

# Gestion de crise pour les PME

---

## Gestion de crise pour les PME

---

### Solutions pratiques avec des ressources limitées

---

#### Introduction

---

Les petites et moyennes entreprises sont particulièrement vulnérables face aux situations de crise. Avec des ressources humaines, financières et techniques souvent limitées, elles peuvent rapidement se trouver dépassées par des événements perturbateurs. Pourtant, une PME peut mettre en place un dispositif de gestion de crise efficace et adapté à sa taille. Ce guide propose des solutions concrètes et accessibles pour développer la résilience de votre entreprise sans investissements démesurés.

#### Sommaire

---

- 1. Les crises spécifiques aux PME**
- 2. Principes d'une gestion de crise adaptée aux PME**
- 3. Préparation et anticipation à moindre coût**
- 4. Organisation d'une cellule de crise simplifiée**
- 5. Outils et ressources accessibles**
- 6. Communication de crise pour les petites structures**
- 7. Continuité d'activité avec peu de moyens**

8. **Partenariats et mutualisation des ressources**
9. **Retour d'expérience simplifié**
10. **Checklist et modèles adaptés aux PME**

## 1. Les crises spécifiques aux PME

---

### Types de crises fréquentes pour les PME

Les PME sont exposées à différentes catégories de crises, certaines étant particulièrement critiques pour leur survie :

- **Crises financières** : perte d'un client majeur, impayés importants, refus de financement
- **Crises opérationnelles** : panne informatique, incendie, inondation des locaux
- **Crises de ressources humaines** : départ soudain de collaborateurs clés, accident du travail
- **Crises de réputation** : avis négatifs en ligne, litige client médiatisé
- **Crises liées à la chaîne d'approvisionnement** : défaillance d'un fournisseur stratégique
- **Crises réglementaires** : non-conformité, contrôle fiscal ou administratif
- **Crises de gouvernance** : conflit entre associés, succession difficile

### Vulnérabilités spécifiques des PME

Les PME présentent des fragilités particulières face aux crises :

- **Dépendance forte à quelques clients ou fournisseurs clés**
- **Trésorerie limitée** avec peu de réserves pour absorber les chocs
- **Concentration des compétences** sur un nombre restreint de personnes
- **Absence de fonctions dédiées** à la gestion des risques
- **Faible redondance** des systèmes et équipements
- **Moindre pouvoir d'influence** sur les parties prenantes externes
- **Accès limité à l'expertise spécialisée** en gestion de crise

### Impact potentiel des crises sur les PME

Pour une PME, l'impact d'une crise mal gérée peut être existentiel :

- 40% des PME ne rouvrent pas après avoir subi une catastrophe majeure
- 29% de celles qui rouvrent ferment définitivement dans les deux ans
- Une interruption d'activité de 10 jours entraîne une faillite dans 50% des cas

Ces statistiques soulignent l'importance vitale d'une préparation minimale, même avec des ressources limitées.

## 2. Principes d'une gestion de crise adaptée aux PME

---

### Simplicité et pragmatisme

La gestion de crise en PME doit être avant tout :

- **Simple** : procédures faciles à comprendre et à mettre en œuvre
- **Pragmatique** : adaptée à votre réalité quotidienne
- **Flexible** : capable de s'ajuster à différents types de situations
- **Peu coûteuse** : minimisant les investissements financiers
- **Peu chronophage** : limitant la mobilisation de ressources humaines

### Approche proportionnée au risque

Concentrez vos efforts sur les risques les plus probables et les plus impactants pour votre activité :

1. Identifiez vos vulnérabilités spécifiques
2. Évaluez les scénarios les plus critiques
3. Préparez-vous en priorité à ces scénarios
4. Développez progressivement votre préparation aux autres risques

### Focus sur l'essentiel

Votre dispositif de gestion de crise doit se concentrer sur :

- La protection des personnes
- La sauvegarde des actifs critiques

- Le maintien des activités essentielles
- La préservation de la relation client
- La communication adaptée

## 3. Préparation et anticipation à moindre coût

---

### Cartographie simplifiée des risques

Réalisez une évaluation simple de vos risques :

1. Réunissez les principaux responsables pour une séance de brainstorming
2. Listez les événements qui pourraient perturber gravement votre activité
3. Évaluez pour chacun la probabilité (faible/moyenne/forte) et l'impact (faible/moyen/fort)
4. Identifiez les 3-5 scénarios les plus critiques

