

MARSH RISK CONSULTING

GESTION DE CRISE



Anticiper pour mieux piloter

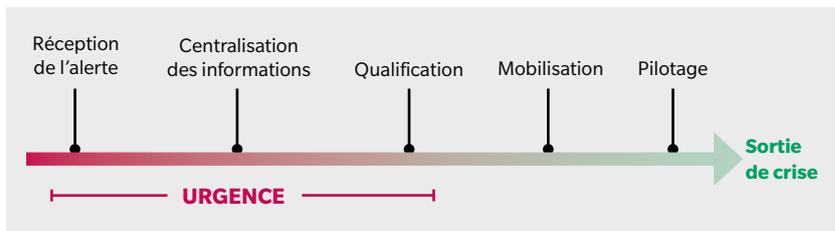
Parce qu'une crise intervient inopinément et parce qu'elle peut provoquer des préjudices conséquents pour les entreprises, il est indispensable de prendre les bonnes décisions pour un meilleur pilotage et une sortie de crise rapide.

Aussi l'anticipation est-elle un facteur clé pour mettre en place un plan de gestion de crise.



Vos enjeux : bien comprendre, bien réfléchir, bien réagir

- Maîtriser le temps au travers de repères chronologiques pré-établis
- Conserver une vision globale de la crise
- Prendre en compte l'aspect psychologique et le stress de chacun des acteurs



Notre approche : anticiper, mettre en place un plan de gestion de crise et préparer des outils d'aide à la décision pour un meilleur pilotage de la crise

Le plan de gestion de crise mis en place par Marsh permet de structurer les réponses stratégiques et opérationnelles à apporter en cas de crise :

Mise en place d'un document de gestion de crise

- Recensement des procédures et des moyens
- Identification des acteurs
- Structuration des cellules de crise
- Jalonnement des différentes phases critiques de la crise
- Ce document unique de gestion de crise sert de référentiel commun et permet aux acteurs de collaborer de façon globale et optimale.

Mise en place d'outils d'aide à la décision

- Document de qualification de l'événement
- Réalisation de fiches actions (ou fiches réflexes)
- Réalisation de fiches d'aide au commandement et au suivi des actions opérationnelles
- Création de mains courantes pour le suivi des actions opérationnelles et de la traçabilité des décisions stratégiques
- Ces outils permettent de gagner en visibilité et en réactivité lors du déclenchement de la crise.

Formation et exercice de simulation de gestion de crise

- Formation des acteurs : aspects organisationnels et psychologiques de la gestion de crise
- Préparation et animation d'exercices de simulation de crise
- Débriefing « à chaud » et retour d'expérience
- Ces entraînements sont un complément majeur de la démarche et constituent un véritable atout en cas de crise réelle.

CONCRÈTEMENT



Audit des procédures de gestion de crise

Un aéroport d'envergure internationale souhaite mettre à jour et tester ses procédures pour faire face à une catastrophe aérienne. Dans ce type d'événement, un PSS (Plan de Secours Spécialisé) est déclenché et l'aéroport doit impérativement répondre aux obligations et demandes de la Préfecture.

→ Marsh réalise d'abord pour l'aéroport un audit des procédures existantes, puis met en place des fiches actions pour permettre à chaque acteur des services de l'aéroport de répondre à la crise dans les plus brefs délais et ainsi optimiser le fonctionnement des procédures.



Création d'un plan de gestion de crise

Une entreprise du secteur tertiaire possède son siège social dans le quartier d'affaires de Paris La Défense dans un Immeuble de Grande Hauteur (IGH). Seules les mesures réglementaires de ce type de bâtiments sont en place. Mais face à l'émergence de risques nouveaux, cette entreprise souhaite se doter d'un plan de gestion de crise.

→ Elle fait donc appel aux équipes de Marsh pour mettre en place l'ensemble du dispositif de gestion de crise : des outils d'aide à la décision et des fiches réflexes sont élaborés pour répondre aux exigences de son organisation. Ce référentiel documentaire est complété par une formation des cadres dirigeants et un exercice de simulation.



Exercice de simulation de crise

Un grand groupe industriel équipementier pense être préparé à la gestion de crise. En effet, il a su gérer des incidents sans difficulté particulière à plusieurs reprises. Cette fois-ci, il souhaite tester son plan face à un événement majeur qui aurait un impact à la fois sur son image et sur sa production.

→ Avec ses équipes, Marsh met en place l'organisation de l'exercice : définition de l'événement, mise en condition réelle, animation de l'exercice et débriefing. L'ensemble de ces étapes révèle quelques points critiques, notamment sur l'organisation de la cellule de crise (absence de rôles définis pour les membres) et sur le suivi des décisions (suivi irrégulier).

Lors du débriefing, cette société s'aperçoit qu'il est nécessaire d'apporter des améliorations au système en place. Elle demande donc à Marsh de l'accompagner dans la mise en place d'un plan de gestion de crise.

Les informations figurant dans la présente publication ont uniquement vocation à aborder les thèmes concernés de manière générale et n'ont nullement valeur de conseil personnalisé. Par conséquent, il convient de ne pas utiliser ces informations en tant que telles. Marsh est à votre disposition pour étudier vos besoins spécifiques.

Ni le présent document, ni aucune partie des informations qu'il contient ne peuvent être copiés ou reproduits sous aucune forme que ce soit sans le consentement de Marsh S.A.S., à l'exception des clients de Marsh S.A.S. qui ne sont pas tenus d'obtenir ladite autorisation pour tout usage du présent document à des fins internes.

MARSH S.A.S. – Société de courtage d'assurances. Société par Actions Simplifiée.

Capital 5.807.566,00 Euros. RCS Nanterre : 572 174 415. N° ORIAS 07 001 037 – www.orias.fr.

N° TVA intra-communautaire : FR 05 572 174 415.

Siège social : Tour Ariane – 5, place des Pyramides – 92800 Puteaux. Assurance de responsabilité civile professionnelle et Garantie financière conformes aux articles L512.6 et L512.7 du code des assurances.

Direction Communication et Marketing 1312. © Tous droits réservés Marsh S.A.S. 2013.

LES ATOUTS MARSH RISK CONSULTING

Une équipe dédiée et spécialisée en gestion de crise.

De nombreuses références notamment dans l'organisation de grands événements sportifs, les banques / assurances et les secteurs de l'agroalimentaire, la chimie / pharmacie et l'industrie.

Une approche complète permettant la compréhension, l'évaluation et le traitement global des risques et de la stratégie de l'entreprise.

Pour plus d'information,
un numéro unique :

01 41 34 56 56

Marsh est présent à :

**Paris La Défense
Aix-en-Provence
Bordeaux
Lille
Lyon
Orange
Toulouse**

www.marsh.fr