« Peut-on prévenir les crises ?»

HEIDERICH Consultants

Séminaire OVE Fondation
23 et 25 septembre 2014 à Lyon

Gilles DELANOE
HEIDERICH Consultants

Sommaire

introduction

Qu'est-ce qu'une crise ?

Pouvons-nous éviter une crise ?

Pouvons-nous anticiper une crise ?

Comment atténuer une crise ?

Conclusion

HEIDERICH
Consultants

HEIDERICH
Consultants

Bertrand Piccard

record du monde **AUTOUR DE LA TERRE EN BALLON**
sans escale en moins de 20 jours

CHANGER D'ALTITUDE

HEIDERICH
Consultants

Vos activités dépendantes des aléas internes et externes

Comment en tirer **LE MEILLEUR PARTI** pour demain

LÂCHER DU LEST

HEIDERICH Consultants

1 – C’est quoi une crise ?

Le temps est compté …

Un processus qui a ses propres ressorts

HEIDERICH Consultants

Témoignage 1

Thierry FUSALBA

Conseiller communication stratégique auprès de l'état-major de OTAN

Sébastien CHABAL

Ancien rugbyman international Français

Marc TOUATI

Economiste, président du cabinet ACDEFI

Question : Qu'est-ce une crise ?

HEIDERICH Consultants

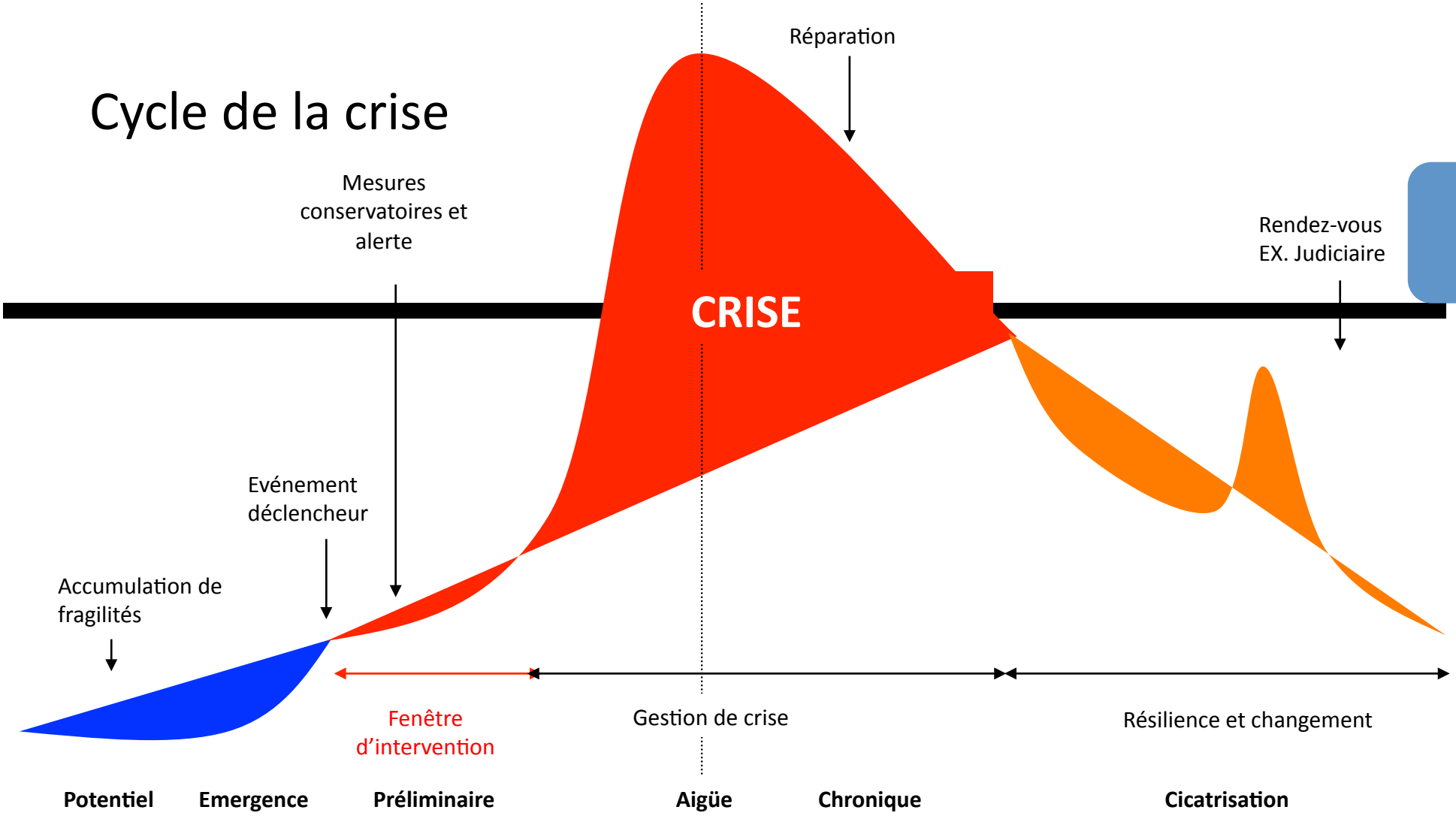
HEIDERICH
Consultants

Chaque crise a sa propre histoire

BP CEO Tony Hayward is surrounded by photographers as he arrives to testify about the BP oil spill in the Gulf of Mexico at the House Energy and Commerce Committee on Capitol Hill in Washington, June 17, 2010. (REUTERS/Kevin Lamarque)

