

FICHE REFLEXES 9

Sortir de la crise

N°	Actions	Responsables
Suivi et sortie de crise		
1	Faire le suivi des communications engagées : → Rappeler tout journaliste ou autorité ayant à un moment demandé des informations sur votre situation ou une interview. → S'assurer que chaque public a été informé directement, par vos services et avec les outils appropriés : communiqué de presse, interview, conférence de presse, courriers, campagnes publicitaires d'explications, de remerciement etc.	Membres de la cellule de crise, pilotés par le directeur
2	Clôturer officiellement la crise : → Informer du retour à la normale à l'ensemble des participants (internes et externes). → Remercier les soutiens externes : lettres ou marques de remerciement aux experts externes, partenaires et prestataires vous ayant apporté leur soutien lors de la gestion de crise.	Directeur de la cellule de crise
Debrief et évaluation <i>Réunir les membres de la cellule de crise, afin qu'ils expriment « à chaud » la façon dont chacun a vécu la crise pour permettre une meilleure analyse.</i>		
3	Analyser les différents impacts de la crise sur l'activité et l'image de VINCI : → Les perceptions des publics internes et externes. → L'image de l'entreprise et de sa gestion de la crise. → Les incidences juridiques et réglementaires potentielles à moyen et long terme. → Informer le service des relations presse de VINCI.	Membres de la cellule de crise, pilotés par le directeur de la cellule
4	Évaluer le degré de préparation de VINCI et établir un plan d'actions correctives : → Recenser l'ensemble des dispositions qui ont bien fonctionné pendant la crise ainsi que les axes d'amélioration à chaque étape : alerte, mobilisation de la cellule de crise, organisation et coordination, décisions et communication. → Réactualiser après chaque crise le manuel de gestion de crise, si nécessaire. → Identifier les besoins en outils et formations complémentaires en communication de crise.	Membres de la cellule de crise, pilotés par le directeur de la cellule et le pilote
5	Faire le bilan financier : → Faire un bilan complet de tous les coûts entraînés par la crise et sa gestion. → Les soumettre le cas échéant aux assureurs.	Coordinateur + expert (directeur administratif et financier)
6	Capitaliser et partager l'expérience, développer et consolider les réseaux : → Apprendre à partager son expérience avec les différents partenaires internes et externes. → Entretenir les contacts initiés ou renforcés pendant la crise (experts, autorités, journalistes, associations, élus locaux, etc.). → Restaurer la confiance des différents publics (autorités, riverains, associations, élus, médias etc.). → Informer le service des relations presse de VINCI.	Directeur de la cellule de crise et pilote
7	Poursuivre la veille : → Si le sujet est propice à des rebonds ou peut servir de jurisprudence, mettre en place une veille sur le sujet pour vérifier qu'il ne revient pas sur le devant de la scène. → Informer le service des relations presse de VINCI.	Membres de la cellule de crise, pilotés par le directeur de la cellule