### Plan de crise minimaliste

Élaborez un document concis (5-10 pages maximum) comprenant :

- Les scénarios de crise identifiés
- La composition de la cellule de crise
- Les premiers réflexes par type de crise
- Les contacts d'urgence internes et externes
- Les procédures d'alerte et de remontée d'information
- Les principes de communication

### Formation interne économique

Développez les compétences en interne sans budget significatif :

- Webinaires et ressources gratuites (protection civile, CCI, organisations professionnelles)
- Exercices de simulation simples (jeux de rôles, discussions)
- Partage d'expériences avec d'autres entreprises locales
- Auto-formation des dirigeants et personnes clés

### Vigilance préventive

Mettez en place des dispositifs d'alerte précoce adaptés à votre taille :

- Suivi régulier des indicateurs clés de l'entreprise (trésorerie, carnet de commandes)
- Veille sur les clients stratégiques (santé financière, changements importants)
- Surveillance des fournisseurs critiques (délais, qualité, situation financière)
- Attention aux signaux faibles internes (climats sociaux, incidents mineurs répétés)
- Veille réglementaire ciblée sur vos enjeux prioritaires

## Solutions digitales gratuites ou peu coûteuses

Exploitez les outils numériques abordables :

- Applications de notification d'urgence gratuites
- Stockage cloud pour la sauvegarde des documents essentiels
- Plateformes collaboratives pour le partage d'information
- Services de veille par alertes email personnalisées
- Médias sociaux pour la surveillance de l'e-réputation

## 4. Organisation d'une cellule de crise simplifiée

---

### Composition adaptée aux petites structures

Une cellule de crise en PME doit être légère mais efficace :

#### Composition de base (3-5 personnes)

- **Le dirigeant** : décision finale et vision globale
- **Un responsable opérationnel** : connaissance terrain et mise en œuvre
- **Un responsable administratif/financier** : gestion des ressources
- **Un responsable communication** : relations externes et internes
- **Un secrétaire de crise** : documentation et suivi

#### Pour les très petites structures (1-3 personnes)

- **Le dirigeant** : coordination générale
- **Un collaborateur polyvalent** : support et relais terrain
- **Un conseil externe si nécessaire** : expert-comptable, avocat, consultant

## Principes d'organisation

- Clarté des rôles et responsabilités
- Polyvalence des membres
- Suppléants identifiés pour chaque fonction
- Formation croisée pour assurer la continuité
- Mobilisation modulable selon la gravité

## Fonctionnement simplifié

Adaptez le fonctionnement à vos contraintes de ressources :

### Activation et mobilisation

- Critères d'activation simples et non ambigus
- Système d'alerte direct (SMS, appel, messagerie instantanée)
- Point de rassemblement prédéfini (physique ou virtuel)
- Kit de crise minimal prêt à l'emploi
- Checklist d'actions immédiates par type de crise

### Mode de fonctionnement

- Réunions courtes et focalisées (15-30 minutes)
- Prise de décision accélérée
- Documentation simplifiée mais systématique
- Alternance travail individuel/points collectifs
- Communication fluide et directe

### Outils de pilotage essentiels

- Tableau de bord simplifié (problèmes/actions/statut)
- Journal chronologique des événements et décisions
- Liste des contacts d'urgence à jour
- Modèles de messages préparés

- Checklist de suivi des actions critiques

## Lieu et équipement

Optimisez les ressources matérielles :

### Lieu de réunion

- Espace habituel repensé pour l'urgence
- Alternative prédéfinie en cas d'indisponibilité
- Solution mixte présentiel/distanciel
- Accès sécurisé et contrôlé
- Confort minimal pour des sessions prolongées

### Équipement essentiel

- Téléphones chargés et chargeurs
- Ordinateur portable avec accès internet mobile
- Copies papier des documents vitaux
- Fournitures de bureau basiques
- Batteries externes et éclairage de secours

### Ressources informationnelles

- Accès aux données critiques même hors réseau
- Plan des locaux et informations de sécurité
- Liste des ressources internes mobilisables
- Annuaire des services d'urgence locaux
- Documents d'assurance et contacts utiles

## Procédures d'escalade et de décision

Structurez vos processus décisionnels :