La médiatisation est souvent au rendez-vous …

Cycle de la crise

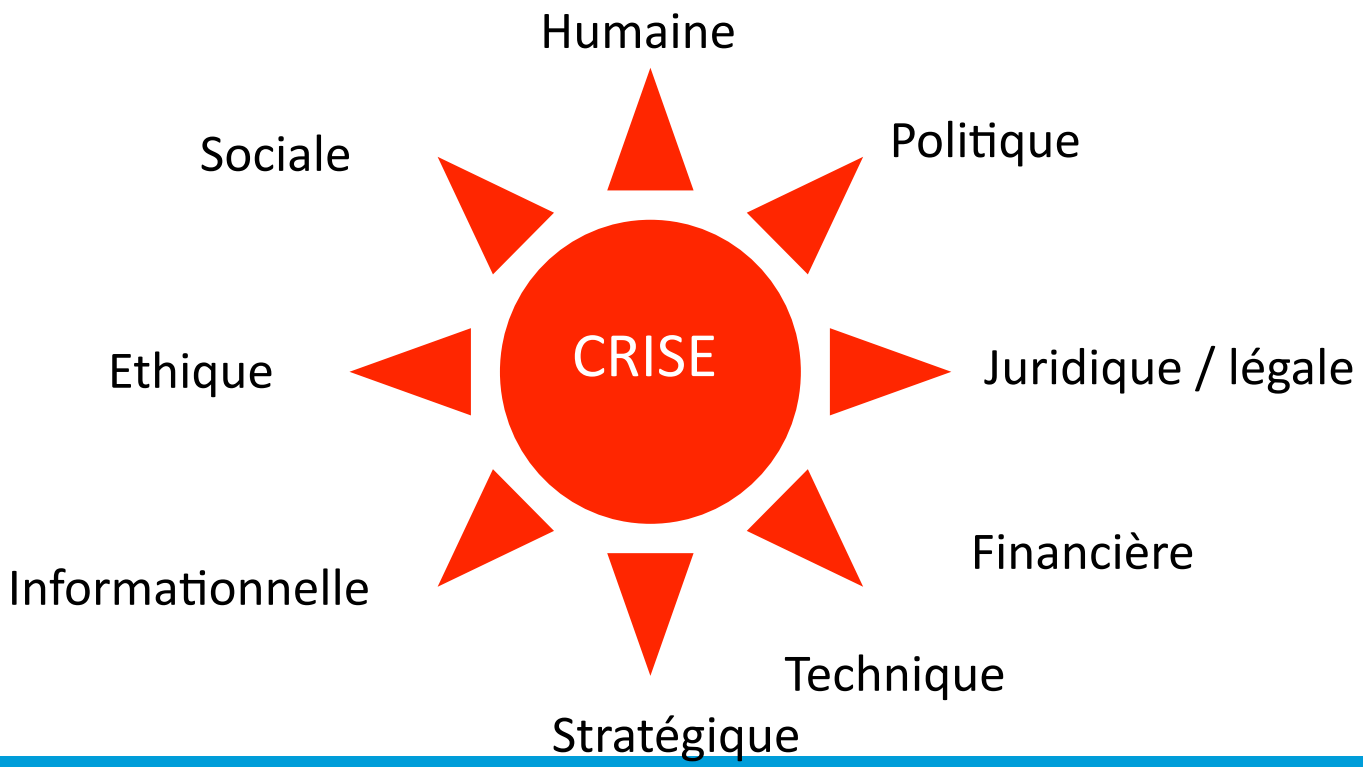


Elle peut s'auto alimenter …

HEIDERICH Consultants

La crise a ses territoires

Elle ne vient pas de nul part …



son terreau, ses phases de fertilisation, sa croissance et sa décroissance …

Définition universelle de la crise

« Une accumulation de fragilités plus de l'ignorance »*

Qui enclenchent un incident grave ….

* Définition de Roux-Dufort

HEIDERICH Consultants

2 - Pouvons-nous éviter la crise ?

Evaluer les risques n'empêche pas la crise …

Témoignage 2

