

# Les clefs d'efficacité de la gestion de crise dans les structures et établissements du secteur médico-social

Depuis la canicule de 2003 jusqu'à la pandémie du COVID, les structures et établissements du secteur médico-social ont été fortement impactés par des situations d'urgence sanitaire et ont dû se doter d'outils d'analyse et de gestion des risques. Mais la diversité des situations de crise, qu'elles soient environnementales, sanitaires, technologiques ou sociales, oblige à développer l'expertise professionnelle sur les impacts multidimensionnels de ces événements.

Comment identifier à temps une crise quelle que soit sa nature, comment identifier ses signaux faibles ? Comment prévoir et mettre en place un dispositif de gestion des crises à la fois souple et robuste pour faire face, dans l'urgence, à la multiplicité des actions de crise à engager ? Entre évaluer, agir, coordonner et communiquer, comment hiérarchiser ses priorités ? Comment protéger les bénéficiaires, les forces vives, les implantations et la raison d'être d'une organisation ? Parce que les crises impactent les acteurs et tout l'écosystème de leurs parties prenantes, les contenir pour éviter un emballement destructeur de valeurs et de réputation appelle une agilité collaborative et l'appropriation d'outils spécifiques.

## Objectifs

### PRINCIPAUX

- S'approprier les mécaniques de la gestion de crise, ses enjeux et sa corrélation avec la culture de gestion des risques.
- Identifier les clefs d'une organisation et d'un management adaptés en dispositif de crise.
- Intégrer les expériences de crise dans la démarche d'amélioration continue de la gestion des risques.

### SPÉCIFIQUES

- Intégrer une stratégie de communication de crise cohérente avec les actions de crise et l'évolution de la situation.
- Identifier les points de vigilance au regard de la responsabilité sociétale et juridique de l'organisation.

## Contenu

- Qu'est-ce qu'une crise : définition par cartographie des risques et par approche globale, question des parties prenantes et des signaux faibles.
- Les caractéristiques d'un dispositif de gestion de crise (centre opérationnel, cellule de crise, supports) : rôle, composition et moyens.
- Les aspects clefs de la mobilisation du dispositif de crise : l'alerte (freins, procédure, outils), les actions de crise (évaluation, décisions, coordination), la gestion de l'information.
- L'impact des questions de responsabilité dans le management de crise.
- Les enjeux et leviers de communication de crise (interne et externe).
- Les actions de sortie de crise (veille, RETEX, SWOT).

## Méthode

- Identification des besoins de formation.
- Positionnement en début et fin de formation pour mesurer la progression du stagiaire.
- Alternance d'apports théoriques et d'études de cas, perfectionnement des connaissances et des compétences. Méthodes actives constituées d'exposés théoriques, d'exercices de groupe, d'analyse de pratique professionnelle afin de favoriser les interactions entre les participants et le partage d'expérience.
- Approche transversale assortie d'exemples réels adaptés aux activités du secteur médico-social. Cette formation permet d'accompagner les réflexions des cadres de direction sur les ressorts essentiels de la gestion de crise dans ses dimension humaines, stratégiques, organisationnelles et réputationnelles. Une mise en perspective pour mieux s'approprier et adapter à son organisation les outils de gestion des risques et des crises.
- Documents, modèles d'outils et supports de cours remis aux participants.

## Formation individuelle en inter-établissements

📍 PARIS • 2 avril 2025 (7 heures)  
480 €

## Infos Pratiques

👤 14 PARTICIPANTS MAXIMUM

### PUBLIC

Ce stage s'adresse aux membres de direction générale, comité de direction, désirant approfondir ses connaissances en gestion de crise. Capacités d'analyse sur sa pratique et de prise de recul ; appétence au partage d'expérience avec ses pairs.

☑️ **PRÉREQUIS** Aucun prérequis n'est nécessaire.

### INTRA-ÉTABLISSEMENT

**Durée et coût :** Cette formation peut s'envisager sur 2 à 3 journées avec exercice de simulation personnalisé à l'organisation de votre établissement. Formats et durée adaptables selon la disponibilité et le rôle des publics (gouvernance, direction, cadres opérationnels). Nous consulter. *S'ajoutent les frais de déplacement et d'hébergement de la formatrice.*

### INTERVENANTE

- **Marianne MAZAS**, consultante en gestion des risques.

### ÉVALUATION

Évaluation des acquis tout au long de la formation sur la base des productions personnelles. À l'issue de la formation, l'intervenante évalue l'atteinte des objectifs avec un questionnaire (cf. mise en œuvre du dispositif d'évaluation p.146).