

GESTION DE CRISE

PROGRAMME DE FORMATION



Objectifs de formation

À l'issue de la formation, chaque participant sera capable de :

- ◆ Identifier les différentes formes de crises susceptibles d'affecter une entreprise.
- ◆ Repérer les signaux faibles et facteurs de vulnérabilité.
- ◆ Évaluer rapidement la gravité et les impacts d'une situation de crise.
- ◆ Identifier les acteurs et responsabilités dans l'organisation de la réponse.
- ◆ Structurer une cellule ou une organisation de gestion de crise.
- ◆ Collecter, qualifier et partager efficacement l'information en situation dégradée.
- ◆ Prendre des décisions dans un contexte d'urgence, d'incertitude et de pression.
- ◆ Prioriser les actions et coordonner les différents intervenants.
- ◆ Adapter sa communication interne et externe pendant une crise.
- ◆ Prévenir et gérer les rumeurs, tensions et informations contradictoires.
- ◆ Maintenir la continuité des activités essentielles.
- ◆ Organiser la sortie de crise et le retour à la normale.

Programme pédagogique

Comprendre la notion de crise

Définition d'une crise en entreprise. Différence entre incident, urgence, situation dégradée et crise. Les principales catégories de crises. Les caractéristiques d'une crise. Les différentes phases d'une crise.

Anticiper et prévenir les situations de crise

Identifier les risques et vulnérabilités. Cartographier les risques susceptibles de provoquer une crise. Analyse des impacts potentiels. Principes de prévention et de préparation. Plans d'urgence et dispositifs de continuité d'activité. Rôles des procédures, consignes et exercices.

Organiser la réponse de crise

Rôles et responsabilités. Fonctionnement d'une cellule de crise. Identification des acteurs clés. Répartition des responsabilités. Circuit de remontée et de validation de l'information. Coordination interne et externe.

Décider et agir sous pression

Prise de décision en environnement incertain. Différence entre faits, hypothèses et rumeurs. Qualification et fiabilisation de l'information. Priorisation des actions. Gestion des informations contradictoires. Coordination et délégation.

Communiquer en situation de crise

Enjeux de la communication de crise. Les principes d'une communication efficace en situation de crise. Gestion des médias et des réseaux sociaux. Rumeurs, fausses informations et informations non vérifiées. Communication avec les salariés, les clients, partenaires et autres parties prenantes.

Financement

Tarif : formation pouvant être prise en charge par l'OPCO dans le cadre du plan de formation

- Pour les salariés d'entreprise ou d'association :
 - en inter : 280 € par personne
 - en intra : 1 400 € à Étampes (pour un autre site géographique, nous consulter)

Public

Tout salarié et demandeur d'emploi.

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de posséder de prérequis en amont.

Certification

Formation non certifiante.

Gérer une crise humaine et managériale

Conséquences humaines d'une crise. Rôle du manager auprès des équipes. Maintien de la cohésion. Accompagnement des salariés. Gestion des conflits et comportements difficiles. Prévention de l'épuisement des personnes mobilisées dans la crise.

Simulation de crise : mise en situation grandeur nature

Sortie de crise, retour à la normale et retour d'expérience

Pour plus d'informations, nous contacter par téléphone au 01 60 80 91 52 ou par mail à contact@horizons91.fr



Moyens pédagogiques

Salles de formation en corrélation avec le nombre de stagiaires présents, équipées d'un paperboard et / ou d'un tableau blanc et/ou d'un vidéoprojecteur.

Remise de supports pédagogiques écrits pour chaque séquence de formation.

Plans d'action.

Vidéos, témoignages, articles de presse.

Jeux de rôle, études de cas.

Moyens d'évaluation

Afin de permettre d'évaluer les acquis de chaque stagiaire, l'évaluation des mises en situation permettra de vérifier si les principes essentiels découlant de la formation ont bien été acquis par chacun d'entre eux. Ces résultats seront adressés ultérieurement sous la forme d'une attestation visée par l'organisme de formation afin de permettre à celui-ci de disposer du temps nécessaire pour évaluer les acquis.

Par ailleurs, une évaluation de la satisfaction du stagiaire à travers un questionnaire (qualité organisationnelle et pédagogique de la formation) sera effectuée en fin de formation.

Méthodes pédagogiques

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des stagiaires afin de cibler au mieux les attentes des participants.

Tout au long de la formation, le formateur veillera à adapter le processus pédagogique aux stagiaires présents.

L'action de formation se déroulera dans le respect du programme de formation remis préalablement aux stagiaires en s'appuyant sur une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques contribuant au transfert de connaissance et à l'acquisition des compétences visées.

Les séquences seront accompagnées de supports pédagogiques écrits permettant de suivre le déroulement de la formation et de s'y référer ultérieurement.

Les techniques pédagogiques suivantes seront privilégiées :

- Apports théoriques en ouverture de séquences ou clôturant une activité collective ou en sous-groupe de réflexion.
- Observation de situations (vidéos).
- Activités en individuel et en groupes (analyse).
- Mises en situation
- Brainstorming.

Moyens d'encadrement

L'encadrement des stagiaires sera assuré par la direction et la coordination d'Horizons ainsi que par le formateur.

Modalités d'accès : Inscription directe auprès d'Horizons ou positionnement par une entreprise.

Délais d'accès : Variable car en fonction de la programmation annuelle. 2 mois au plus.

Modalités d'organisation : Formation en continue ou séquencée sur 2 semaines et en présentiel.

12 stagiaires environ.

Accessibilité : Bâti plain-pied - couloirs larges - salle accessible directement depuis le parking.

RER C à 20 minutes à pied et lignes de bus à 5 minutes.

Formateurs

- Formateur ayant une grande expérience en coaching professionnel

Lieu

Étampes. Possibilité d'organiser cette formation sur d'autres sites géographiques à la demande du client ou du commanditaire.

Durée et dates

Durée : 14 heures. De 9 h 00 à 17 h 00. Variable selon les besoins.

Dates : formations semestrielles. Nous contacter.

Pour aller plus loin

Pour plus d'informations sur les indicateurs de résultats (taux de satisfaction, de certification, d'insertion dans l'emploi, nombre de stagiaires formés, ...), visitez notre site internet www.horizonsformations.fr