Question : pouvons nous éviter la crise ?

HEIDERICH Consultants

Quand la crise est là que faut-il faire ?

Se focaliser sur les conséquences : les impacts & enjeux …

3 – Pouvons-nous anticiper la crise ?

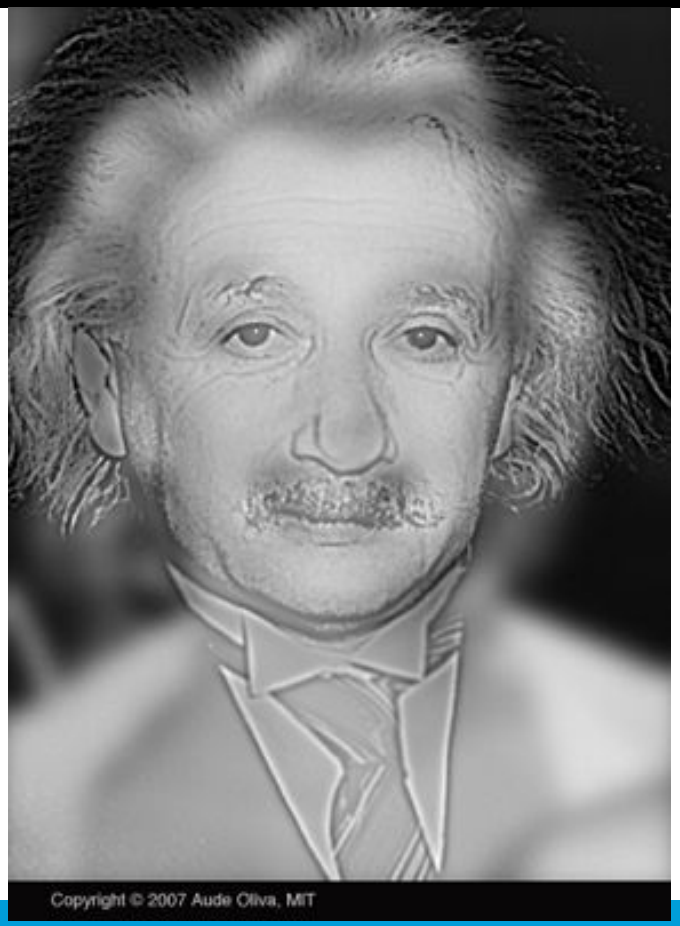
relever les signaux faibles

HEIDERICH
Consultants

Témoignage 3

Question : Y-a-t-il des signes annonciateurs ?

Sommes-nous d'accord ?



Faire preuve de prudence vis à vis des idées reçues…

HEIDERICH
Consultants

Relever les signaux faibles

détecter les tendances s'il y en a …

C'est quoi les faits ? → Qu'est qu'on en fait ?

