

CAHIER SPÉCIAL ENTREPRISES

2 • La transformation numérique

Un enjeu stratégique

14 • La gestion de crise

Une histoire de pro

25 • Formation professionnelle et e-learning : vers de nouveaux horizons

36 • 10 ans, un bel anniversaire !

43 • Portage salarial

Le nouveau visage de l'emploi



La gestion de crise

Une histoire de pro

Le monde dans lequel nous sommes voués à évoluer n'en finit plus de se confronter à une recrudescence de crises, qui touchent peu à peu toutes les entreprises et leurs collaborateurs. Et pour anticiper, planifier, gérer une crise, aucune improvisation n'est possible.

Soudaine, brutale, inattendue, avec des conséquences potentiellement graves et durables pour l'entreprise dont les mécanismes et réactions habituelles se retrouvent totalement dépassés : C'est ce que l'on appelle une crise. Qu'elle soit d'origine naturelle (inondations, tempêtes, grand froid, épidémies, légionellose) environnementale (explosions liées à des infrastructures, incendies) humaine (attentat, malveillance, défaillance de processus, grèves, erreur humaine) ou enfin technologique (cyber-attaque, virus informatique, défaillance matérielle, panne informatique) cet ensemble d'imprévus, d'incidents ou d'accidents peut intervenir à tout moment. Et selon l'amplitude de choc qu'il provoque dans l'organisation, il peut impacter l'avenir tant d'un grand groupe que d'une PME, pour le rendre subitement incertain, voire dramatique : perte de marchés, de crédibilité, d'images, de vies humaines. C'est donc une question de survie.

La capacité de réaction dans l'urgence et l'efficacité de son action sont dès lors liées à son degré de préparation. Pour avoir les bons réflexes afin de savoir comment réagir le moment venu et mettre en place un certain nombre de procédures vitales, l'entreprise doit être capable de travailler en amont pour identifier ses vulnérabilités, mettre rapidement en œuvre un plan d'actions et prendre des mesures. Dès lors, toutes les ressources



Lorsque la crise survient, ce sont toutes les procédures préparées en amont qui entrent en action.

de l'entreprise doivent être immédiatement mobilisées. Pour ce faire, elle peut être guidée et accompagnée en faisant appel à l'intervention d'un prestataire extérieur, un expert aussi compétent que reconnu et dont l'expérience en la matière sera l'atout maître pour enrayer une spirale infernale. Ce professionnel de la gestion de crise pourra même, le cas échéant, transformer une crise en une véritable opportunité suscitant un fort pouvoir d'évolution pour l'organisation, voire l'emmener vers un processus de transformation.

Mieux vaut prévenir que guérir

Même si elle ne peut pas lire son avenir dans une boule de cristal, même si le risque 0 n'existe pas, l'entreprise peut au minimum anticiper un événement majeur. En clair, se préparer efficacement en amont. Mobiliser les acteurs, prendre les bonnes décisions sur les actions à conduire dans l'urgence, orchestrer leur mise en œuvre, adapter sa communication... Autant d'étapes cruciales qui ne s'improvisent pas. L'entreprise doit donc se résoudre à consacrer, en dehors de toute pression,

du temps, de l'argent et de la matière grise pour planifier, ou faire planifier par un spécialiste, les actions qu'elle sera susceptible de mettre en œuvre le moment venu. Elle doit donc se doter d'un mode de gouvernance spécifique, autrement dit d'une organisation qui mettra en place des cellules de crise décisionnelles, opérationnelles, mais aussi qui définira les rôles et responsabilités pour traiter les différents scénarios d'actions nécessaires à la préservation de l'entreprise. Cette organisation doit bien évidemment être dotée de moyens et d'outils adaptés : des locaux pour la tenue des réunions de crise, mais aussi d'annuaires de crise et de moyens de communication adéquats, pour garantir la continuité de l'activité. ●●

JUNE PARTNERS

Des crises sévères, mais souvent évitables

Une entreprise est en crise lorsqu'elle n'a plus de trésorerie. Aujourd'hui encore, très peu d'entreprises en France, y compris de tailles importantes, se sont dotées d'outils de suivi et de prévision de trésorerie, et la culture cash est encore trop peu présente, explique Fabrice Keller, associé du cabinet June Partners.



Fabrice Keller, associé du cabinet June Partners.

June Partners

June Partners est un cabinet de conseil opérationnel, orienté résultat, qui accompagne les ETI en transformation : croissance, rationalisation et réorganisation, mutation technologique, crise financière...

Le cabinet s'appuie sur une équipe d'experts pluridisciplinaires avec une forte expérience opérationnelle, capable d'intervenir sur :

- la transformation financière avec notamment la mise en place de dispositifs sur les aspects de contrôle de gestion, contrôle interne, comptabilité et cash ;
- la transformation opérationnelle, de la mise en place de dispositifs optimisant chacune des fonctions clés au sein de l'entreprise à la prise de mandat (Présidence, DG, DRH, DAF) ;
- le corporate finance opérationnel, du plan stratégique à la préparation d'un actif à la cession, de la réalisation d'une acquisition jusqu'à son intégration (build up, carve out, levées de fonds, financing) en mode plug & play d'experts s'intégrant dans les équipes.

June Partners compte 11 Associés et 60 collaborateurs expérimentés intervenant en France comme à l'étranger.

Est-il possible d'anticiper les crises, pour ne pas avoir à les gérer a posteriori ?

