

## Prévenir et gérer une situation de crise

### Enjeux

Les établissements et services sociaux et médicosociaux et leurs organismes gestionnaires, malgré leurs facultés d'adaptation, peuvent être brutalement confrontés à une situation de crise pour des causes externes (crise de gouvernance, crise économique, modification brutale des politiques de l'État ou du département sur un secteur d'activité, crise sanitaire comme vient de le montrer le COVID19, incendie), ou des causes internes (conflits à l'occasion d'un événement indésirable, d'un changement de direction, d'une restructuration, actes de violence). Ces situations atypiques peuvent remettre en cause le fonctionnement habituel de l'institution ou même sa pérennité. Elles créent une urgence et nécessitent un management spécifique.

### Public

Cette formation s'adresse aux équipes de direction et aux membres de cellules de crise activées ou prévisionnelles. En intra, elles peuvent s'adresser à tous les professionnels d'une équipe d'ESMS.

### Prérequis

Elle ne nécessite pas d'autre prérequis.

### Objectifs

Au terme de cette action de formation les professionnels devront être capables de :

- Identifier les caractéristiques d'une crise et ses différents types
- Comprendre le cycle d'une crise et mettre en place un plan de crise avec ses différents outils
- Gérer de façon spécifique les différents moments de ce cycle en distinguant les actions d'urgence et le plan de continuité de l'activité
- Mobiliser les ressources humaines
- Mettre en place et gérer le plan de communication
- Organiser le retour d'expérience pour capitaliser les compétences collectives acquises et préparer l'établissement aux prochaines situations de crise
- Se positionner sur les questions éthiques posées en situation de crise

### Contenu et méthodes

La formation se déroule en 7 modules qui suivent le cycle de la crise en analysant chaque période de plusieurs points de vue : la situation, le management et les outils. Chaque module se conclut par une mise en application sur une étude de cas fournie par le formateur ou les participants et une évaluation des acquis.

- Module 1 : La crise, qu'est-ce que c'est ?

- Introduction : présentation des participants et de leur expérience des situations de crise
- Exposé de définition de la crise de ses différents types et de son cycle à partir de ces récits
- Module 2 : préparer l'établissement aux situations de crise
  - La situation : une période de calme pendant laquelle il est difficile de mobiliser les acteurs sur un danger hypothétique
  - Le management : mobiliser des acteurs en période froide
  - Les outils : l'inventaire des risques (méthode MOSAR), les plans de crise (plan bleu, plan blanc, plan interne élargi), les exercices de crise
  - Étude de cas
- Module 3 : repérer et interpréter les signes précurseurs
  - La situation : des signes faibles apparaissent, mais affaiblis par le mécanisme de déni
  - Le management : l'écoute des signes faibles et atypiques, la prise en compte des lanceurs d'alerte, la tentation de Cassandra
  - Les outils : le dispositif d'alerte, le statut des lanceurs d'alerte
  - Étude de cas
- Module 4 : entrer dans la crise
  - La situation : la soudaineté et la gravité des événements nécessitent immédiatement un changement de pilotage.
  - Le management : annoncer l'état d'alerte de l'établissement et lancer le dispositif de crise.
  - Les outils : la cellule de crise, les opérations d'urgence et la main courante, le plan de continuité de l'activité, le plan de communication interne et externe
  - Étude de cas
- Module 5 : gérer la phase aigue
  - Situation : la crise monte en puissance et les impacts se potentialisent. Le plan prévu est débordé par les événements.
  - Management : adapter les réponses aux imprévus. Mobiliser de nouvelles ressources. Assurer un suivi réactif.
  - Outils : fiche de suivi et communication de crise

- Étude de cas
- Module 6 : stabiliser et sortir de la crise
  - Situation : la pression baisse et les fonctionnements habituels reprennent progressivement.
  - Management : identifier les critères de sorties de crise pour éviter la précipitation et l'effet rebond.
  - Les outils : référentiel de sortie de crise, plan de retour à la normale.
  - Étude de cas
- Module 7 : tirer les leçons de l'expérience et se préparer
  - Situation : les fonctionnements sont stabilisés. C'est le moment du bilan.
  - Management : organiser le retour d'expérience pour capitaliser les compétences acquises et développer une culture d'accueil de la crise. Intégrer cette posture d'accueil de la crise dans l'accompagnement quotidien du projet des usagers.
  - Les outils : le retour d'expérience et le passage au module 1 : préparer l'établissement aux situations de crise
  - Étude de cas

## Modalités d'évaluation

Les acquisitions sont évaluées à l'aide d'un quiz en fin de formation. Il reprend les objectifs ci-dessus :

- Identifier les caractéristiques d'une crise et ses différents types
- Comprendre le cycle d'une crise et mettre en place un plan de crise avec ses différents outils
- Gérer les différentes étapes
- Mobiliser les ressources humaines
- Mettre en place et gérer le plan de communication
- Organiser le retour d'expérience
- Se positionner sur les questions éthiques posées en situation de crise

Les modifications de posture individuelle sont évaluées par le participant sur un questionnaire reprenant les mêmes questions en début de première séance et en fin de dernière séance.

## Durée

L'ensemble de la formation se déroule sur 7 modules de 2H, soit une durée totale de 2 journées ou de 14H.

## Modalités et délais d'accès

La formation peut se réaliser en intra dans un établissement demandeur, dans un établissement loué par l'organisme de formation, avec un minimum de 7 et un maximum de 15 personnes.

Elle peut se réaliser aussi en inter ou en ligne sur le même total de 7 modules à partir de 10 participants.

## Tarifs

En intra : 2640 € TTC pour le groupe

En inter ou en ligne : 324 € TTC par participant