Outils de veille

- Collecte d'infos
- Diagnostic
- Statistiques
- recoupements
- …

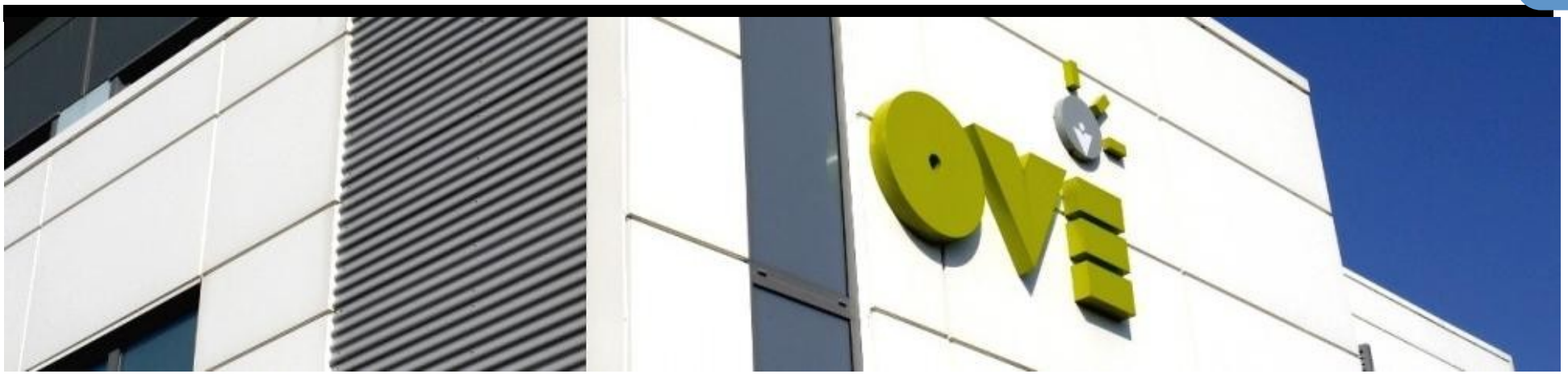
Outils de décision

- Enseignements
- Stratégie
- Options
- Agir ou pas
- …

Il n'y a pas de stratégie pour gérer l'incertain…