Fabrice Keller : Oui, sans aucun doute. Et pourtant, beaucoup d'entreprises se font surprendre par des crises sévères liées à leur trésorerie, alors qu'elles auraient pu être évitées. La trésorerie est une variable fondamentale de la santé de l'entreprise. Or, certains dirigeants ne voient pas encore dans la trésorerie une donnée essentielle. Pour anticiper les crises, les entreprises doivent s'équiper d'outils de prévision et être accompagnées dans leur démarche par des experts expérimentés à la technicité reconnue.

Certains secteurs d'activité sont-ils plus impactés que d'autres par ce risque de crise ?

F. K. : Tous les secteurs peuvent être concernés aujourd'hui. Après, il est vrai qu'il existe une dimension cyclique pour les secteurs dépendants de la conjoncture, comme la distribution, ou des taux d'intérêt, comme l'immobilier.

Au fil des années, nous avons été amenés à travailler avec des entreprises de tous types

de secteurs : SSII, promotion immobilière, secteur industriel, automobile, imprimerie, etc.

Quand on est confronté à une telle crise, comment doit-on la gérer ?

F. K. : Il faut d'abord arrêter le feu, arrêter l'hémorragie, sécuriser la trésorerie, négocier des délais avec des fournisseurs, avec l'État sur le fiscal et le social, récupérer d'urgence des créances chez des clients, etc. En parallèle, il faut mener le diagnostic avec une analyse de la situation actuelle et une évaluation des perspectives. Il faut évaluer la gravité du problème et son évolution.

Dans un second temps nous allons améliorer les outils existants pour suivre de plus près la trésorerie, notamment avec la mise en place de nouveaux modèles, de nouveaux systèmes d'information, mais aussi motiver les forces vives de l'entreprise pour conduire l'entreprise à la phase de normalisation.

Notre rôle est d'accompagner toutes les fonctions clés opérationnelles de l'entreprise dans cette période de transformation et de forte criticité. Les entreprises en crise ont besoin d'être accompagnées par des experts qui leur permettront de se concentrer sur leur business. Nous pouvons à la fois intervenir sur le plan stratégique, l'accompagnement RH, l'aide à la fonction Finance avec une approche très opérationnelle, avec pour objectif un alignement des intérêts de tous : actionnaire, dirigeant, salariés.

Si cet objectif est atteint, alors la crise sera surmontée.

JUNE
PARTNERS
for a fresh start

Tél. +33 (0)1 84176455
contact@june-partners.com
www.june-partners.com

Communication interne et externe : les bons réflexes

Cellule de crise qui se réunit en urgence, lancement des procédures à suivre pour les collaborateurs face à une série de sinistres ou de catastrophes, appel du bon porte-parole... Lorsque la crise survient, ce sont toutes les procédures préparées en amont qui entrent en action.

Au niveau interne, il faut d'emblée rassurer les salariés, bien souvent les premiers touchés. En ayant défini à l'avance une politique d'information interne claire, toutes les équipes seront sur le pont. Il faut donc les mobiliser, les soutenir, renforcer leur confiance et ainsi fortifier leur appartenance à l'organisation. Certains experts de la gestion de crise sont là pour aider les entreprises à actionner ces phases délicates. Certains ont ainsi mis au point des modules d'alerte particulièrement efficaces pour prévenir tant 100 que



La communication externe est quant à elle indéniablement un des piliers essentiels du processus de gestion de crise.

50000 salariés, en un minimum de temps, pour en cas d'attentat terroriste, ou d'inondation, voire d'accident industriel, voire d'accident industriel, les informer en temps réel, mais aussi les localiser, prendre de leur nouvelle et les guider vers un lieu ou un site sécurisé de repli. D'autres prestataires ont développé des solutions de hautes technologies, rapides, disponibles 24/24h et 7/7 jours pour mettre en relation dans les plus brefs délais, une cellule de crise avec des équipes de secours extérieures.

La communication externe est quant à elle indéniablement un des piliers essentiels du processus de gestion de crise. Être réactif, transparent, assumer, occuper le terrain pour limiter les répliques, là encore, aucune place ne doit être laissée à l'improvisation. La communication externe doit s'appuyer sur la franchise du ou des porte-paroles et sur leur capacité à adapter l'information aux personnes qui vont la recevoir. Il s'agit pour l'entreprise de montrer que malgré la tempête, il y a toujours un capitaine présent à la barre.

DES CHIFFRES ÉLOQUENTS

300 C'est le nombre de plaintes déposées en 2015 par les entreprises de Paris et de la petite couronne (75, 92, 93, 94) auprès de la brigade d'enquête sur les fraudes aux technologies de l'information (BEFTI). Les principales menaces qui planent sur les sociétés sont le cryptage de données avec demandes de rançon, et l'attaque par déni de service (attaque ou plutôt bombardement effectué par des hackers sur un site d'informations pour que les internautes ne puissent plus y accéder ou pour simplement empêcher la circulation de données d'un site à un autre).

40% Telle est la progression du nombre d'attaques criminelles qui ont frappé les grandes entreprises entre 2014 et 2015.

26% Selon une étude publiée par le cabinet d'avocats international Clifford Chance au terme d'une enquête réalisée par The Economist Intelligence Unit (EIU) au cours du premier semestre 2014 (auprès de 320 membres de conseils d'administration

d'entreprises de tous secteurs d'activités à travers le monde), le pourcentage de mise en place de procédures de crise par les dirigeants des grandes entreprises européennes, pour faire face à d'éventuels risques majeurs ou scandales, est à peine de 26 %. Alors qu'en Amérique du Nord, ce pourcentage atteint les 40 % et plafonne à 43 % en Asie du Sud-Est.

