

Gérer les situations de crise

Les situations de crises produisent souvent des dégâts graves, d'une manière directe (préjudices subis par les personnes concernées) ou indirecte (dégâts en terme d'image ou de réputation).

L'importance de ces dégâts est étroitement corrélée à la manière dont la crise a été gérée et à la manière de conduire la communication de crise, en interne, comme en externe.

En outre, la crise laisse, bien après son apogée, des traces durables qu'il faut impérativement prendre en compte. L'« après crise » est donc un moment indissociable de la phase critique, qui implique des initiatives et des responsabilités des dirigeants.

Public

Dirigeants d'établissements et de services, cadres de proximité, administrateurs.

Objectifs

- Comprendre les mécanismes d'une crise, et savoir en anticiper la portée
- Déceler les signes avant-coureurs et les analyser
- Travailler dans le stress et les dérèglements produits par la crise sans perdre ses moyens
- Communiquer avant, pendant, et après la crise
- Identifier les priorités de la reconstruction dans l'après crise.

Contenus

- Définition et structure des états critiques
- Conséquences de l'irruption d'une crise dans le fonctionnement cognitif et émotionnel du dirigeant
- Les ingrédients de la prévention des crises, antidotes à la sidération et à l'inertie
- Les signaux faibles et les événements sentinelles
- L'utilisation des recommandations de l'Anesm dans la prévention
- Les principes d'action : transparence, respect du droit, respect des personnes, protection des victimes
- La communication de crise, notamment avec les médias, et la gestion de l'information « utile »
- Les relations avec les autorités de contrôle et de financement, avec les autorités judiciaires et de police
- L'après crise : reconstruire et améliorer, les leviers du management.

2 jours