



Lundi 12 et mardi 13 juin 2017

**Atout France
79/81, rue de Clichy
75009 PARIS**

La culture de crise dans l'entreprise touristique. Comment anticiper et se tenir prêt ?

Formatrice : Sophie HUBERSON

Jour 1 : lundi 12 juin

9H00 Ouverture de la formation

Présentation des participants.

Définition, critères, partenaires :

- Audit organisationnel
- Gouvernance et cartographie des risques
- Gestion de crise et continuité d'activité
-

10H00 Cas pratique : exercice de crise.

- Les participants se retrouvent dans une situation critique qu'ils sont amenés à gérer dans des conditions contraignantes de la cellule de crise : répartition des rôles, hiérarchisation des priorités, prise de décision, gestion du stress, dynamique de groupe, au fur et à mesure des événements qui s'enchaînent.

11H00 Illustration de la gestion de crise : le cas des parcs de loisirs.

- La logique de sécurité et logique de divertissement
- Obligation de moyen et obligation de résultat
- La gestion des équipes
- L'atteinte au capital image de l'entreprise touristique.

12H30 Déjeuner

14H00 L'organisation d'une cellule de crise :

- La gestion opérationnelle de l'urgence,
- La fonction stratégique, la fonction tactique,
- La fonction communication.
- Les postes de gestion et le rôle de chaque membre.

Les différentes phases (psychologique) de décision et le séquençage chronologique opérationnel



Lundi 12 et mardi 13 juin 2017

**Atout France
79/81, rue de Clichy
75009 PARIS**

- 15H30** La communication de crise
Emission et réception : replacer l'humain au centre de la crise
1. Information et Communication
 2. La sauvegarde de l'image de l'organisation
 3. Les fonctions explicites de la cellule de communication de crise
 4. Définition du plan de communication

17H30 **Fin de la première journée**

Jour 2 : mardi 13 juin

- 9H00** Les aspects comportementaux de la gestion de crise :
Du stress adapté au stress dépassé
Connaître son stress et évaluer celui des autres.
La place du stress dans la gestion de crise
Le stress dans la cellule de crise

- 10H00** La méthodologie et les étapes d'un Plan de Continuité d'Activité :
- Identifier les conséquences de l'indisponibilité des ressources à la suite d'une crise.
 - Analyser les processus critiques.
 - Calculer la durée maximale d'interruption d'activité.
 - Analyser le besoin en ressources humaines, matérielles et en canaux d'informations.
 - Définir des solutions de continuité.
 - Entretenir son plan de continuité d'activité.

12H30 **Déjeuner**

14H00 Cas pratique : exercice de crise en sous-groupe

15H30 Débriefing de l'exercice de crise. Coordination entre cartographie des risques, Gestion de crise et plan de continuité d'activité.

16H30 Questions et conclusion

17H30 **Fin de la formation**