

## ► MANAGEMENT DES SITUATIONS DE CRISE

Pandémies, crises sanitaires, catastrophes naturelles et accidentelles, OPA hostiles, chahuts boursiers, défauts de gouvernances, pressions sociétales, médiatiques ou judiciaires... Chaque année, les entreprises affrontent des situations de tension qui nécessitent l'acquisition de savoir-faire et la mise en oeuvre de dispositifs de management adaptés.



### ■ VOS BESOINS

- Auditer et tester les plans existants (plans de crise, de continuité ou de reprise d'activité).
- Internaliser un dispositif de management des situations de tension, global ou adapté à un risque spécifique.
- Former les managers et les opérationnels à la prise de décision en situation de stress.
- Bénéficier d'une assistance permanente dans la gestion d'une crise spécifique.

### ■ NOS SOLUTIONS

#### ► Anticiper

- **Détection :** notre cellule de veille intégrée vous fournit en temps réel les informations vous permettant de prendre les bonnes décisions au bon moment. Elle s'est notamment spécialisée dans le suivi et l'analyse de l'image-réputation.
- **Préparation opérationnelle :** après une phase initiale d'audit, l'objectif est de mettre en place un dispositif ad hoc s'appuyant sur un manuel de crise et des procédures adaptées.
- **Tests et entraînements :** la CEIS a conçu et développé CRITIS (Crisis Training Integrated System), une solution informatique originale dédiée à la simulation de crises de grande ampleur. CRITIS permet d'élaborer des scénarii de crise complexes, de simuler la pression médiatique et de faire interagir un grand nombre d'acteurs, réels ou simulés. **Les communications sont enregistrées pour optimiser le retour d'expérience.**

### ► Piloter

- **Assistance stratégique :** nos consultants en gestion de crise et communication sensible vous assistent dans l'analyse de la situation, la prise de décision et la mise en œuvre de solutions adaptées à un contexte incertain et mouvant.
- **Soutien en situation :** une équipe d'enquêteurs et d'analystes spécialisés réunit les éléments nécessaires à la maîtrise des enjeux médiatiques, sociétaux et juridiques.
- **Communication de crise :** ciblage des publics internes (syndicats, instances représentatives du personnel...) et externes (clients, medias, institutions, fournisseurs, investisseurs, tierces parties), définition et adaptation des éléments de langage commun, installation ou non d'une fonction de porte-parole, définition de l'agenda et du tempo de communication...

### ■ QUELQUES RÉFÉRENCES : FFSA, SESAM VITALE, INHES, GAZ DE FRANCE, IONIS, NOOS...

- Audit et mise en place d'un dispositif de gestion de crise pour un groupe d'assurances.
- Gestion d'une crise sociale pour un groupe textile européen.
- Réponse à des attaques virales fondées sur des rumeurs.
- Organisation d'un exercice de crise « pandémie grippale » au sein d'un groupe énergétique international.
- Entraînement à la gestion de crise (attentats) pour différents acteurs de la sécurité civile.

### ■ NOTRE ATOUT : UNE CAPACITÉ GLOBALE

Parce que la communication n'est que l'une des dimensions de la gestion de crise.

- **Une équipe pluridisciplinaire.** CEIS met à votre disposition des consultants expérimentés aux profils variés, tant en termes d'expertises (gestion de crise, communication sensible, veille internet, investigations juridiques et financières...) que de secteurs d'activité (défense, sécurité, énergie, télécommunications, agro-alimentaire...).
- **CRITIS, un outil d'entraînement intégré et modulaire.** L'organisation régulière de simulations de crise est un pilier des pratiques de bonne gouvernance. Mais préparer un scénario, animer l'exercice, formaliser le retour d'expérience sont autant de tâches complexes que le logiciel CRITIS permet de faciliter. Conçu à l'origine pour les besoins du Ministère de la Défense, le système a été optimisé pour s'adapter à différents types de situations d'urgence et d'organisations : petites entreprises, groupes internationaux, établissements financiers, administrations...
- **10 années d'expérience en matière d'intelligence stratégique,** appuyées par une parfaite connaissance des circuits de décision et un vaste réseau international de filiales et de correspondants (Bruxelles, Beijing, Abu Dhabi, Djakarta...).

CONTACT : MICHEL DUFOURT - +33 (0)1 45 55 00 20  
mdufourt@ceis-strat.com