### Niveaux d'alerte

- **Niveau 1** : Incident gérable par le responsable direct
- **Niveau 2** : Perturbation nécessitant coordination interne
- **Niveau 3** : Crise avérée mobilisant la cellule complète

- **Niveau 4** : Crise majeure nécessitant des ressources externes

### Processus de décision

- Délais maximaux de prise de décision définis à l'avance
- Matrice de responsabilité claire (qui décide quoi)
- Délégations d'autorité prédéfinies
- Seuils financiers d'engagement en situation d'urgence
- Documentation minimale des décisions importantes

## 5. Outils et ressources accessibles

---

### Documentation essentielle

Limitez-vous aux documents vraiment utiles :

#### Fiches réflexes par scénario (1 page par type de crise)

- Actions immédiates à réaliser
- Personnes à contacter en priorité
- Procédures d'escalade
- Rappel des principes directeurs
- Liste de contrôle des points critiques

#### Annuaire de crise

- Contacts internes avec numéros personnels
- Services d'urgence locaux
- Fournisseurs et prestataires critiques
- Clients stratégiques
- Partenaires et ressources externes

#### Modèles de communication

- Messages d'alerte interne
- Communiqués clients et fournisseurs
- Messages pour les réseaux sociaux

- Réponses types aux questions fréquentes
- Scripts d'appel pour différentes situations

### **Cartographie des ressources**

- Plan des locaux avec points critiques
- Inventaire des ressources de secours
- Localisation des documents importants
- Voies d'évacuation et points de rassemblement
- Sources d'approvisionnement alternatives

### **Solutions technologiques abordables**

Privilégiez les outils simples et accessibles :

#### **Communication et coordination**

- Groupes WhatsApp ou Telegram dédiés
- Service de conférence gratuit (Zoom, Teams, etc.)
- Plateforme collaborative (Google Workspace, Microsoft 365)
- Outils de partage de documents en cloud
- Applications de gestion de tâches basiques

#### **Sauvegarde et sécurité des données**

- Solutions de backup cloud automatisées
- Stockage redondant (local + distant)
- Options de récupération des données testées
- Protection contre les ransomwares basique
- Documentation des accès et procédures

#### **Outils de surveillance**

- Alertes Google sur votre entreprise et secteur
- Monitoring simple des réseaux sociaux
- Surveillance basique du site web et serveurs
- Applications de notification des conditions météo
- Systèmes d'alertes bancaires

## Ressources externes gratuites ou peu coûteuses

Exploitez les ressources disponibles :

### Organismes publics et professionnels

- Guides et fiches pratiques des CCI
- Ressources des fédérations professionnelles
- Documents des services de sécurité civile
- Outils des assureurs (souvent inclus dans les contrats)
- Supports des organisations sectorielles

### Ressources digitales

- Webinaires et MOOC gratuits sur la gestion de crise
- Templates et checklist en ligne
- Communautés de dirigeants de PME
- Forums spécialisés par secteur
- Podcasts et chaînes YouTube éducatives

### Services de proximité

- Consultations gratuites d'experts-comptables ou avocats
- Accompagnement des collectivités locales
- Services de médiation
- Groupements d'employeurs pour ressources partagées
- Incubateurs et accélérateurs locaux

## Modèles économiques de soutien externe

Trouvez des solutions d'accompagnement adaptées :

### Options d'accompagnement abordables

- Consultants juniors ou indépendants
- Étudiants en fin de cursus spécialisé
- Dirigeants à la retraite (mentoring)
- Mutualisation de services entre PME

- Accompagnement ponctuel à l'heure ou au forfait

### Financements possibles

- Aides des chambres consulaires
- Subventions régionales à la résilience des PME
- Crédit d'impôt innovation
- Fonds de formation professionnelle
- Programmes européens pour les PME

## 6. Communication de crise pour les petites structures

---

### Principes de communication adaptés aux PME

La communication de crise en PME doit être proportionnée :

#### Fondamentaux à respecter

- Réactivité et proactivité
- Transparence et honnêteté
- Empathie et attention aux impacts humains
- Cohérence dans les messages
- Accessibilité et simplicité des informations

#### Spécificités PME

- Communication plus directe et personnalisée
- Moindre exposition médiatique (avantage et inconvénient)
- Relations plus étroites avec les parties prenantes
- Capacité à adapter rapidement les messages
- Authenticité comme force