8% du PIB : C'est le coût social de la souffrance en milieu professionnel, alors que celui du chômage est de 3%.

600 C'est le nombre de communes françaises (sur un total de 36 682) qui depuis 1982 n'ont pas eu recours à un arrêté de catastrophe naturelle. Dans l'hexagone, la moitié des communes sont directement concernées par le risque d'inondation, 20 % sont susceptibles de subir un mouvement de terrain et près de 15 % sont en première ligne d'un point de vue risque sismique (principalement en outre-mer) ou de feu de forêt.

REPURISK

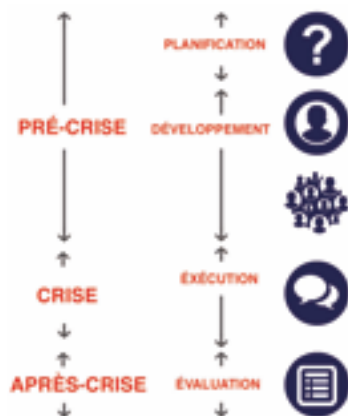
Gestion des risques et communication d'influence

Parce qu'à l'heure de la communication live et de la multiplicité des supports les anciens schémas de communication sont devenus obsolètes, Repurisk aide les décideurs à réinventer leur stratégie de communication de crise, et apporte un service 24h/24 et 7j/7.

Présent dans 47 pays en Europe, aux États-Unis, en Asie et en Afrique, Repurisk sécurise les entreprises en les accompagnant en prévention et gestion de crises comme en protection et renforcement de la réputation. « En France, la communication de crise est encore trop peu anticipée, et dans la plupart des entreprises les équipes ne sont pas préparées à réagir correctement lorsque surgit un problème, constate Marc Tourigny, fondateur et Président de Repurisk. Nous pouvons intervenir à ce moment-là pour limiter les dégâts, mais notre particularité est d'assurer en amont la mise en place d'un système complet de défense de l'entreprise, puis d'assurer un service 24/7 en cas de crise, tout en assurant en parallèle des missions de communication proactive pour promouvoir la réputation de l'entreprise. »

L'action de Repurisk s'articule ainsi autour de quatre axes :

La planification : pour élaborer un plan de crise après avoir mené une analyse approfondie des risques de l'entreprise. Ce plan est validé par des stress tests réguliers. « Nous pouvons doter l'entreprise d'outils et de process pour qu'elle soit actrice de sa communication, avec un mapping pour voir qui doit intervenir sur quels types de sujets, détaille Marc Tourigny. Si certaines ressources manquent en interne, nous pouvons prendre le relais. »



Le développement : pour mettre en place un plan de communication 360° permanent, avec communication d'influence, relations médias, relations publiques, lobbying et action sur les réseaux sociaux. Acteur institutionnels, associatifs, journalistes, bloggeurs... : Repurisk passe au crible Internet et les réseaux sociaux pour voir qui, dans le domaine du client, a de l'influence, pour définir les priorités d'intervention.

L'exécution : pour coordonner les équipes, lorsqu'une crise survient, afin que soient correctement appliqués le plan de crise et le plan de communication d'urgence, avec un monitoring et une veille en temps réel. Les principales clés d'une bonne communication sont alors d'être franc, de s'en tenir aux faits, de vérifier les informations, de limiter le nombre de porte-parole, d'adapter l'information aux personnes qui doivent la recevoir, et de considérer ses opposants comme des partenaires.

L'évaluation : pour, une fois la crise passée, debriefing avec les équipes, et assurer un suivi de la relation avec les parties prenantes.

« Le secret d'une bonne protection de l'entreprise est de communiquer en permanence, conclut Marc Tourigny. Celui qui

n'occupe pas le terrain peut très vite perdre pied : il faut donc être pro-actif, établir des relations de confiance avec ses parties prenantes et les influenceurs, et se doter d'outils adaptés pour être prêt le jour J. »

La puissance des analystes

Les dizaines d'analystes de Repurisk recueillent, traitent et analysent des données et des informations pour produire du renseignement stratégique, tactique ou opérationnel.

Repurisk dispose d'infrastructures et de données lui permettant de compiler sous 24h toutes les informations publiques concernant un client sur plus de 10 ans, ce qui permet de prédire les risques, pour les réduire et préparer les réponses adéquates.

Repurisk intervient aussi en prévention, en formant les collaborateurs clés de l'entreprise pour éviter à la source les erreurs de communication.



Tél. +44 203 0057 997
contact@repurisk.com
<https://repurisk.com/fr>

●●● Dans de tels moments, l'image véhiculée à ses clients, ses fournisseurs, ses partenaires financiers est primordiale. Elle doit donc être empreinte de confiance, de fiabilité, de solidité et de valeurs morales.

Le capital humain, le rouage essentiel

Face à un plan social qui suscite l'incompréhension des salariés, face à une grève qui s'enlise et se durcit, les organisations sont parfois démunies. Pourtant des solutions existent par le biais d'interventions extérieures qui vont œuvrer pour renouer le dialogue avec les partenaires sociaux, maîtriser les débrayages, mettre en place des ateliers pour redonner confiance aux équipes. Dans ce genre de crise, la formation des managers est primordiale. Il faut à tout prix qu'ils soient

éduqués pour avoir les bons réflexes afin d'anticiper une crise ou la piloter pour aller vers une sortie honorable qui soit satisfaisante pour l'ensemble des parties.

