

SOMMAIRE

Remerciements.....	5
Introduction.....	11
CHAPITRE 1 - RISQUE, MANQUE DE CHANCE ET RÉALITÉ	15
Le risque vous attend.....	18
À votre niveau	20
Pour commencer sa démarche.....	23
Le management du risque.....	25
Ce que disent les normes.....	27
La loi Sapin 2 et l'AFA.....	28
Pour commencer	32
Les freins.....	35
Collecter des informations.....	37
Dispositif de collecte de risques	40
Une organisation et des outils.....	43
Modifier les perceptions	44
Le paramètre humain.....	48
À l'échelle d'un agent.....	49
Faire progresser les personnes face au risque.....	51
La production de risques	53

CHAPITRE 2 - CONCEVOIR SA GESTION DU RISQUE	55
Se focaliser sur les risques moyens	56
Identifier les risques	58
Évaluer les risques	63
Évaluer sans coter	68
Imaginer des solutions.....	70
Exemples de cas réels	73
Exemple 1 : Déménagement de collections	73
Exemple 2 : Mécontentement du public.....	83
Exemple 3 : Mesures disciplinaires.....	90
Les méthodes d’analyses	100
Arbre de défaillance	102
Arbre des causes	105
Analyse temporelle	108
Déterminer une occurrence	110
Combinaison et simultanéité	112
Rédiger le plan de gestion.....	115
La dérive	118
La fiche de risque.....	119
Les différents types de risque	126
Les risques inhérents au service.....	128
Les risques externes au service.....	130
Les risques du projet.....	132
Votre analyse du projet.....	134
Retour d’expérience	138
Prévention et protection des agents	139
Quels sont les risques corporels ?	143
CHAPITRE 3 - STRATÉGIES DE GESTION DE CRISE	147
Un travail en amont	151
Le déroulement d’une crise.....	153
Modifiez votre organisation	156
Crise = hautes tensions.....	162

La cellule de crise	164
Les signes précurseurs	170
Le diagnostic en période de crise	173
Élaborer une gestion de crise	178
Votre plan de gestion	181
Vivre la crise	187
Mettre en sécurité	188
Remettre en service l'activité	189
Communiquez !.....	193
Règles de communication de crise	195
Préparer votre communication.....	198
Communication et fin de crise.....	201
L'exemple du PCS (Plan Communal de Sauvegarde).....	202
Conclusion.....	207
Bibliographie	209
Index.....	211
À propos de l'auteur	215