GESTION DES ALERTES ET DES CRISES

Durée – Modulable, de 0,5 à 2 jours | **Public –** Tout salarié amené à participer à la gestion de crise — en particulier dirigeant, responsable QHSE, responsable communication, responsables de services.

Prérequis – Être membre ou suppléant de la cellule de crise ; connaître le fonctionnement de son organisme.

Intervenant – Claire — Consultante & Formatrice QHSE.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ✓ Cerner les enjeux, la terminologie et les principes de la gestion des alertes et des crises
- ✓ Identifier les différentes phases d'une crise
- ✓ Construire son dispositif de gestion de crise (moyens, outils, cellule)
- ✓ Définir sa stratégie de communication de crise
- ✓ Tester son organisation et ses réflexes en conditions réelles
- ✓ Ancrer une démarche d'amélioration continue (retour d'expérience)

Contenu pédagogique

✓ Enjeux et principes fondamentaux de la gestion de crise (Se préparer)

- Les enjeux, la terminologie et les principes de la gestion des alertes et des crises
- Qu'est-ce qu'une crise ? spécificités et typologie
- Pourquoi et comment s'y préparer

✓ La boîte à outils de la gestion de crise (Se préparer)

- Le manuel de crise et l'organisation interne : procédures, checklists, fiches contacts, cartographie des parties prenantes…
- La veille et le réseau d'alerte : les « capteurs » de crise
- La cellule de crise : composition, formation, rôles et responsabilités, organisation et fonctionnement
- La maîtrise des informations documentées et les outils de communication

✓ Les différentes étapes de la gestion de crise (Gérer)

- Prévention
- Identification des signaux, déclenchement d'une alerte et évaluation de la situation
- Déclenchement de la cellule de crise
- Gestion opérationnelle : communication, prise de décisions, documentation
- Sortie de crise, retour d'expérience (REX) et amélioration continue

✓ La communication de crise (Gérer)

- Définir sa stratégie de communication de crise
- Communiquer envers les différentes parties prenantes
- Articuler messages, canaux et porte-parole

✓ Mise en situation : exercice de cellule de crise (Tester)

- Introduction, règles du jeu et présentation du contexte de l'exercice
- Déclenchement de la crise et déroulement d'un scénario prédéfini (2 à 4 heures)
- Test de l'organisation, des moyens, des outils, des réactions et de la communication
- Débriefing : points forts et axes d'amélioration
- Ancrage des réflexes face aux situations et aux interlocuteurs

Démarche et méthodes pédagogiques

Démarche active, centrée sur l'apprenant qui « agit ». On apprend la gestion de crise en la vivant : les apports se testent grandeur nature lors de l'exercice de mise en situation. Méthodes :

- ✓ Participative : basée sur le questionnement des participants.
- ✓ Active : fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des apprenants.
- ✓ Un exercice de mise en situation pour éprouver l'organisation en conditions réelles.

Moyens pédagogiques

Études de cas et apports théoriques ; Partage d'expériences ; Mise en situation sur scénario ; Supports de formation et fiche mémo / synthèse remis aux participants.

Modalités d'évaluation

- ✓ Positionnement initial
- ✓ Évaluation en cours de formation
- ✓ Évaluation des acquis réalisée avec un QCM
- ✓ Satisfaction à chaud et à froid

Sanction de la formation – Certificat de réalisation