Dans le cas de burn-out voire de suicides, l'action de ces mêmes managers revêt une importance capitale. À condition qu'ils soient là encore formés, pour repérer les premiers signaux, prendre en considération non-dits et malaises sociaux, et ce, grâce à la mise en place de stratégies d'actions de fonctionnement tant individuelles que collectives. Ou alors que ces derniers fassent appel à des médiateurs dont la fonction sera de libérer la parole des collaborateurs pour prévenir plutôt que guérir... Parfois la crise peut simplement s'identifier à des problèmes de trésorerie, qui deviennent fatals à une organisation. ●●●



LCCL PRÉVENTION ACTIVE

Accompagner l'actif Humain des entreprises

Pour faire le lien entre bonnes pratiques, bien-être et efficacité, LCCL Prévention Active accompagne les entreprises en prévention et gestion des crises pour leurs collaborateurs et les organisations.

De l'humain et du terrain, tel est le credo de LCCL Prévention Active. Dans une perspective de développement durable des salariés, ce cabinet de prévention et de gestion des crises accompagne grands groupes, PME, associations et collectivités. Sa méthode? « Le refus de toute méthode! répond Clotilde Lizion, Directeur Associé. Suivre des méthodes empêche d'accéder aux individualités, alors que les particularités sont essentielles à la bonne compréhension d'une situation. »

Le burn-out: du risque RPS à la crise majeure

Pour éviter les cas toujours plus nombreux de burnout, Clotilde Lizion, qui dirige le Pôle Psychologies de LCCL Prévention Active, souligne l'importance du Sens

dans la bonne conduite d'une entreprise: « L'absence de Sens est un élément déterminant du burnout, les tâches incombant au manager doivent avoir du Sens pour lui, alors il pourra transmettre sa motivation à ses équipes. » Le burnout, qui touche préférentiellement les collaborateurs les plus impliqués, peut conduire au suicide mais aussi à des maladies chroniques mortelles ou invalidantes. Une action de prévention adaptée est donc indispensable pour l'individu et le bon fonctionnement de l'entreprise.

Le management des Hommes, cœur du problème et des solutions

Christophe Daziron, Directeur associé du Pôle Management, a bâti une solution de supervision des managers composée



Clotilde Lizion, Christophe Daziron, Directeurs Associés d'accompagnements individuels consolidés lors de formations collectives. « Cette approche donne de très bons résultats parce que très « terrain », explique-t-il. Nous introduisons ainsi de bonnes pratiques au sein du management stratégique et opérationnel avec au centre, toujours, l'individu, son collectif et l'organisation dans laquelle il évolue. »



Tél. +33 (0)9 53 67 38 78
contact@lccl.fr
www.lccl.fr

STELIAXE

« Donner envie de se réaliser ensemble »

Les réussites et les échecs d'une entreprise étant souvent liés à l'humain, Steliaxe travaille sur le positionnement des individus et leurs interactions en capitalisant sur leurs talents. Les explications de sa fondatrice, Catherine Frade, Docteure en Pharmacie, coach de dirigeants et psychologue du travail.

Pourquoi avez-vous décidé de créer Steliaxe ?

Catherine Frade : De ma première vie scientifique dans la gestion des autorisations de mise sur le marché à l'international pour les industries de santé, j'ai retenu que les contre-performances/crises sont souvent liées à l'humain. En effet, personne ne peut tout appréhender depuis la position qu'il occupe. En lançant Steliaxe en 2003, j'ai donc souhaité recréer du lien et du sens en entreprise pour une meilleure santé des individus et des organisations. Docteure en Pharmacie, psychologue, psychopathologue du travail, et coach de dirigeants, je bénéficie d'une vision globale, systémique. Je la transmets en créant des passerelles entre le rationnel et l'émotionnel, entre l'explicite et l'implicite, entre le formel et l'informel au niveau individuel et collectif. Je suis passée des systèmes de santé à la santé des systèmes.

Ce savoir permet-il de mieux gérer les crises ?

Steliaxe apprend aux managers à appréhender une situation globale visible et non visible. Mieux se connaître permet de mieux comprendre l'impact de son interaction sur le collectif et l'organisation et inversement, ainsi que la façon dont le stress altère nos perceptions et capacités. Repérer les signaux faibles, faire émerger les points de vue et modes de fonctionnement individuels, collectifs et

organisationnels, parfois dissonants, sortir des non-dits, permet de (re) donner du lien et du sens dans une dynamique convergente.

J'accompagne aussi les organisations dans la mise en place et le pilotage des cellules de crise, l'anticipation des scénarios, la définition de stratégies d'action et de communication authentique interne et externe. Après la crise, j'interviens pour capitaliser sur les expériences et fluidifier l'organisation, les procédures et les interrelations en valorisant les talents et comportements individuels et collectifs.

Au-delà, comment éviter le burn-out et développer le bonheur au travail ?

J'accompagne les individus, les groupes et les organisations dans toutes leurs étapes de développement à partir d'une méthode unique issue à la fois de mon expérience de l'entreprise – où je puise les savoirs en management, communication, leadership collaboratif, gestion de projet et contraintes réglementaires – de la santé et des complémentarités physiques, psychiques et émotionnelles, de la culture, dans ses approches occidentales, orientales et transgénérationnelles, et du coaching, associé à la prospective stratégique, à la systémique et aux dynamiques de groupe.

L'objectif est d'aider individus et organisations à capitaliser sur leurs diversités culturelles et à aligner leurs projets pour mieux

nourrir leurs stratégies de développement, se transformer et grandir ensemble dans le respect de leurs valeurs.

