANDEUR NATURE · 4 HEURES (OBJ 3) • 09h30 : révélation du scénario de crise inédit (ex. : erreur d'une IA municipale dans l'attribution de logements sociaux avec relais médiatique viral, ou fuite de données personnelles d'administrés aggravée par une campagne de désinformation générée par IA) • Chaque cellule de crise inter-services gère la crise en temps réel : qualification, activation, décisions, production des messages de communication (communiqué, réseaux sociaux, message agents), gestion de la presse fictive simulée par le formateur • Injections de rebondissements toutes les 45 minutes : révélations de nouvelles informations, pression médiatique, demande d'élu, réaction associative • Clôture de la simulation à 13h30 — les cellules rendent leurs livrables de communication <i>Simulation en temps réel · Cellules inter-services · Injections de rebondissements · Évaluation en continu</i>
13h30 – 14h30	<i>Déjeuner — Debriefing informel</i>
14h30 – 15h30	MODULE 2.1 · DÉBRIEFING DE LA SIMULATION ET PLAN DE COMMUNICATION POST-CRISE (OBJ 4) • Débriefing structuré : analyse collective des décisions prises, des messages produits, des erreurs commises • Construire le plan de communication post-crise en trois phases : reconnaissance, correction, reconstruction • Atelier : chaque participant formalise le plan post-crise de sa collectivité sur le scénario de la simulation <i>Débriefing collectif · Atelier individuel · Feedback formateur</i>
15h30 – 15h45	<i>Pause</i>
15h45 – 16h30	MODULE 2.2 · RETOUR D'EXPÉRIENCE (RETEX) STRUCTURÉ (OBJ 5) • La méthode REX en cinq questions : quoi, qui, quand, pourquoi, comment différemment • Atelier individuel : rédaction de la note de REX sur la simulation • Partage en plénière : les trois enseignements majeurs de chaque participant <i>Exposé méthodologique · Atelier individuel · Restitution plénière</i>
16h30 – 17h00	PLAN D'ACTION PERSONNEL ET CLÔTURE • Chaque participant formalise 5 actions concrètes à mettre en œuvre dans sa collectivité sur 90 jours • Remise du guide de ressources : protocole de crise complet, modèles de messages, méthode REX, bibliographie • Questionnaire de satisfaction à chaud — Remise des attestations de formation <i>Plan d'action individuel · Questionnaire satisfaction · Attestations</i>

5

Méthodes pédagogiques

ANALYSE DE CAS DOCUMENTÉS

Six crises numériques réelles issues de collectivités françaises analysées en détail (sources vérifiées). Ancrage factuel indispensable avant la simulation.

ATELIERS INDIVIDUELS GUIDÉS J1	Cartographie des risques et plan préventif produits à partir de la réalité de chaque participant. Livrables directement réutilisables dès le retour en poste.
SIMULATION GRANDEUR NATURE J2	4 heures de simulation en temps réel avec injections de rebondissements. Méthode centrale pour OBJ 3 : seule la pratique sous pression permet de vérifier la capacité à piloter une cellule de crise réelle.
DÉBRIEFING STRUCTURÉ	Analyse collective et individuelle des décisions prises pendant la simulation. Moment le plus formateur de la formation — les erreurs commises sont plus instructives que les succès.
REX INDIVIDUEL ÉCRIT	Note de retour d'expérience rédigée individuellement en fin de formation. Outil transférable directement à la collectivité pour améliorer le dispositif de gestion de crise existant.

6

Modalités d'évaluation

POSITIONNEMENT INITIAL

Début J1 (09h00)

Tour de table inter-services : exposition aux risques, crises vécues, dispositif actuel

Objectif évalué : *Diagnostic*

ÉVALUATION FORMATIVE J1

Après-midi J1

Cartographie des risques et plan préventif — feedback formateur en binômes

Objectif évalué : *OBJ 1, 2*

QUIZ DE RAPPEL J2

Début J2 (09h00)

10 questions sur les points clés de J1 — corrigé collectif

Objectif évalué : *Mémorisation*

ÉVALUATION SOMMATIVE SIMULATION

J2 — 09h30 à 13h30

Grille de 8 critères évaluée en temps réel par le formateur : coordination, cohérence, timing, messages, adaptation, sang-froid, leadership, conformité réglementaire

Objectif évalué : *OBJ 3*

ÉVALUATION SOMMATIVE FINALE

Après-midi J2

Plan post-crise + note REX produits en atelier — feedback individuel écrit remis avec l'attestation

Objectif évalué : *OBJ 4, 5*

SATISFACTION À CHAUD

Fin J1 et fin J2

Questionnaire de satisfaction Storylab (12 items) à J1 et J2

Objectif évalué : *Qualité prestation*

SATISFACTION À FROID

J+90

Questionnaire J+90 : crises survenues, protocole appliqué, simulation organisée en interne, évolutions observées

Objectif évalué : *Impact et transfert*

Formateur

FORMATEUR PRINCIPAL	Nicolas Mougin. Président de Storylab Partners. Officier expert volontaire spécialité Communication des crises
EXPERTISE IA & NUMÉRIQUE	Rédacteur en chef du magazine IA & Territoires. Officier expert volontaire spécialité rhétorique et crises, intelligence artificielle.
EXPERTISE SECTEUR PUBLIC	Plus de 35 ans d'expérience en communication institutionnelle publique. Directeur de la communication du SDIS de l'Oise. Formateur CNFPT (2009–2011). Médiatraining du corps préfectoral des Hauts-de-France (2022). Cours à l'ENSOSP.
EXPERTISE COMMUNICATION DE CRISE	Spécialité Communication des crises — officier expert volontaire
EXPERTISE PÉDAGOGIQUE	Intervenant à l'École Supérieure de Journalisme de Lille depuis 2005. Sensibilisation à la source journalistique à La Catho Lille (Université Catholique de Lille). Formateur pour l'Association des maires de France. Auteur publié.
INTERVENANTS ASSOCIÉS	Selon les sessions, des experts thématiques complémentaires peuvent être mobilisés : consultant en gestion de crise, juriste spécialisé en responsabilité des collectivités, directeur de communication ayant géré une crise numérique réelle. Une fiche de qualification sera fournie pour chaque intervenant associé.

Modalités de financement

PLAN DE FORMATION COLLECTIVITÉ	Financement direct par la collectivité commanditaire dans le cadre de son plan de formation annuel.
CNFPT	Cette formation peut faire l'objet d'une demande de prise en charge auprès du Centre National de la Fonction Publique Territoriale selon les dispositifs en vigueur.
OPCO	Pour les structures relevant d'un Opérateur de Compétences, une prise en charge partielle ou totale peut être sollicitée. Storylab Partners accompagne le commanditaire dans la constitution du dossier.
FACTURATION	Une convention de formation est systématiquement établie avant toute prestation. La facture est émise à l'issue de la formation, accompagnée de l'émargement et des attestations individuelles.

