



Gestion de crise

CELA

03/02/2016



Définition Crise

- Mise en danger de biens, de personnes, d'une institution, d'une activité...
- Intérêts vitaux en jeu, l'issue aura un caractère décisif
- Éléments perturbateurs inattendus et inhabituels
- Situation complexe : plusieurs facteurs de risque réunis
- Impacts :
 - Réputation, image
 - Pertes matérielles, financières voire humaines
 - Viabilité de l'entreprise



Quels sont les types de crises ?

- Environnementale
- Sanitaire, alimentaire
- Logistique, transport
- Qualité
- Financière
- Sociale
- Informatique
- Industrielle



Les grandes étapes

CELA

03/02/2016

04/02/16

www.evoxya.com



Quelques chiffres

- Réputation = 1^{er} actif des entreprises
- Réputation : les entreprises réagissent en moyenne avec 21 heures de retard
- 90% des crises ont une vie médiatique < 72 heures.

Source : business.lesechos.fr,
16/09/2013 & 14/11/2013



Quelques chiffres

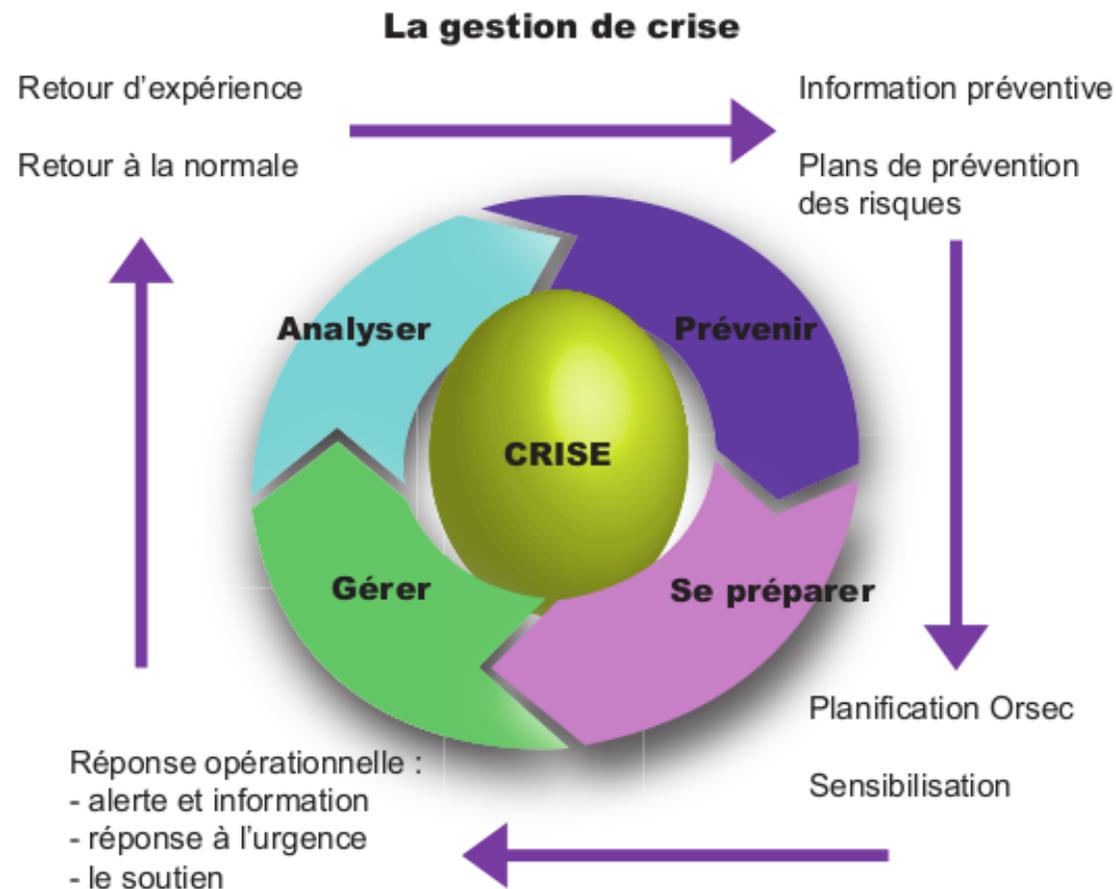
- 39 % entreprises avaient mis en place ou pris des mesures / risques liés au numérique