#### Écueils à éviter

- Sur-réaction ou sous-réaction
- Messages contradictoires entre dirigeants

- Promesses impossibles à tenir
- Jargon technique ou juridique
- Absence de communication dans l'incertitude

## Communication interne simplifiée

Maintenez le lien avec vos équipes :

### Canaux de communication interne

- Réunions quotidiennes brèves (physiques ou virtuelles)
- Groupe de messagerie instantanée dédié
- Point d'information central (physique ou digital)
- Communication directe du dirigeant
- Système de questions/réponses

### Contenu à privilégier

- Informations factuelles sur la situation
- Impact concret sur l'activité et les emplois
- Actions entreprises par la direction
- Consignes claires et attentes
- Reconnaissance des efforts

### Gestion des inquiétudes

- Temps d'échange réguliers
- Disponibilité de la direction pour les questions
- Transparence sur ce qui est connu et inconnu
- Attention aux rumeurs et désinformation
- Suivi personnalisé des collaborateurs les plus affectés

## Communication externe efficace

Gérez votre image avec des moyens limités :

### Parties prenantes prioritaires

- Clients directs et distributeurs

- Fournisseurs critiques
- Banques et financeurs
- Autorités concernées
- Communauté locale

### **Moyens simples et directs**

- Contact téléphonique personnalisé pour les relations clés
- Emails ciblés et personnalisés
- Page dédiée sur votre site web
- Messages sur vos réseaux sociaux
- Courrier pour les communications officielles

### **Messages clés à préparer**

- Reconnaissance de la situation
- Impact sur vos engagements clients
- Mesures mises en place
- Délais et solutions proposés
- Engagement et vision à terme

## **Gestion des médias sociaux et de l'e-réputation**

Protégez votre réputation digitale :

### **Surveillance des médias sociaux**

- Alertes sur les mentions de votre entreprise
- Suivi des hashtags pertinents
- Monitoring des avis clients en ligne
- Veille sur les forums sectoriels
- Attention aux commentaires sur vos publications

### **Réponse aux critiques en ligne**

- Réactivité proportionnée à la visibilité
- Reconnaissance des préoccupations légitimes
- Réponses factuelles et constructives

- Invitation au dialogue en privé si nécessaire
- Correction des informations erronées sans agressivité

### Contenu proactif

- Publications régulières sur l'évolution de la situation
- Partage des actions positives entreprises
- Valorisation de l'engagement des équipes
- Transparence sur les difficultés et solutions
- Messages de gratitude envers les soutiens

## 7. Continuité d'activité avec peu de moyens

---

### Identification des fonctions vitales

Concentrez-vous sur l'essentiel :

#### Méthode d'analyse simplifiée

- Listez vos processus métier principaux
- Évaluez l'impact d'une interruption (fort/moyen/faible)
- Estimez le délai maximum tolérable d'interruption
- Identifiez les ressources minimales nécessaires
- Priorisez les processus à maintenir absolument

#### Fonctions généralement critiques en PME

- Activités générant le chiffre d'affaires principal
- Service aux clients existants
- Paiement des fournisseurs stratégiques
- Processus de paie et obligations sociales
- Protection des actifs essentiels

#### Documentation minimale

- Fiche par fonction vitale (1 page maximum)
- Ressources indispensables

- Procédure simplifiée de fonctionnement
- Interdépendances critiques
- Options de substitution

## Solutions pragmatiques par domaine

Adaptez vos solutions à vos contraintes :

### Systemes d'information

- Sauvegardes régulières avec test de restauration
- Procédures manuelles de secours pour les fonctions critiques
- Solutions cloud pour les applications essentielles
- Équipements informatiques de secours basiques
- Documentation des configurations importantes

### Production et opérations

- Stock tampon pour les composants critiques
- Procédures de production simplifiées
- Relations avec sous-traitants potentiels
- Équipements polyvalents et adaptables
- Modes opératoires dégradés documentés

### Ressources humaines

- Polyvalence et formation croisée
- Documentation des savoir-faire critiques
- Réseau de personnel temporaire ou retraité
- Possibilités de télétravail testées
- Redéploiement des équipes selon priorités