Relever les signaux faibles

l'exemple OVE Fondation



La prise en charge de la déficience légère…

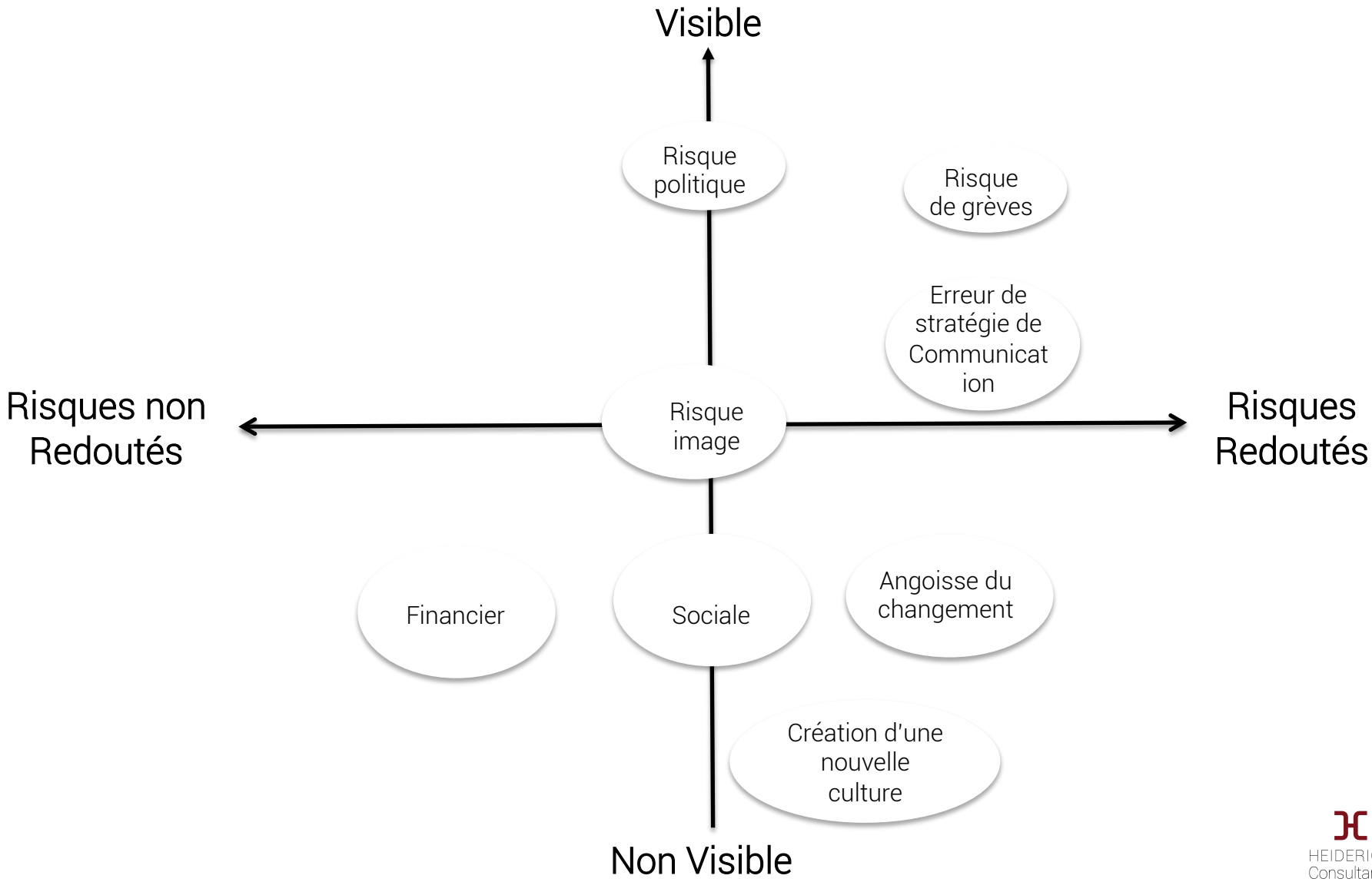
Un coup d'avance …

HEIDERICH Consultants

3bis - Pouvons nous anticiper la crise ?