Source : *ExpreCCION*

Date : *Juin 2014*

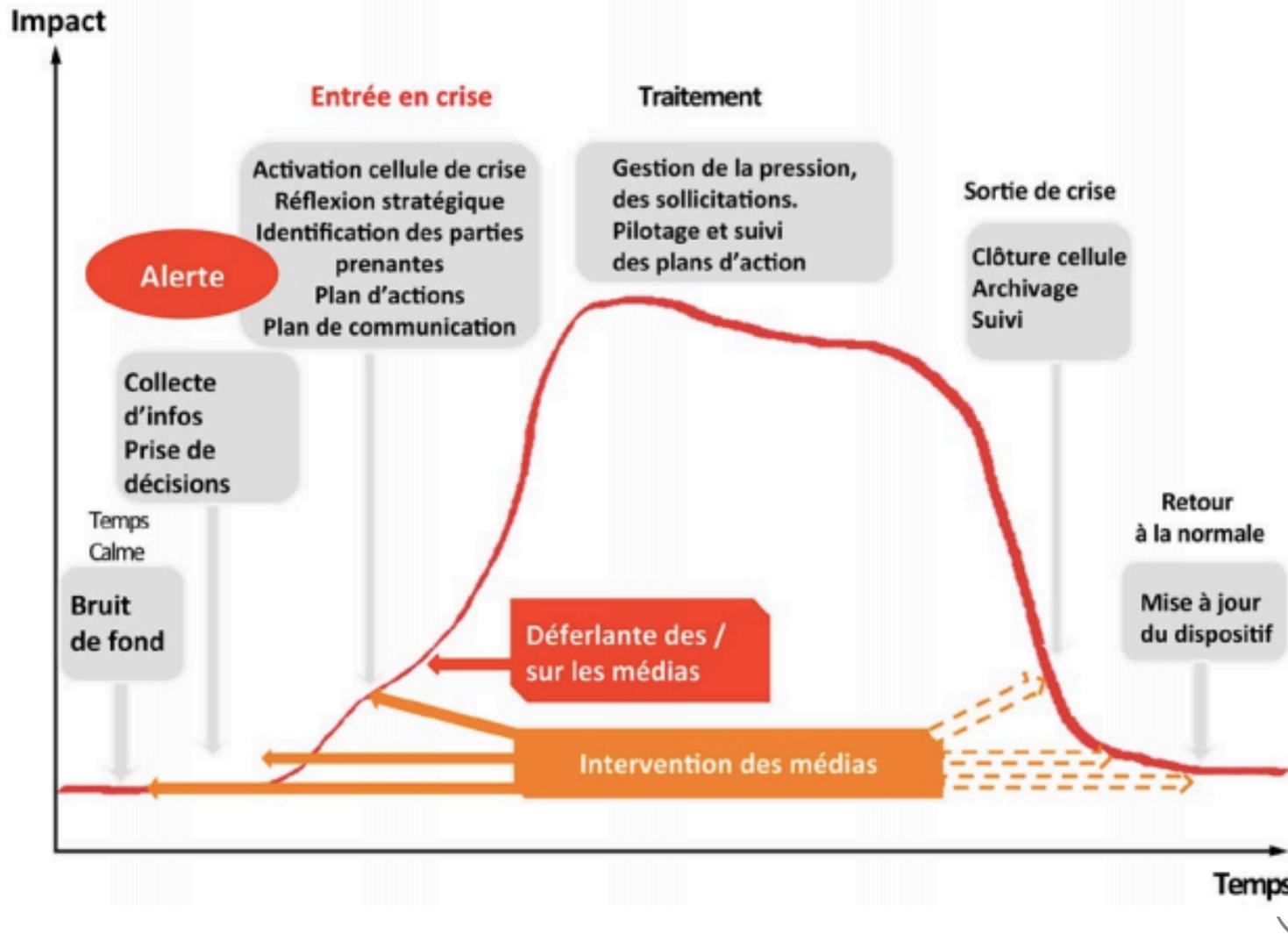
Enquête 800 entreprises du Maine et Loire

