

# ORGANISATION ET GESTION

## Exercice de simulation

**Testez l'équipe de crise lors d'une situation de crise simulée.**

- L'équipe doit faire face à **une crise** (problème produit, sinistre, accident industriel mortel, piratage...).
- Nous évaluons **la réponse de la First Line** : comment réagissent-ils à une plainte et comment celle-ci est-elle remontée en interne ?
- Nous évaluons **l'organisation de l'équipe de crise** : la répartition des tâches, la structure de réunion, les outils utilisés, la collaboration...
- Nous évaluons **l'approche de crise** : les actions, les scénarios et la stratégie choisie.
- Nous évaluons **la communication de crise** : écrite et orale, interne et externe (clients, journalistes, autorités).

### Objectifs

- Tester la réponse des premiers contacts avec de vrais appels téléphoniques et e-mails.
- L'utilisation du plan de gestion de crise et des outils associés.
- Exercer les compétences de crise.
- Identifier les forces et les opportunités de croissance en collaboration avec l'équipe.
- Évaluer l'approche de la crise par l'équipe.

### Programme

- Réunion préparatoire pour définir le scénario.
- Exercice de simulation dans votre entreprise et courte discussion.
- Rapport détaillé avec recommandations. Cela peut être utilisé à des fins de certification BRC, IFS et autres.

### Groupe cible

Tous les membres de l'équipe de gestion de crise et/ou les suppléants.

### Pratique



Équipe de gestion de crise



Réunion préparatoire: 1 heure  
Exercice de simulation: 4 heures



Dans votre entreprise / en numérique