« Plus que d'offrir des outils clé en main, je relance l'envie et la possibilité de se réaliser personnellement et collectivement pour contribuer à une cause commune plus grande. »



Catherine Frade

Parcours de formation 2016-2017

« Viser l'épanouissement dans le travail et ses relations, et accompagner l'évolution professionnelle : grandir et faire grandir individus et entreprise » : ce parcours de formation de Steliaxe visant la Santé, le Bien-être et la performance individuelle et collective démarre le 21 septembre. Au travers d'une série de sept ateliers mensuels, la vision du long terme est réintroduite dans la construction des projets et leur mise en œuvre autour des thèmes de la qualité de vie au travail.



Steliaxe
Créer du lien et du sens

Tél. +33 [0] 6 51 66 33 76
information@steliaxe.com
www.steliaxe.com



Sortir d'une phase de crise n'est pas aussi facile qu'il n'y paraît.

●●● Pourtant des outils de suivi, d'analyses et de gestion de trésorerie existent bel et bien pour permettre de prévoir et de surtout de sortir d'un manque récurrent de cash. Pour Catherine Frade, Docteure en Pharmacie, coach de dirigeants et psychologue du travail et directrice générale

de Steliaxe, société spécialisée dans la formation, le conseil et l'accompagnement, « le plus important, c'est de prévenir, accompagner et réorganiser avant, pendant et à la suite des crises, en équilibrant les trois niveaux comportementaux-cognitifs : le corps, l'esprit et les émotions/énergies. C'est

l'alliance du capital humain et de l'organisation pour une réalisation collective en faveur d'une cause plus grande. »

Par ici la sortie de crise

Sortir d'une phase de crise n'est pas aussi facile qu'il n'y paraît. À première vue, on pourrait croire que la sortie de crise commence dès que l'événement déclencheur baisse en intensité. Sauf que parfois, les crises connaissent plusieurs répliques. Il faut donc veiller à maintenir et améliorer les divers dispositifs mis en œuvre, dresser le bilan à chaud et à froid pour prendre en compte les retours d'expérience (en collectant, en partageant, en confrontant les perceptions des acteurs) afin d'améliorer toujours plus les pratiques et ainsi diffuser la culture des risques. Par ailleurs, la sortie de crise

suppose de mettre fin aux mesures spécifiques liées à la gestion de la catastrophe, en annonçant par exemple le retour à la normale, en remerciant les soutiens, par le biais de courriers aux fournisseurs, aux clients, de communiqués de presse en direction des médias. Il faut également informer le personnel et lui détailler la stratégie mise en œuvre pour enrayer d'éventuelles répercussions négatives, et bien sûr valoriser le comportement des collaborateurs, managers, qui ont su faire face et rester soudés dans l'adversité. Enfin, pour prévenir une éventuelle prochaine crise, l'entreprise a intérêt à mettre en place des missions de veille, grâce à des outils performants et adaptés pour renforcer la vigilance et surtout détecter les signes avant-coureurs d'un prochain événement majeur. ●

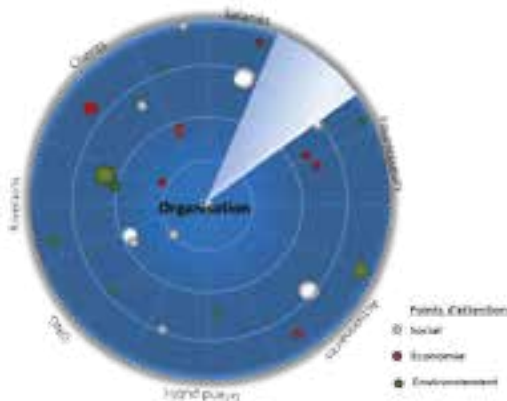
CONCERTATIO

Anticiper la crise grâce aux parties prenantes

“ Le passage d'une culture du diagnostic à une société de l'anticipation entraîne une révolution dans la prise de décision analyse Jean-Baptiste Dugast, fondateur de Concertatio: Comment obtenir des données suffisamment fiables pour cartographier l'écosystème de l'organisation (forces, faiblesses, opportunités et menaces) afin d'en anticiper les mutations et de prévenir les crises? ».

Professionnels du dialogue, médiateurs diplômés, anciens opérationnels, les experts Concertatio mobilisent l'intelligence collaborative des Parties Prenantes (Clients, fournisseurs, salariés, actionnaires, riverains, etc.) en les invitant à s'exprimer sur les thématiques sociétales (Économiques, Environnementales et Sociales).

Concertatio facilite, incite, anime le dialogue en rapprochant des partenaires interdépendants, désireux de construire dans la durée – anonymement – ou pas.



Ce processus de concertation animé par des tiers indépendants; mené en ligne sur notre plateforme ou en face à face, libère la parole et permet d'obtenir des données exclusivement qualitatives (notes, arguments, suggestions), qui après traitement (analyse sémantique, mining, récurrence, modélisation) complètent très utilement les informations transmises aux directions par les opérationnels.

Nombre de dirigeants se tournent vers Concertatio pour éviter une crise due à un manque de dialogue avec leurs parties prenantes. Une multinationale de la Chimie: « Un de mes sites connaît une crise sociale larvée et je n'arrive pas à obtenir d'explication. » Un parfumeur: « Un fournisseur important me fait faux bond pour des raisons obscures. » Un Cabinet conseil: « J'ai perdu un client historique sans aucun signe avant-coureur. », etc.