Le cycle de la gestion de crise



Source : Risqueset savoirs.fr

Communication de crise





Source : »Communication de crise", dessin et texte de Martin Vidberg

Double challenge

2 organisations
en parallèle



Crise

- Cellule de crise
- Disponibilité 100%
- Temps accéléré
- Décision rapide
- Sécurité biens & personnes
- Limiter impact

Quotidien

- Plan de Continuité des Activités
- Suppléant
- Délégation
- « Business As Usual »



Avant

CELA

03/02/2016

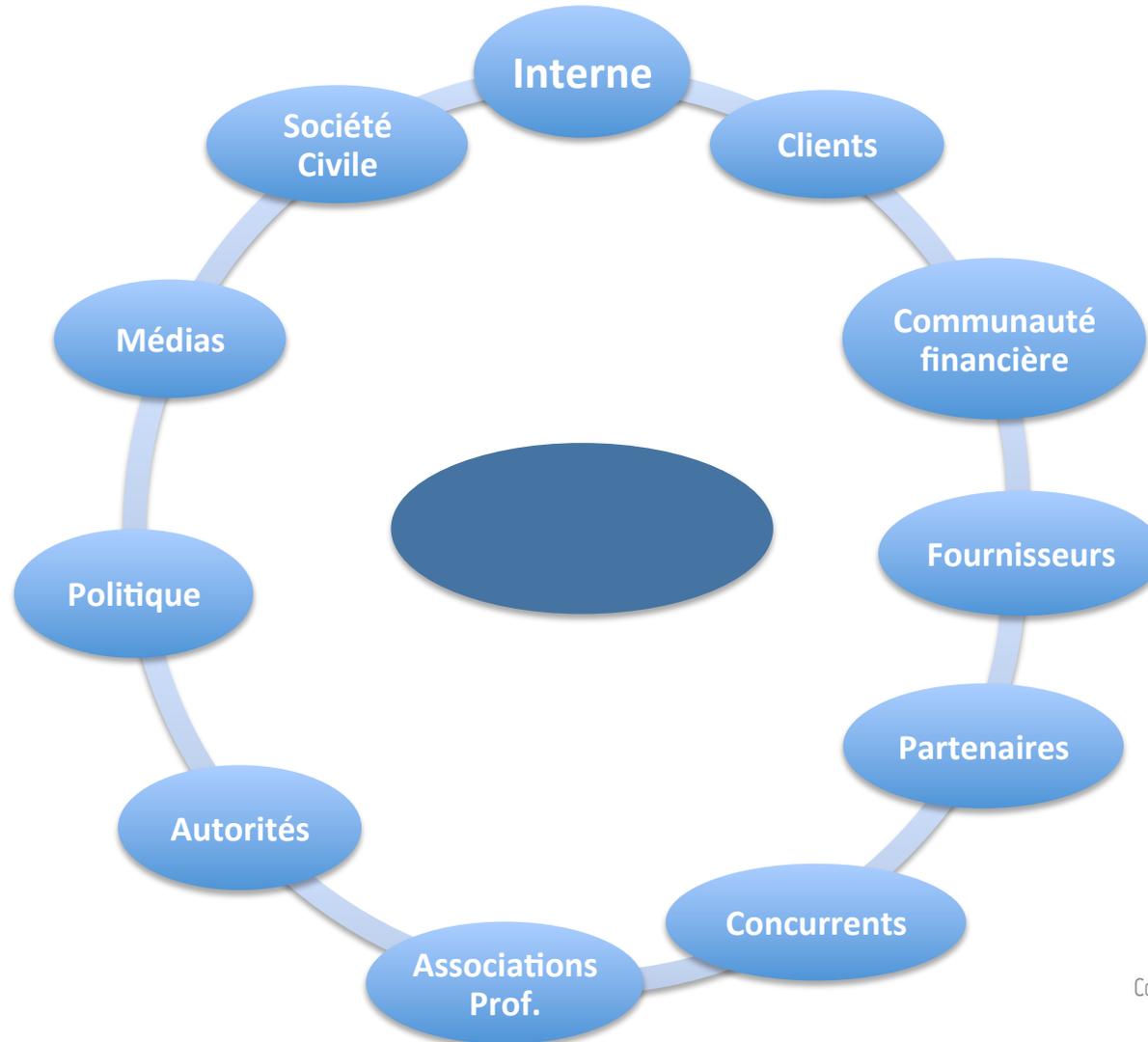
04/02/16

www.evoxya.com

Avant

- **Identifier**
 - Risques majeurs
 - Parties prenantes
- **Préparer**
 - Cellule de crise
 - Moyens techniques
 - Supports de communication
(positions, plaquette institutionnelle ...)
- **Rassurer les parties prenantes** (régulier, long terme)
- **Créer la confiance /médias**

Identifier les parties prenantes





Pendant

CELA

03/02/2016



Pendant

- Analyse situation
 - Risques majeurs
 - Parties prenantes
- Alerte
- Décision(s)
- Coordination
- Communication
 - Interne
 - Externe / parties prenantes (hors médias)
 - Spécifique Médias



Alerte

> Critères de déclenchement

- Traiter tout incident - même mineur – avec attention
- Priorité absolue / appels en lien avec crise
- Renseignement et précisions /appels déterminants
- Identifier le problème et réagir en fonction de l'importance **perçue** de la crise
- En cas de doute, hypothèse la plus pessimiste

Pendant

> Les rôles

- Distinguer les rôles, séparer les métiers au sein de la cellule de crise :
 - *Ceux qui **écoutent** ;*
 - *Ceux qui **répondent** ;*
 - *Ceux qui **décident** ;*
 - *Ceux qui **conseillent** ;*
 - *Ceux qui **communiquent** ;*
