

Bulletin d'inscription
sur www.cipac.net
Renseignements :
formation@cipac.net
01 44 79 10 85

Siret 415 293 208 00054
Organisme de formation
no 11 75 39734 75
Référéncé au Datadock
TVA non applicable
en vertu de l'article 261-4°-a
5° alinea du CGI

Faire face à la controverse dans les lieux culturels

Les lieux de diffusion peuvent être exposés à des situations de crise :
polémiques scientifiques, politiques ou médiatiques, dégradations, vols...
Ces moments de tension mettent à l'épreuve l'image, la légitimité
et la confiance des publics envers les établissements culturels
et leurs équipes. Dans ces circonstances, il est nécessaire de comprendre
les ressorts émotionnels de la controverse pour adopter un plan opérationnel
qui, en coordonnant les actions de communication et de médiation,
permettra de désamorcer les manifestations d'hostilité et de préserver
un climat serein et respectueux de toutes les parties prenantes
de la structure culturelle.

PUBLICS

Cette formation s'adresse aux personnes
chargées de la direction, de la communication,
ou de la médiation, aux commissaires
d'exposition et à toute personne concernée
par la diffusion des œuvres et des expositions.

DOMAINES DE COMPÉTENCES

PROFESSIONNELLES

- Direction
- Communication culturelle
- Médiation culturelle

PRÉ-REQUIS

Professionnels d'au moins un an d'expérience
dans les domaines de compétences précités.

FORMACODE® : 32037

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

- Transmission de documents pédagogiques
(déroulé de formation, références
bibliographiques, outils de travail...).
- Observation de cas concrets et de sujets
d'actualités.
- Supports vidéo projetés.

ATTESTATION DE FORMATION

Il sera demandé au stagiaire de signer une
feuille d'émargement par demi-journée.
Une attestation de formation lui sera remise
à l'issue du programme s'il en a suivi
l'intégralité avec assiduité.

MÉTHODE D'ÉVALUATION

Afin de déterminer si le stagiaire a acquis
les connaissances ou les gestes
professionnels précisés par les objectifs
du programme, il complètera une évaluation
des acquis de la formation. Un questionnaire
de satisfaction lui sera également soumis.

EFFECTIFS FORMÉS

Cette formation est organisée pour un effectif
maximal de 15 stagiaires.

CONTENU

1/ Comprendre les ressorts d'une situation de crise

- Nature des risques touchant les lieux de diffusion : dégradation, vol, polémique...
- Le rapport émotionnel des publics à l'institution et leurs attentes.

2/ Instaurer, préserver, restaurer la confiance

- Fondamentaux de l'adresse aux publics : ton, posture, vocabulaire.
- Stratégies d'expression de la maîtrise de la situation.
- Rôle des médiateurs culturels en prise directe avec le public.

3/ Répondre à une polémique ou à une controverse

- Compréhension de la nature de la controverse : scientifique, politique, éthique...
- Mise en place d'une cellule de réponse : rôle, gouvernance, porte-parolat.
- La construction d'un argumentaire objectif.
- Le contrôle du récit médiatique.

4/ Stratégies de communication digitale en situation de crise

- Gestion des commentaires émotionnels ou hostiles.
- Encadrement de la diffusion de fausses informations ou de rumeurs.
- Partage des ressources visuelles.

5/ Constituer et exploiter sa boîte à outils

- Modélisation du plan opérationnel de réponse.
- Les bonnes pratiques pour maintenir la confiance des publics sur le long terme.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Comprendre les spécificités émotionnelles et symboliques liées aux situations
de crises dans le champ culturel.
- Coordonner les réactions de toutes les parties prenantes institutionnelles.
- Structurer une réponse adaptée par le biais de sa communication auprès des publics.

FORMATRICE

Clélia Déhon • Responsable des publics à Lafayette Anticipations et professeure associée au
département de médiation culturelle de la Sorbonne Nouvelle.

INFORMATIONS PRATIQUES

Dates : lundi 29 juin 2026

Durée : 1 jour, soit 7 heures de formation au total

Frais de formation : 430 euros coût net

Horaires : 10h-13h et 14h-18h

Lieu : Paris - République