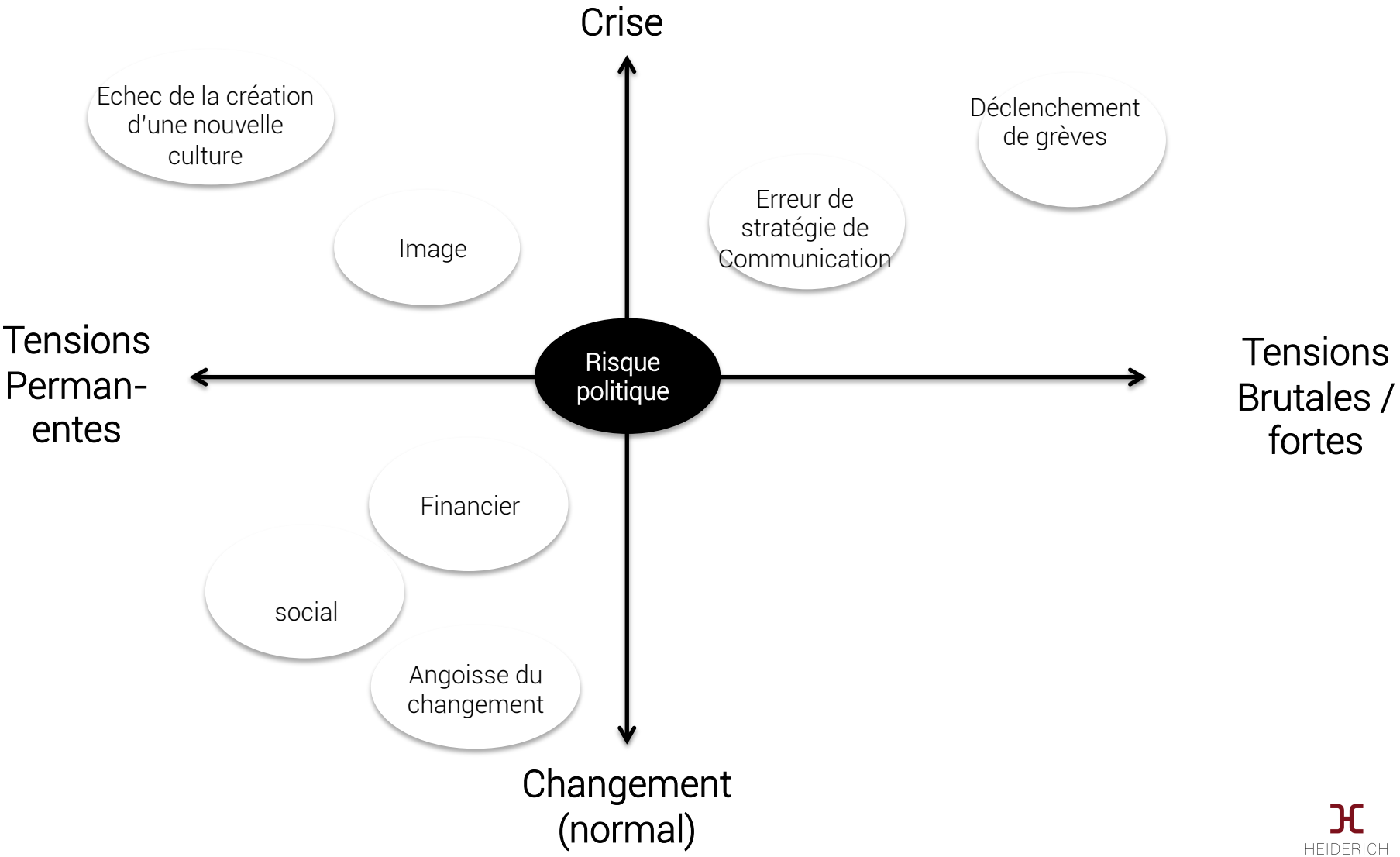
Mettre en œuvre un dispositif souple et adapté

Stratégie d'amont : la cartographie des risques



HEIDERICH Consultants

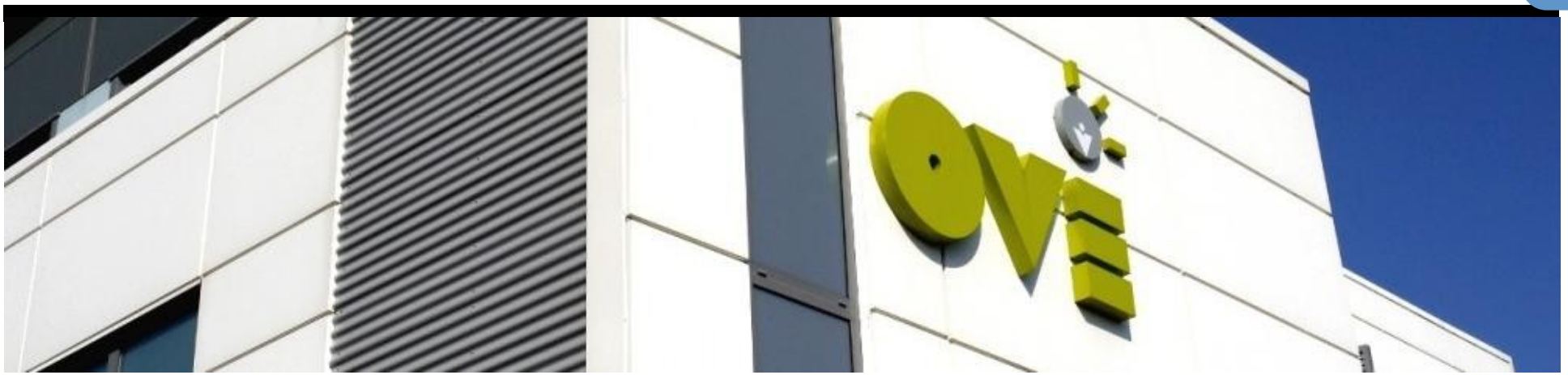
Stratégie en situation : la cartographie des impacts



HEIDERICH Consultants

Stratégie d'amont : la cartographie des risques

Un exemple OVE Fondation



Prendre en compte les situations possibles déjà relevées

Savoir ce que l'on sait …

HEIDERICH Consultants

4 – comment atténuer les crises ?

