

GUIDE PRATIQUE POUR UNE GESTION DE CRISE EFFICACE

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	3
"UNE CRISE NE PROFITE À PERSONNE, CONTRAIREMENT À UN BON PLAN"	4
01 ▶ Prêt à affronter une crise ?	8
1. La préparation à la crise	9
2. Le management de crise : quoi et pourquoi ?	10
CASE Food security	
Crise dans le secteur alimentaire	14
3. Conclusion	17
02 ▶ Contexte et notions	18
1. Définition du risque	19
2. Gestion des risques	19
3. Management de crise	22
4. Plan de continuité de l'activité	23
03 ▶ Crise ? Crise !	24
1. Caractéristiques	25
2. Causes de la multiplication des crises	27
04 ▶ Les six phases d'une maîtrise réussie de la crise	28
PHASE 1 : Préparation	29
PHASE THÉORIQUE	29
1. Profil de risque	29
2. Stratégie et procédures	31
3. Élaboration des procédures	34
4. Rôle des assureurs	34
PHASE PRATIQUE	35
1. Qu'est-ce qui détermine le succès d'un BCP?	35
2. Mise à jour, formation et exercices pratiques	36
PHASE 2 : Détection, vérification et compte rendu	36
PHASE 3 : Mise en sécurité des valeurs, lutte contre l'incident et protection des activités	38
1. Limitation des dommages : 1 ^{ère} priorité	38
2. Leadership fort	38
3. Première réaction = le résultat de la culture d'entreprise	38

PHASE 4 : Évaluation de la situation	39
PHASE 5 : Rétablissement des activités	39
PHASE 6 : Évaluation de la crise	39

05 ► Communication pendant la crise 40

1. Qu'est-ce que la communication de crise ?	41
2. Pourquoi la communication de crise est-elle importante ?	41
3. Développer une stratégie de communication	41
PHASE 1 : Avant la crise	42
PHASE 2 : Pendant la crise	42
PHASE 3 : Après la crise	42

CASE Carrefour

Carrefour : son plan de crise proactif sauve l'approvisionnement 44

4. Comment communiquer de manière crédible ?	48
--	----

CASE Bostoën

Bostoën met un incendie à profit 50

5. Les médias sont un partenaire important	53
6. Médias sociaux et communication de crise	57

06 ► Dix facteurs critiques de succès 58

1. Préparez-vous	58
2. Les pires scénarios comme hypothèse	58
3. Identifiez la crise au plus vite	58
4. Organisez-vous avec votre meilleure équipe	58

CASE Centre de crise

Anticiper pour mieux gérer 60

5. Calme résolu	62
6. Distinguez la gestion de crise du 'business as usual'	62
7. Une communication crédible	62
8. Tirez les leçons de vos erreurs et de vos expériences	63
9. Montrez de l'empathie pour ceux qui ont subi un préjudice	63
10. Testez et rectifiez	63

07 ► Boîte à outils 64

1. Plan de crise	65
2. Analyse de la situation de crise	69
3. Communication de crise	69
4. Les membres de l'équipe de management de crise	70
5. Centre de crise	71

LIENS UTILES, SITES INTERNET	72
SOURCES	72