

# Sommaire

Remerciements.....	5
Introduction.....	11
<b>Chapitre 1 - Risque, manque de chance et réalité.....</b>	<b>15</b>
Le risque vous attend.....	17
À votre niveau.....	19
Pour commencer sa démarche.....	22
Le management du risque.....	24
Pour commencer.....	26
Les freins.....	28
Collecter des informations.....	30
Dispositif de collecte de risques.....	33
Une organisation et des outils.....	36
Modifier les perceptions.....	37
Le paramètre humain.....	40
À l'échelle d'un agent.....	42
Faire progresser les personnes face au risque.....	44
La production de risques.....	46
<b>Chapitre 2 - Concevoir sa gestion du risque.....</b>	<b>49</b>
Se focaliser sur les risques moyens.....	50
Identifier les risques.....	52
Évaluer les risques.....	57
Évaluer sans coter.....	61
Imaginer des solutions.....	62

Exemples de cas réels .....	65
Les méthodes d'analyses .....	90
Arbre de défaillance .....	92
Arbre des causes .....	95
Analyse temporelle .....	97
Déterminer une occurrence.....	99
Combinaison et simultanéité .....	101
Rédiger le plan de gestion .....	103
La dérive .....	106
La fiche de risque .....	107
Les différents types de risque.....	115
Les risques inhérents au service.....	117
Les risques externes au service .....	119
Les risques du projet.....	121
Votre analyse du projet .....	123
Retour d'expérience .....	126
Prévention et protection des agents .....	128
Quels sont les risques corporels ? .....	131
<b>Chapitre 3 - Stratégies de gestion de crise .....</b>	<b>135</b>
Un travail en amont .....	138
Le déroulement d'une crise.....	141
Modifiez votre organisation.....	144
Crise = hautes tensions .....	149
La cellule de crise.....	151
Les signes précurseurs .....	157
Le diagnostic en période de crise .....	160
Élaborer une gestion de crise .....	164
Votre plan de gestion .....	167
Vivre la crise .....	173
Mettre en sécurité .....	174
Remettre en service l'activité .....	176
Communiquez ! .....	179
Règles de communication de crise.....	182
Préparer votre communication .....	185
Communication et fin de crise .....	187

Conclusion.....	189
Bibliographie .....	191
Index.....	193
À propos de l'auteur .....	195