

Sommaire

Remerciements	7
Préface	13
Introduction	15
Chapitre 1 - C'est quoi, une crise, au juste ?	25
Définition d'une crise	25
Terminologie	26
Critères communs	30
Les cycles d'une crise	32
Les différentes phases d'une crise.....	33
Actions et cycles	35
Détection - Enjeux - Valorisation	38
Définition du risque.....	39
Définition du danger	40
Définition de la menace	40
Les risques dans l'entreprise.....	41
La crise définitive.....	51
Chapitre 2 - Avant la crise : se préparer	55
Définir le concept de crise pour son entreprise.....	55
Définir la crise	55
Différents types de crises.....	58
Quelques exemples de crises	59
Les acteurs principaux, la cellule de crise	62
Cellule de crise.....	63
Missions de la cellule de crise	64
Composition de la cellule de crise.....	66
Nombre d'acteurs.....	66

Règles d'activation de la cellule de crise	77
De la traçabilité des actions	80
Une ou plusieurs cellules de crise ?	81
Plans de continuité d'activité	82
Fondamentaux d'un plan de continuité d'activité.....	84
Stratégie générale d'un PCA.....	85
Moyens de lutte à envisager	86
Plan de reprise d'activité (PRA).....	88
Quelques règles d'élaboration	91
L'enjeu critique de la formation et de la sensibilisation	92
Chapitre 3 - Pendant la crise : survivre	97
Signes précurseurs, faits générateurs, activation de la cellule de crise.....	97
Signes précurseurs	97
Faits générateurs	99
Activation de la cellule de crise.....	100
Réagir, prioriser, gérer, communiquer, piloter	100
Gérer	101
De la persistance.....	108
Réagir, prioriser.....	108
Piloter	111
Communiquer	111
Exemples de crises.....	113
Gestion opérationnelle d'une cellule de crise	115
Chapitre 4 - Après la crise : capitaliser sur la douleur	119
Le retour à la normale	119
Formalisme	120
Veille.....	120
Retour à la normale.....	121
Le retour d'expérience, analyse et capitalisation des faits	122
Retour d'expérience	122
Analyse des faits	123
Capitalisation des faits.....	125
Réévaluation des pratiques.....	126
Processus prioritaires à réévaluer	127
Plus jamais ça	128

Chapitre 5 - Points de vue de praticiens.....	131
Interview d'Arnaud Lévêque/Wega Conseil	132
Interview de Muriel Jouas/Com2Crise.....	134
Partage d'expérience de l'auteur.....	140
Chapitre 6 - Anticiper les crises en gérant les risques....	143
Gestion des risques et gestion de crise : smême combat ?	143
Gestion de risques, un vecteur d'anticipation.....	144
Gestion de crise, vecteur de survie.....	145
Complémentarité	145
Fédération	146
Différenciation	147
Apports méthodologiques de la gestion des risques	
au pilotage des crises	148
Prendre des risques en contexte de crise	149
Formation, communication et sensibilisation : l'homme,	
acteur clé de la crise	150
Conclusion.....	153
Bibliographie	155
Glossaire	157
Index.....	165
À propos de l'auteur.....	167