Institut d'accompagnement à la direction d'entreprise
sas - Recta ratione
L'Anjouisière
61 190 BEAULIEU
Email: contact@rectaratione.fr
Tel: 06 61 12 70 05

Gestion de crise

Gérer les situations de crise

Durée: 20.00 heures (3.00 jours)

Profils des stagiaires

Prérequis

- Cadres et personnes assumant une fonction hiérarchique

Objectifs pédagogiques

- I. Notions de situation de crise
- II. Gestion de la situation de crise
- III. Gestion de la fin de crise
- IV. Anticipation de la situation de crise

Contenu de la formation

- Notions de situation de crise
  - La situation de crise dans son contexte actuel o Historique de l'appréhension de la situation de crise o La situation de crise aujourd'hui
  - La situation de crise, ce qu'elle n'est pas o Crise et conflit o Crise et évènement indésirable o Crise et changement o Crise et accident
  - Caractéristiques de la situation de crise o Traumatisme o Brutalité o Urgence o Complexité o Succession d'évènements o Imprévisibilité/ non maitrise o Incertitude o Durée
  - Impact psychologique de la situation de crise o Impact personnel o Impact sur les équipes de professionnels o Impact sur les usagers
  - Étude de cas
- Gestion de la situation de crise
  - Déroulé de la situation de crise
  - Déclenchement de la situation de crise o Nécessité de déclarer l'état de crise o Délimiter l'étendue de la crise o Recueil de l'information utile o Retransmission de l'information o L'analyse en temps réel o Le pilotage actif
  - Pilotage de la situation de crise o Distinction entre pilotage/analyse/ gestion opérationnelle o Importance de la distribution des rôles
  - Étude de cas
  - Cellule de crise o Composition, hiérarchie o Compétences o Procédure de déclanchement o Mobilisation o Gestion des experts et des supposés experts
  - La gestion spécifique des usagers o Mise en sécurité o Poursuite de l'activité

Institut d'accompagnement à la direction d'entreprise sas - Recta ratione
L'Anjouisière
61 190 BEAULIEU
Email: contact@rectaratione.fr
Tel: 06 61 12 70 05

- La gestion spécifique de l'équipe o Soutien de la ligne hiérarchique o Mise en sécurité o Maintien de l'activité
- Étude de cas
- La gestion de l'information o Information interne / information externe o Information de la cellule de crise o Piloter les relations aux médias ; Types de média : Journaux : TV, radio, presse écrite ; les réseaux sociaux o Pilote unique de l'information o Cohérence de l'information
- La question juridique o Interventions des juristes o Délimitation des compétences respectives opérationnelle/juridique o Anticipation des suites juridique possibles de la gestion de crise
- Étude de cas

- Gestion de la fin de crise
  - Évolution de la crise o Déplacement o Amplification o Mutation o Enkystement : quand la crise devient la norme o Rebondissement
  - Fin de la crise o Annoncer/prononcer la fin de crise o Analyse des conséquences immédiates et à moyen et long termes o Cicatrisation / convalescence
  - Retour d'expérience o Analyse des causes de déclanchement de la situation de crise : Signaux faibles / Signaux aberrants o Analyse de la gestion : Paramètre organisationnel (processus décisionnels dans les organisations). Paramètre humain (facteurs humains, analyse psychologique en situation normale et sous stress). Paramètre sociologique (interactions dans un système, analyse des dysfonctionnements, notion de complexité). Paramètre de communication (principes de communication, fonctionnement des médias). Paramètre scientifique : mobilisation à bon escient des outils d'évaluation des risques dans un contexte de forte incertitude. o Mise en œuvre des moyens d'anticipations
  - Étude de cas
- Anticipation de la situation de crise
  - Se préparer / s'entraîner o Normes et préventions o S'entrainer à être surpris o Travailler à l'acuité de perception o Travailler à l'analyse des signaux précurseurs
  - Les incontournables au fil de l'eau o Travailler la confiance réciproque des acteurs o Travailler au respect du pilotage
  - Étude de cas

Organisation de la formation

Equipe pédagogique
Philippe Tailhades

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Institut d'accompagnement à la direction d'entreprise sas - Recta ratione
L'Anjouisière
61 190 BEAULIEU
Email: contact@rectaratione.fr
Tel: 06 61 12 70 05

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la forma...

Indicateurs de résultats

Données 2022 : 18 stagiaires.
Taux de réponses : 95%.
Taux de satisfaction des apprenants : 9,4/10 (28 avis)

Prix

Uniquement sur devis
Frais de déplacement : *selon le lieu d'exécution*
Prestations de formation en exonération de TVA, article 261-4-4 du CGI