Rendre récurrent le fonctionnement

Tactique d'anticipation :
la cellule de crise opérationnelle

Rendre récurrent le fonctionnement

HEIDERICH Consultants

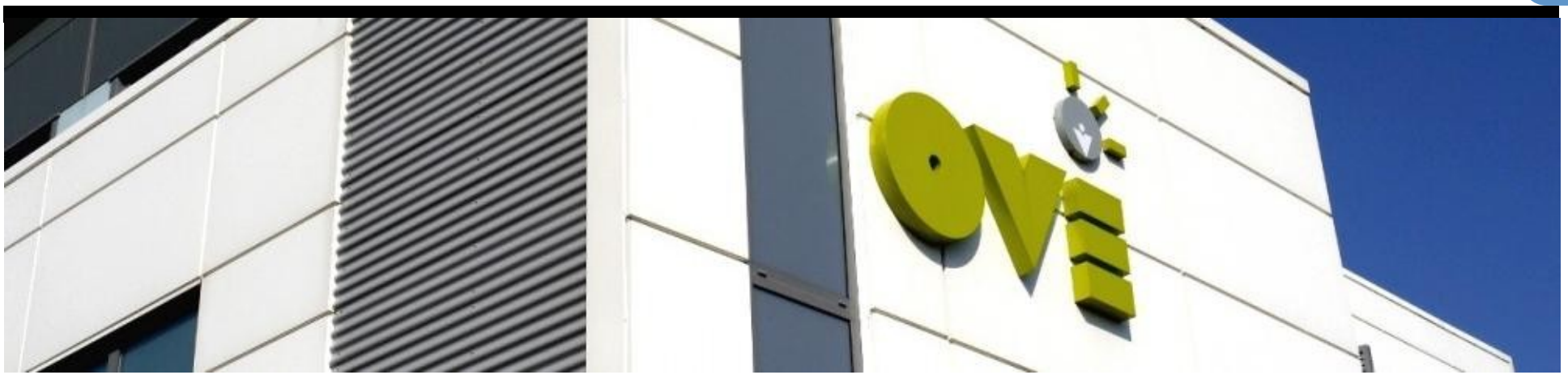
Les missions de la cellule :

- Analyser la situation
- Mettre en place une stratégie et décider
- Accompagner la communication

L'action forme, « travaillons donc à bien penser » Pascal

Tactique d'amont : la cellule de crise opérationnelle

Exemple OVE Fondation



Le projet de mise en place d'une cellule de crise opérationnelle

L'impossible peut être probable …

HEIDERICH Consultants

5- conclusion

Ce qu'il faut retenir…

- La crise
  - une accumulation de fragilités
  - se déclenche quand on ne s'y attend pas
- Anticiper la crise, c'est possible,
  - Lecture des signaux faibles
  - Des stratégies d'actions
  - Une cellule de crise éprouvée
- Une complicité managériale qui fait la force du collectif

HEIDERICH Consultants

HEIDERICH
Consultants

Séminaire OVE Fondation

ENSEMBLE pour **GAGNER** en **efficacité**

RENDRE RÉCURRENT l'observation des faits et s'**AJUSTER EN PERMANENCE** pour diminuer l'incertitude en cas de crise

« si vous avez confiance en vous-mêmes,
vous inspirez confiance aux autres » *J.W. Von Goethe*

HEIDERICH
Consultants

Séminaire OVE Fondation

ENSEMBLE pour **GAGNER** en **efficacité**

DONNER DU SENS à votre action, en expliquant les finalités, c'est la meilleure façon de faire **PARTAGER** vos enjeux.

« ce n'est pas parce que les choses sont difficiles que nous n'osons pas, c'est parce que nous nous n'osons pas qu'elles sont difficiles » *Sénèque*

Témoignage 4

Petit message pour OVE

HEIDERICH
Consultants