



## Prévention et gestion de crise : protégez la valeur de votre entreprise

Confrontée à une situation de crise, une entreprise se doit de continuer à assurer la protection de son personnel et ses actifs, maintenir la satisfaction de ses clients, préserver sa réputation, et limiter les éventuelles conséquences financières ou judiciaires d'un tel événement.

L'évolution permanente de la sphère de risques, l'exigence croissante des parties prenantes et la médiatisation de certains événements font désormais de la crise une exposition inhérente à toute organisation.

Profondément déstabilisatrice, souvent synonyme de pertes de repère, la crise est également un révélateur des pratiques et cultures d'une organisation, et en particulier de son niveau de préparation face à cette situation extrême.

Si une crise ne se prédit pas, sa gestion peut se préparer.

En déployant le dispositif de prévention et gestion de crise adapté à vos besoins et enjeux, les équipes d'AGRC vous accompagnent dans cette préparation poussée, qui -à tous les stades de développement et d'évolution d'une crise- optimisera votre organisation, vos processus de décision et votre pilotage des opérations.

## Etes-vous prêt à faire face à une situation de crise ?

**Dix questions clés suffisent à réaliser votre diagnostic et évaluer votre niveau de préparation à une situation d'exception :**

- 1 Les équipes de direction sont-elles sensibilisées aux enjeux de la gestion de crise ?
- 2 Avez-vous récemment réalisé une identification de vos vulnérabilités de crise ?
- 3 Disposez-vous d'un dispositif de veille et d'alerte vous permettant d'identifier au plus tôt les situations de crise potentielles ?
- 4 Disposez-vous d'une organisation chargée de centraliser et analyser les alertes, d'évaluer la situation et, le cas échéant de mobiliser la cellule de crise ?
- 5 Avez-vous formalisé le processus de mobilisation (astreinte, information, ...) de logistique (salle, moyens de communication, ...) et de fonctionnement de la cellule de crise ?
- 6 Avez-vous défini des règles de fonctionnement et les interfaces entre les cellules de crise mobilisées au sein de l'entreprise (sites / sociétés / Groupe) ?
- 7 Avez-vous identifié les acteurs internes et / ou externes (experts, avocats, autorités, ...) susceptibles d'intervenir en cas de crise ?
- 8 Avez-vous prédéfini les règles du jeu (porte-parole, contacts, accueil des journalistes, ...) et les outils (prises de position, messages clés, ...) en matière de communication de crise ?
- 9 Avez-vous récemment testé l'organisation et le fonctionnement de votre dispositif de gestion de crise ?
- 10 Avez-vous prévu un processus d'amélioration continue de votre dispositif via des analyses post-crise systématiques ?

**Pour vous aider à répondre aux nombreux défis d'une crise, les équipes d'AGRC vous aident à mettre en place au sein de votre organisation un dispositif de prévention et gestion de crise, qui a pour objectifs de structurer :**

- la veille et l'analyse des signaux faibles, annonceurs d'une crise,
- la mobilisation dans les meilleurs délais de ressources, sensibilisées à un mode de fonctionnement en crise,
- l'organisation de la prise de décision,
- le pilotage des opérations,
- la maîtrise de l'information et de la communication (interne et externe),
- la sortie de crise,
- et le retour d'expérience.

## Notre démarche en matière de prévention et gestion de crise

En amont de la conception de votre dispositif, AGRC vous accompagne pour identifier vos besoins en matière de prévention et gestion de crise. Parce que les crises, alertes ou dysfonctionnements majeurs qu'ont pu connaître votre organisation sont porteuses d'enseignements sur vos faiblesses et atouts dans ce

type de conjoncture, nos équipes en dressent le bilan et établissent, sur cette base, la feuille de route de votre dispositif de prévention et gestion de crise. En complément, nos "benchmarks" externes et base de données sur les grandes crises publiques viennent enrichir ce dispositif.

## La mise en place d'une solution adaptée à vos besoins

### 1 Etat des lieux / Diagnostic

- Capitalisation du retour d'expérience (analyse de crises passées éventuelles, ou de dysfonctionnements majeurs, ...)
- Analyse des dispositifs existants (plan de continuité d'activité, plans de secours, ...)
- Identification des vulnérabilités de crise (le cas échéant sur la base d'une cartographie)

### 2 Conception du dispositif

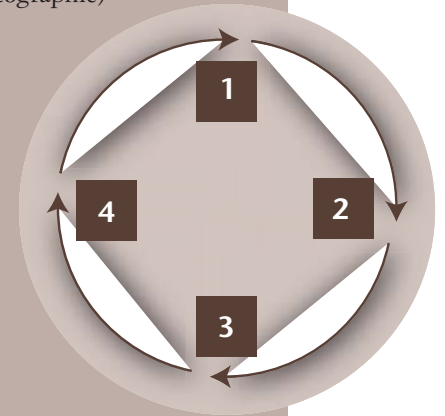
- Dimensionnement d'une organisation
  - Identifier les ressources internes et externes nécessaires
  - Déterminer les critères d'analyse et seuils d'acceptabilité des différentes situations
  - Identifier le processus d'escalade au sein de l'organisation et les flux d'information associés
  - Identifier les moyens matériels nécessaires
  - Déterminer le mode opératoire de la gestion de crise
- Rédaction du manuel de crise / dispositif de prévention et gestion de crise

