

Intitulé de la certification

Anticiper et gérer les crises

Description du métier, de l'activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif de formation visant la certification est initié :

La certification répond à un besoin de compétences transverses auprès des dirigeants, des équipes de direction et des managers confirmés responsables en cas de crise rencontrées par l'entreprise. Elle s'adresse également aux acteurs de la gestion de crise, en entreprise ou dans le secteur public et les services de l'Etat. Elle concerne enfin les étudiants inscrits dans un cycle de formation au management, les futurs managers ou les personnes ayant un projet professionnel pouvant requérir une capacité à gérer les crises ou contribuer au dispositif de crise de leur organisation. Elle se centre sur l'acquisition de compétences spécifiques à la gestion de crises générales que peut rencontrer une entreprise. Tirée de l'expérience militaire, elle donne aux professionnels de l'encadrement les clefs pour faire face à des contextes de crises plurifactorielles et multi-impacts en environnement professionnel.

Référentiels

Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
	Modalité(s)	Critères
<p>C.1 Anticiper l'apparition d'une crise dans son entreprise en détectant les signaux faibles, en qualifiant les faits et en évaluant leurs conséquences potentielles dans le but d'alerter et de prendre au plus tôt les mesures permettant d'éviter son occurrence et d'en limiter les effets.</p>	<p>Mises en situation professionnelle</p> <p>Installé dans une cellule de crise, le candidat est soumis à une série de simulations de plusieurs phénomènes de crises combinés, pouvant relever de divers niveaux de menaces.</p> <p>A titre d'exemple non exhaustif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evénements majeurs ou incidents générant une situation de crise (séisme, incendie industriel, etc.) - Facteurs aggravants de la crise déjà existante (erreurs humaines, réaction sociale, etc.) 	<p>La crise est correctement anticipée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat adopte une posture de vigilance et met en place une veille informationnelle (analyse de dossier médias et réseaux sociaux, canaux internes de l'entreprise, relation avec les acteurs institutionnels, etc.) - Les signaux faibles sont détectés et constituent un faisceau d'indices parmi les informations reçues. - Les conséquences potentielles des événements observés sont analysées et mises en perspective avec la matrice des risques de l'organisation, et des sources d'information externes (Document Unique de l'Evaluation des Risques, Etudes de danger, alertes du MINAE ou de l'ANSSI, documentation spécifique, etc.) - La crise est qualifiée : alerte, crise interne ou locale, externe et/ou majeure, etc.

	<ul style="list-style-type: none"> - Crises de de plus ample portée (cyberattaque, malveillance, phénomène géopolitique, etc.) <p>Au cours de la simulation qui se tient sous contrainte de temps, chaque participant reçoit des informations personnalisées disparates provenant d'une cellule animation via différents médias (interaction directe, email, téléphone, vidéo, réseaux sociaux, etc.). Il les traite (C1) et coopère avec les autres candidats au sein de la cellule de crise afin d'apporter des réponses appropriées pour contenir la propagation et limiter les impacts de la crise. (C2 et C3)</p> <p>Chaque simulation est suivie d'un débriefing composé d'une autoanalyse de ses actions, d'un retour de ses pairs et du mentor afin d'adapter ses actions à la simulation suivantes pour parvenir à plus d'efficacité dans la gestion de la crise (C4).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La décision de passer en mode gestion de crise est prise. - L'alerte est donnée et les premières mesures d'urgence sont mises en place.
<p>C.2 Piloter la gestion d'une crise en utilisant les outils de gestion de crise de son entreprise, en mettant rapidement en place les procédures adaptées et en animant une cellule de crise pour favoriser la continuité de l'activité.</p>	<p>Le candidat réalise en fin de parcours une transposition des situations vécues à son contexte professionnel en établissant un plan d'action à mettre en œuvre dans son environnement (C4).</p>	<p>Le pilotage de la gestion de crise est effectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat organise le fonctionnement de la cellule de crise (briefings, points d'étapes, gestion du rythme et des relèves, etc.) - L'information circule et est exploitée (points de situation réguliers, études d'anticipation, etc.) - Des outils de suivi de situation, d'aide à la décision et de priorisation sont employés et adaptés à la situation. - Le candidat fait preuve d'intelligence de situation, adapte son comportement et veille à la maîtrise du stress. - Des directives claires et concises sont données, avec le courage et la détermination qu'impose la situation. - Des procédures sont mises en place (gradation du dispositif de crise, mise en œuvre du Plan de Continuité d'Activité ou

		<p>du Plan de Reprise d'Activité, prise en charge des victimes, etc.)</p>
<p>C3. Elaborer une communication de crise interne et externe afin de clarifier les faits, de maintenir la confiance des parties prenantes et de conserver l'initiative, en s'appuyant sur une veille informationnelle, une stratégie de communication, et une maîtrise de l'information sortante.</p>		<p>Les actions de communication sont adaptées à la situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une veille informationnelle sur la crise en cours est mise en place (services de l'Etat, réseaux sociaux, presse et médias, etc.) - Une stratégie de communication et des éléments de langage sont définis et ajustés au cours de la crise. - Des priorités sont établies pour informer à temps le public concerné tout en gardant l'initiative de la communication. - Des consignes claires sont diffusées aux équipes pour maîtriser l'information sortante. - Des messages structurés et des communiqués de presse sont produits, à destination des parties prenantes internes ou externes, à toute étape de la crise. - Le candidat adapte sa posture aux circonstances dans ses interactions avec ses interlocuteurs (IRP, autorités, journalistes, familles, etc.)
<p>C.4 Préparer la sortie de la crise en identifiant ses impacts humains, organisationnels et financiers et en prenant les mesures adaptées afin de permettre une reprise de l'activité, et de</p>		<p>Les mesures de sortie de crise répondent aux circonstances :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat met en place une démarche d'anticipation des conditions de sortie de la crise, et en détermine les facteurs clés de succès. - Les impacts humains, organisationnels et financiers sont identifiés, et des solutions sont proposées pour les adresser.

tirer les enseignements de la crise.

- Un plan de sortie de crise et/ou de reprise d'activité est réalisé, comprenant l'adaptation des objectifs stratégiques de l'organisation.
- Des enseignements à chaud sont tirés, s'appuyant sur les faits, déductions et conclusions, et un retour d'expérience est mis en place afin d'apprendre de la crise.
- Le candidat transpose dans son contexte professionnel les enseignements, méthodologies et outils. Il établit un plan d'action opérationnel.