En cas de conflit avéré, Concertatio propose, aux parties en présence, d'intervenir, comme médiateur pour aboutir librement au consensus.



Concertatio
à l'écoute des Parties Prenantes

Tél. +33 [0]9 84 3945 78
jbdugast@concertatio.fr
www.concertatio.fr

CEDRALIS

La communication, nerf de la guerre dans la gestion de crise

Actes terroristes, inondations, cyber-attaques... Parce que la gestion d'un événement majeur ne s'improvise pas, Cedralis, spécialiste de la gestion de crise, a mis au point un ensemble de solutions pour permettre de communiquer rapidement afin que chacun ait la bonne information au bon moment.

Toute organisation (entreprise, collectivité, service de l'État) peut être amenée à gérer une situation aussi exceptionnelle qu'imprévisible. Pour faire face à l'impensable, il faut pouvoir s'appuyer sur des outils flexibles qui permettent de communiquer rapidement une information critique, tant en interne, vis-à-vis de salariés, qu'en externe, vis-à-vis des clients et partenaires. « La bonne information au bon moment, c'est ce qui permettra de sauver des vies et de préserver les activités. La communication est un élément déterminant pour faire face à un événement majeur », commente Philippe Bivas, président de Cedralis. Spécialiste de la gestion de crise et de la protection des personnes, fort de quinze ans d'expérience, Cedralis propose des solutions performantes et innovantes au service de la sécurité civile et de la continuité d'activité. Sa plateforme de diffusion multicanal et de gestion collaborative permet de signaler en deux clics un événement, de mobiliser les équipes d'interventions, d'alerter les personnels ou le public et de partager une situation tactique pour, comme l'explique Philippe Bivas, « faire en sorte qu'un événement majeur ne dégénère pas en crise ».

Solutions d'alerte montante et descendante

Un acte terroriste vient d'avoir lieu. Il faut mettre sur pied une cellule de crise, mobiliser des équipes d'intervention, contacter 10 000 voire 50 000 ou même 100 000 salariés pour savoir s'ils sont sains et saufs et leur donner quelques consignes à suivre. Grâce à Viappel! et Viaconf!, il est possible de gérer une telle situation. Viappel! est une solution d'alerte descendante, puissante, robuste, intuitive qui permet d'envoyer très rapidement des informations par le biais de messages vocaux, sms, notifications push et de collecter des réponses. Quant à Viaconf!, solution d'alerte montante, elle privilégie la mise en conférence



Philippe Bivas, président de Cedralis

« Faire en sorte qu'un événement majeur ne dégénère pas en crise ».

Application smartphone

Une inondation menace un territoire. Il faut mobiliser les équipes d'intervention, alerter la population présente dans la zone ou encore anticiper un surcroît d'activité avec de nombreux dégâts matériels à recenser. Vialert! est la solution idéale pour faire face à ce genre de situation.

Cette application smartphone permet au citoyen de recevoir l'alerte émise par l'autorité de façon instantanée, si et seulement si il est concerné, puisque fonction de sa position géographique. De plus, elle lui permet de témoigner de la situation sur le terrain en transmettant photos et vidéos. Ces renseignements seront précieux pour l'autorité et les autres citoyens, afin de mieux appréhender la situation et adapter la réponse.

Vialert! est également utilisée par les professionnels pour mobiliser leurs équipes, comme ce fut le cas des Volontaires

Internationaux en Soutien Opérationnel Virtuel (VISOV) lors des attentats de Bruxelles et

de Nice, de les géolocaliser, comme dans le cadre de l'EURO 2016, ou encore de recueillir leurs témoignages pour adapter les moyens à engager, comme le font les pompiers du SDIS13.

Autant de modules qui se caractérisent par leur simplicité d'emploi, leur rapidité et leur disponibilité 24/7.

Équipes de développement, d'intervention

Pour la mise en œuvre de ses solutions, Cedralis dispose d'une équipe de développement pour personnaliser ces services selon les besoins des clients, afin de s'intégrer au mieux dans les processus et l'organisation existants. Mais aussi d'une équipe d'intervention et de support formée au management des situations de crise, capable d'intervenir à la demande, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, au service des donneurs d'ordre.



Tél. +33 (0)1 41.02.03.18
contact@cedralis.com
www.cedralis.com

SOLACE

Une vision concrète de la gestion de crise

La vocation première d'une entreprise n'est pas de gérer des crises, mais elle doit s'y préparer, sauf à risquer le chaos au premier incident venu. Solace, filiale du Groupe Goron, a élaboré une méthodologie qu'elle transmet par le conseil, des exercices d'entraînement et le cas échéant l'assistance d'experts.

Une entreprise française sur deux ne s'est pas encore dotée d'une organisation de gestion de crise, et la moitié de celles qui l'ont fait n'ont pas toujours le niveau de réponse requis. Solace les accompagne en leur proposant des solutions de Sécurité et de Gestion de crise alliant pragmatisme, méthode et expérience.

