



GESTION DE CRISE

" Quand le coup de tonnerre éclate, il est trop tard pour se boucher les oreilles " (Sun Zu)

Contexte

Les crises semblent se multiplier et se montrer de plus en plus aberrantes et imprévisibles, rendant indispensable l'apprentissage pour faire face à l'inattendu. L'anticipation et la bonne mise en œuvre des dispositifs de crise et, plus globalement, la réponse tant individuelle que collective à une situation exceptionnelle, supposent un entraînement réitéré aux situations inhabituelles.

L'objet de cette formation est d'offrir un entraînement à la situation de crise aux cadres et gestionnaires à travers deux points critiques : la gestion de la crise et la communication en situation de crise.

Objectifs

Ce programme permet :

- d'acquérir des connaissances, des réflexes et des comportements adaptés à la gestion de crise pour être opérationnel le jour où la crise est là
- de développer à la fois des capacités d'action et des compétences analytiques et stratégiques en gestion de crise
- de devenir la personne-clé dans la gestion des situations critiques et d'apporter un supplément de confiance.

Programme

Ce programme est composé de 4 modules.

- Module " Pilotage " : acquérir les réflexes et les comportements nécessaires pour évoluer dans l'environnement chaotique des crises et pour maintenir une capacité de décision et d'action.
- Module " Communication " : formuler des stratégies de communication pour faire face aux menaces de suspicion et d'illégitimité. Donner des réponses en situation d'incertitude et prendre en compte le risque d'opinion inhérent à la crise.
- Module " Anticipation " : mettre en place un dispositif de veille puis construire des scénarios pour prévenir la crise.
- Module " Capitalisation " : organiser et conduire un processus





Contenu

Au cours d'une simulation, les points-clés suivants seront abordés :

- **Gestion de crise :**
 - prévention de crise;
 - Évaluation des risques et des effets : risque potentiel, cause, jalon affecté, probabilité, gravité, degré;
 - phase réflexe : questionnement initial et procédures de mobilisation;
 - Identification des facteurs de crise;
 - - créer des conditions de travail efficaces en cellule : locaux de crise (ergonomie et équipements), filtrage téléphonique, gestion du stress, interface avec le niveau national/international;
 - - fonctionnement de la cellule de crise : composition, fonctions spécifiques à l'entourage du pilote, pathologies spécifiques au fonctionnement des cellules de crise;
 - techniques d'aide à l'anticipation et à la prise de décision;
 - mesures à prendre face à une crise : stratégie d'évitement (« avoidance »), stratégie de mitigation, stratégie d'assurance
 - outils de pilotage : livre de bord, schéma de pilotage, suivi de la confiance.

- **Communication de crise :**
 - actions prioritaires de communication;
 - faut-il communiquer ou se taire?
 - fabrication des messages-clés dans l'urgence;
 - choix du ou des porte-parole;
 - choix d'un positionnement;
 - maîtrise des techniques de déclaration et d'interview;
 - gestion du stress et dimension non verbale.

- Le plan de contingence.