 - ***L'écoute** pour règle fondamentale ;*
 - ***La confiance** « retricotée ».*

Cycle médiatique

- Cycle médiatique > 4 heures
 - Réseaux sociaux
 - Informations TV en continu
 - Journal TV



Cycle Communication de crise

- Cycle Communication de crise > 4 heures
 - Alerte
 - Cellule de crise : activation, règles et rôles, décisions
 - Prise de parole dans médias
 - Gestion des parties prenantes
 - Communication interne et externe





Détecter la fin de crise

- Ne pas lever le dispositif aux premiers signes positifs
- Tenir dans la durée
- Attention à l'effet boomerang
- Eviter de prolonger le dispositif inutilement



Après

CELA

03/02/2016



Après la crise

- Tirer tous les enseignements de la crise
- Continuer à communiquer dans la logique de la démarche qualité
 - En interne
 - Avec la presse
 - Avec les différents partenaires
- S'entraîner pour garder les bons réflexes



Formation

- Logique secourisme
- Exercices de simulation 1 fois/an
- Processus de gestion de crise
 - Régulièrement passé en revue
 - Evalué (exercices simulation)
- Documentation / cellule de crise
 - Mise à jour régulièrement
 - Changements au sein de l'entreprise



Objectifs

Exercices de simulation

- Chaque membre cellule connaît son rôle
- Entraînement Communication de crise
- En particulier interview
- Vérifier mises à jour procédures
- Mettre en conditions « réelles » dans situations variées
- Evaluer coordination / siège Europe & actionnaires
- Informer, sensibiliser interne / Risques



Merci de votre attention

CELA

03/02/2016



Laurent Péron

E.mail : laurent.peron@evoxya.com

Portable : 06 29 78 40 95

www.evoxya.com