« Les entreprises ont besoin de solutions simples et concrètes, souligne Lilian Laugerat, ancien officier du GIGN, expert en négociation de crise, président de Solace et directeur de l'École supérieure de la Sécurité des Entreprises (ESSE). En France, la gestion de crise est trop souvent synonyme de réaction et vue sous le seul angle de la communication de crise. Or il faut avant tout de l'anticipation, savoir gérer les impacts existants et répondre aux sollicitations de parties prenantes de plus en plus nombreuses. Seul un système de management spécifique permet de répondre aux caractéristiques des crises actuelles. »

Conseil et accompagnement

Au service de quelques-uns des plus grands groupes français, Solace dispose d'une assise importante pour intervenir au sein d'entreprises de toutes tailles. Sa méthode, résultat de trois années d'élaboration, se développe sur quatre axes majeurs : la mise en place d'une organisation adaptée aux réalités de l'entreprise ; un processus de gestion de crise destiné à mobiliser la réponse organisationnelle ; une méthode améliorant la prise de décision en cellule de crise ; des supports clés pour faciliter la coordination et le suivi des actions engagées, et en particulier à partir d'une suite logicielle innovante.

L'enjeu en cas de crise est notamment de sortir de l'organigramme habituel, qui n'est plus adapté, pour laisser la main à une cellule qui va analyser la situation à partir de faits validés, et évaluer l'impact de l'incident sur les personnes, les activités, la réputation et la responsabilité de l'entreprise. « S'il n'y a pas une organisation préalablement définie, c'est le chaos assuré,



« Il faut être très organisé pour apporter en période de crise des réponses aux services concernés en interne, aux autorités, aux familles, aux réseaux sociaux, etc. »

témoigne d'expérience Lilian Laugerat. Il faut être très organisé pour être en mesure de déterminer en période de crise le périmètre d'intervention de l'entreprise et apporter des réponses à toutes les parties prenantes que sont les services et collaborateurs concernés en interne, les autorités administratives, les services de sécurité, les familles, les réseaux sociaux, les journalistes, etc. »

Apprendre à faire face

Il faut également former et entraîner les personnes concernées. Solace travaille pour cela avec l'ESSE (voir encadré). « La vocation de l'entreprise n'est pas de gérer des crises, analyse Lilian Laugerat. Quand un événement majeur survient, les personnes amenées à le gérer vont se retrouver dans une cellule de crise dans une position inédite, ressentir du stress et des émotions véhiculées par l'événement. Il faut donc les préparer à faire face et à mettre l'individu au service de ce nouveau collectif. »

Une École supérieure dédiée

Le Groupe Goron a ouvert fin 2015 l'École Supérieure de la Sécurité des Entreprises, à Paris, dédiée à la Gestion des Risques. Sa douzaine de formateurs transmettent un savoir-faire et une expérience issus du terrain afin d'aider les entreprises à gérer des menaces qui évoluent constamment. Les méthodes enseignées, utilisées notamment par de grands groupes, correspondent aux besoins concrets des entreprises et ont fait leurs preuves. L'ESSE propose en formation initiale ou continue des cycles courts pour renforcer les compétences, ou des cycles longs pour faire monter les professionnels en expertise.
Site de l'ESSE : www.ess-e.fr



Tél. +33 [0] 1 79 97 37 34
contact@solace.fr
www.solace.fr

IFAS

Être formé à la gestion de crise

Perte d'image, déficit de confiance, arrêt d'exploitation... les conséquences d'une crise mal gérée peuvent être désastreuses pour une entreprise. Michaël Albaladejo, dirigeant de l'IFAS, revient sur l'impérieuse nécessité d'être accompagné et avant tout, formé.

Pourquoi les crises d'aujourd'hui sont bien plus impactantes que par le passé ?

Michaël Albaladejo : C'est dû au fait qu'elles sont plus fréquentes, que leur spectre s'est considérablement élargi (panne informatique, problème sanitaire, retour produit...) sans oublier l'impact de leurs résonances médiatiques en France comme à l'international. C'est-à-dire qu'aujourd'hui, si la crise n'est pas traitée, appréhendée ou encore si elle est mal maîtrisée, l'entreprise peut disparaître.



Michaël Albaladejo, dirigeant de l'IFAS

Que sous-entend « être formé » à la gestion de crise ?

M. A. : C'est être en capacité de faire les bons choix en fonction de la situation et de ses impacts pour l'entreprise. Et cela se prépare, se travaille, se répète, s'apprend. Pour revenir à une activité normale et pouvoir se redévelopper, il faut être accompagné par des experts

qui savent ce qu'est une crise pour l'avoir vécue. Ces retours d'expérience sont une de nos grandes forces à l'IFAS, ce qui garantit à nos clients une approche 100 % pragmatique.

L'opérationnalité est au cœur de votre approche.

M. A. : Tout à fait. Notre expertise de la gestion des risques et de la gestion de crise nous permet d'apporter à nos clients des pistes de réflexion et d'actions. On va les sensibiliser sur les procédures à améliorer, développer avec eux un plan média de crise, leur permettre d'identifier les compétences internes à exploiter lors d'une crise, les former à diagnostiquer les vulnérabilités... mais aussi et surtout les mettre en situation de crise par des simulations réalistes. Car gérer une crise n'est pas inné. On doit l'expérimenter.

IFAS

Pilotage et Maîtrise des Risques

Strasbourg - Reims - Montpellier
Tél. +33 (0)6 77 59 83 39
www.ifas-gestiondesrisques.com

AGANTIS

L'art de débloquer des situations de crise

Pour déverrouiller efficacement des situations de crise, tout en misant sur le facteur humain, le cabinet de conseil Agantis dispose de plusieurs phases d'interventions parfaitement adaptées aux PME et grands groupes.