### 3 Mise en place

- Mise en place de l'organisation de crise
- Sessions de sensibilisation et de formation aux dispositifs de prévention et gestion de crise
- Exercices de simulation de crise

### 4 Amélioration continue

- Mise à jour post-exercice et post-crise

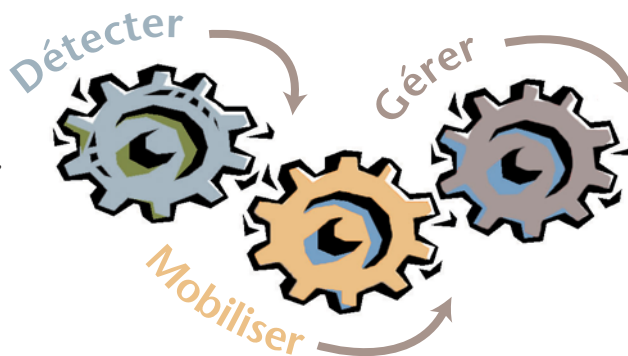


## Une approche globale de la crise

Sur la base de l'état des lieux ainsi réalisé, nos équipes vous proposent un dispositif devant vous permettre de détecter toute situation anormale, de mobiliser

et mettre en place l'organisation requise, et de piloter et coordonner les plans d'actions nécessaires à la gestion de la crise.

- Identifier au plus tôt les situations "crisogènes"



- Activer dans les meilleurs délais l'organisation ad hoc - cellule(s) de crise

- Limiter les impacts d'une crise
- Assurer un retour à une situation normale
- Communiquer

Pour chacun des modules de ce dispositif, nos consultants vous accompagnent à la fois dans le développement et la mise en place de l'organisation adéquate et dans la préparation des outils et supports nécessaires à son fonctionnement.

	Détecter	Mobiliser	Gérer
Organisation	Dispositif de veille et d'alerte via un réseau de capteurs et filtres	Processus d'escalade entre cellules de crise site / société / siège	Identification des porte-paroles
	←----- Système Astreinte ----->		
		Composition de la cellule de crise (membres permanents, suppléants, et ad hoc en fonction des crises) Mise en place d'une salle dédiée dotée des équipements nécessaires	Constitution d'un réseau de partenaires potentiels (experts scientifiques et techniques, support logistique, plate-forme téléphonique, cabinet d'avocats, associations, ...)
Outils	Procédures de veille, alerte et déclenchement de la cellule de crise Fiches standards de transmission de l'alerte Grilles des seuils d'alerte	Fiches mission (rôles et responsabilités des membres de la cellule de crise)	Plan d'actions (évaluation des scénarios possibles d'évolution, mesures conservatoires, mobilisation des ressources, prise en charge des victimes, ...) Guide de communication de crise (interne, externe) Discours de référence (environnement, sûreté industrielle, qualité produits, ...)
	←----- Annuaire ----->		
		←----- Règles de fonctionnement de la cellule de crise ----->	
	←----- Grilles d'analyse et d'évaluation de la criticité de la situation ----->		
	←----- Fiches réflexes (diagnostic, pilotage des opérations, ...) ----->		

## Nos partis pris

- Un traitement global de la crise, couvrant à la fois vos exigences opérationnelles et les enjeux de communication.
- Une architecture de crise intégrant tous les échelons de votre organisation (siège, filiales et sites industriels) et en cohérence avec les éventuels dispositifs déjà en place (plan de continuité d'activité, plan de rappel produits, plan de secours, ...).
- Une approche souple et large (vs scénarios) destinée à optimiser vos interventions d'urgence, sans entraver l'esprit d'initiative de vos équipes.

## Pourquoi choisir Aon ?

- Une expertise risques, complémentaire des enjeux de prévention et gestion de crise
- Des consultants expérimentés ayant développé une méthodologie pragmatique sur la base de leurs précédentes expériences et de leurs analyses des grandes crises publiques de ces dernières années
- L'appui du réseau mondial AGRC de gestion de crise
- L'accès à un réseau de partenaires externes

Pour plus d'infos : [www.aon.fr](http://www.aon.fr) • Contact : Fabien Javelot 01 58 75 72 17

Aon Risk Solutions | Aon Global Risk Consulting

Aon France : siège social | 420 rue d'Estienne d'Orves | 92705 Colombes Cedex  
t +33(0)1 58 75 75 75 | f +33(0)1 58 75 77 77 | w aon.fr

Société de courtage en assurances et réassurances immatriculée au Registre Unique des Intermédiaires d'Assurances sous le N° 07 001 560  
SA au capital de 46 027 140 euros | 414 572 248 RCS Nanterre | N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248

GARANTIE FINANCIÈRE ET ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE CONFORMES AUX ARTICLES L512-7 ET L512-6 DU CODE DES ASSURANCES

**AON**