

Public concerné tous les personnels de l'entreprise ayant des fonctions de direction (directeur marketing, directeur commercial, etc.), et dirigeants de l'entreprise

Durée 14 heures

Méthodes et moyens pédagogiques » cas pratiques
» vidéo-projecteur, ordinateurs, support stagiaire

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Anticiper la situation de crise pour mieux piloter
- Vos enjeux : bien comprendre, bien réfléchir et bien réagir

CONTENU DE LA FORMATION

Organiser la cellule de crise selon différents scénarios de risque sur un aéroport

- Organisation de(s) cellule(s) de crise : définition des fonctions métiers et support à intégrer dans les cellules de crise et des missions d'astreinte
- Identification des profils et des membres pour chaque cellule de crise (collaborateurs internes et intervenants extérieurs)
- Définition des attributions et des responsabilités (chaînes de commandement)
- Localisation des site(s) de crise et de repli

Identifier et préparer les moyens logistiques de la gestion de crise

- Plan de mobilisation et de maintenance des infrastructures, locaux, équipements et ressources de gestion de crise
- Moyens matériels : salles de crise, moyens de communication, systèmes d'information, documentation, fournitures,...

Bâtir le dispositif et le plan de communication de crise

- Identification des publics destinataires : salariés, clients, autorités, médias, ...
- Identification et préparation des personnes habilitées à communiquer
- Définition de stratégies et préfiguration des messages et des scripts de réponse
- Procédure d'alerte, de notification et de signalement
- Procédure de secours et check list des actions d'urgence

Déployer les plans d'action et les procédures de gestion de crise

- Processus de pilotage (chaîne de commandement) : collecte et exploitation du renseignement, coordination, prise de décision, consultation d'experts, reporting, communication et contrôle d'application des décisions
- Procédure d'évaluation de la crise : origine, impacts, actions menées, ...
- Procédure d'activation des cellules de crise selon les indicateurs et les seuils de déclenchement
- Définition et production de la documentation de gestion de crise : fiches actions, fiches réflexes, fiches de décision, traçabilité des événements, courriers pré-formatés, guide de crise, ...)
- Définition des plans d'action pour la sortie de crise
- Organisation des opérations de retour d'expérience
- Élaboration du diagnostic et du bilan de la gestion de crise
- Organisation et déploiement des cellules de suivi

Anticiper le processus de sortie de crise et de normalisation

- Plan de retour à la normale
- Procéder au plus vite aux opérations de redémarrage des activités ou de restauration de l'image.