Réorganisation, plan de sauvegarde de l'emploi (PSE), croissance trop rapide... Face à une urgence sociale, qui va impacter de manière directe ou implicite le fonctionnement et l'organisation de l'entreprise, cette dernière doit pouvoir s'appuyer sur l'expertise d'un cabinet de conseil, et ce, afin de débloquer au plus vite une situation en tension, tout en sécurisant le développement de la politique stratégique. C'est ce que propose le cabinet Agantis : « Notre objectif est



Delphine Manzano, présidente d'Agantis

de sécuriser, accompagner, former et dynamiser l'entreprise », précise sa présidente Delphine Manzano.

Trois axes d'expertise

Agantis peut ainsi intervenir directement sur le terrain auprès du management pour piloter le PSE, renouer le dialogue avec les partenaires sociaux, assurer la maîtrise rapide des grèves. Ce cabinet de conseil propose également des ateliers collectifs ou des entretiens individuels pour par exemple redonner confiance aux collaborateurs, en

leur faisant prendre conscience des mécanismes du changement qui traversent l'entreprise pour l'utiliser en tant que levier de performance et de croissance. Ces interventions sont sur-mesure, elles peuvent être hebdomadaires et s'adressent tant aux managers qu'au comité de direction. Enfin, Agantis forme les managers pour les aider à acquérir les bons réflexes afin d'anticiper une crise, leur apprendre à s'appuyer sur des méthodes éprouvées pour maîtriser, voire piloter un conflit, ou simplement manager dans un environnement instable.



Tél. +33 (0)6 95 01 80 39
contact@agantis.fr
www.agantis.fr

CRISOTECH

L'innovation au service de la gestion de crise

Crisotech propose aux responsables Sûreté, Continuité et Risk Management des techniques et des outils innovants pour former leur organisation à la gestion de crise, en France comme à l'international.

Les phénomènes de crise s'accroissent et s'amplifient. Et l'arrivée des médias sociaux n'arrange rien... Créé par de jeunes professionnels de la sûreté et de la gestion des risques, Crisotech est un cabinet de conseil mais également un organisme de formation agréé qui propose des solutions innovantes pour aider les entreprises et les institutions à acquérir les bons réflexes pour construire, organiser et s'entraîner à gérer les crises.

« Nous avons développé, pour répondre aux nouveaux besoins de nos clients, des outils de gestion et de pilotage de crises extrêmement sophistiqués, explique Emmanuel Descola, Directeur des Opérations chez Crisotech. Nous avons commencé avec des serious games qui permettent de former, grâce aux jeux vidéo, des salariés répartis



La plateforme Social Room® : pour apprendre à gérer la pression médiatique des réseaux sociaux.

sur les cinq continents. Puis nous avons continué sur notre lancée en créant des outils digitaux de pilotage tels Travel Risk Info® (un outil de suivi des voyages

à risque) ou encore CrisisDirectory® (une App avec annuaire de crise intégré). »

Se former au cœur de crises presque réelles

Les solutions de Crisotech ont l'intérêt de recréer les conditions du réel pour que les personnels se forment et acquièrent les bons réflexes pour faire face aux situations d'urgence. C'est notamment l'intérêt de Social Room®, une toute nouvelle plateforme de simulation qui, lors des exercices de crise, met en avant la formidable pression médiatique des réseaux sociaux. À découvrir d'urgence!

CRISOTECH
CRISIS INNOVATION

Tél. +33 [0]1 48 00 90 90
contact@crisotech.com
http://crisotech.com/fr

ataWay management

Management, la cosmétique-beauté en mode optimisé

La société de conseil et management de transition accompagne PME et ETI des cosmétique-parfums et beauté dans la conduite de leurs activités. Elle s'appuie sur une expertise de 17 ans et des leviers opérationnels et stratégiques adéquats.

“Any Time, Any Where, We Are You ». L'ambition d'ataWay management est tout entière traduite dans son acronyme : être là où le dirigeant mandataire (et/ou les actionnaires) ne peut pas être, le remplacer et faire le nécessaire.

« Nous sommes face à des situations compliquées, d'entreprises ou de filiales dans des états très dégradés. Mais nous avons une expérience unique sur notre domaine, qui nous rend opérationnels immédiatement, ainsi qu'une agilité propre aux petites et moyennes structures » détaille Thierry Kuntz, le dirigeant et fondateur d'ataWay management. Fort de son expérience en France comme à l'international en redressement de société et dans la cosmétique-beauté, il a créé l'entreprise fin 2013



avec une seule idée force : on ne peut agir rapidement que dans un univers que l'on maîtrise à 1000 %.

Diriger, orienter

Méthodologies de redressement, appui sur des réseaux spécialisés et veille solide des trends des marchés cosmétiques constituent le socle d'intervention d'ataWay management, pour des missions de 6 mois à 2 ans. Cela peut être pour du redressement ou du remplacement ponctuel de manager. Les dirigeants et les consultants d'ataWay

management, multi-lingues, mettent à disposition un panel de compétences (management, vente, distribution, marketing, formation, RH, industrielles) unique, pour proposer recommandations et plan stratégique qualifiés. Ces derniers sont à même de conseiller aussi sur les décisions opérationnelles appropriées. Cela peut signifier intervenir jusque dans l'organisation stratégique des sociétés clientes en accompagnant la mise en œuvre du plan stratégique recommandé. Plutôt qu'une filiale, ataWay management pousse notamment l'entreprise 2.0 pour la cosmétique, consistant en des représentants « nomades » appuyés par un hub délocalisé de fonctions supports, afin d'offrir souplesse et coût de structure maîtrisés.

ataWay
MANAGEMENT

Tél. +33 [0]1 47 35 95 66
contact@ataway-management.com
www.atawaymanagement.com