### Finances et administration

- Fonds d'urgence accessible rapidement
- Relations préétablies avec banquiers
- Procédures simplifiées de gestion de trésorerie
- Modèles d'accords de paiement échelonné

- Options de financement d'urgence identifiées

## Télétravail et mobilité pour les TPE/PME

Assurez la continuité à distance :

### Prérequis techniques minimaux

- Accès aux fichiers essentiels depuis l'extérieur
- Solutions de communication à distance
- Sécurisation basique des connexions
- Équipements mobiles pour les fonctions clés
- Guide simplifié du télétravail d'urgence

### Organisation du travail à distance

- Répartition claire des tâches et responsabilités
- Points de coordination réguliers
- Processus de validation adaptés
- Attentes de disponibilité définies
- Suivi des livrables et échéances

### Maintien de la cohésion

- Rituels d'équipe préservés
- Communication informelle encouragée
- Transparence sur les difficultés
- Partage des succès et avancées
- Attention aux personnes isolées

## Solutions temporaires de relocalisation

Prévoyez des alternatives en cas d'indisponibilité des locaux :

### Options à moindre coût

- Espaces de coworking avec forfaits flexibles
- Locations temporaires via plateformes
- Accords avec d'autres entreprises locales

- Utilisation de locaux secondaires ou personnels
- Solutions modulaires mobiles

### Considérations pratiques

- Proximité géographique pour les employés
- Besoins techniques et connectivité
- Accessibilité et stationnement
- Sécurité des informations sensibles
- Durée potentielle d'utilisation

### Préparation à la relocalisation

- Liste des équipements à déplacer en priorité
- Kit de démarrage rapide prédéfini
- Procédure d'installation d'urgence
- Répartition des responsabilités
- Communication aux parties prenantes

## 8. Partenariats et mutualisation des ressources

---

### Collaboration entre PME

Unissez vos forces avec d'autres entreprises :

#### Formes de collaboration

- Partage d'expériences et bonnes pratiques
- Alertes mutuelles sur les risques émergents
- Prêt de matériel ou d'espace en cas d'urgence
- Mise à disposition ponctuelle de personnel
- Achats groupés de services de continuité

#### Mise en place des partenariats

- Identification des entreprises complémentaires

- Définition d'accords simples et équilibrés
- Test des dispositifs d'entraide
- Documentation minimale des engagements
- Rencontres régulières pour maintenir le lien

### Précautions à prendre

- Respect de la confidentialité
- Formalisation légère mais réelle des accords
- Limitation des engagements financiers
- Répartition équitable des contributions
- Clauses de sortie raisonnables

## Groupements et réseaux professionnels

Exploitez les structures existantes :

### Types de groupements utiles

- Associations d'entreprises locales
- Clusters sectoriels
- Pôles de compétitivité
- Réseaux d'entrepreneurs
- Groupements d'employeurs

### Ressources mutualisables

- Veille sur les risques sectoriels
- Formations collectives
- Partage d'expertises spécialisées
- Outils de gestion de crise
- Représentation commune auprès des autorités

### Implication optimale

- Participation active mais ciblée
- Contribution selon vos forces
- Apprentissage des expériences partagées

- Formalisation des enseignements pertinents
- Équilibre entre donner et recevoir

## Solidarité territoriale

Ancrez-vous dans votre écosystème local :

### Acteurs locaux à mobiliser

- Chambres consulaires (CCI, CMA)
- Collectivités territoriales
- Services d'urgence et de secours
- Établissements d'enseignement
- Associations locales

### Dispositifs territoriaux

- Plans communaux de sauvegarde
- Initiatives de résilience économique locale
- Réseaux d'alerte territoriaux
- Plateformes de partage de ressources
- Exercices de simulation collectifs

### Engagement communautaire

- Participation aux initiatives locales
- Partage de vos compétences spécifiques
- Contribution adaptée à votre taille
- Présence aux réunions stratégiques
- Retour d'expérience après incidents

## Assurances et services financiers adaptés

Optimisez votre couverture financière :

### Solutions d'assurance accessibles

- Polices multirisques avec volet continuité d'activité
- Assurance perte d'exploitation

- Solutions mutualisées via groupements
- Couvertures spécifiques pour les risques prioritaires
- Services de prévention inclus dans les contrats

### Relations avec les partenaires financiers

- Information préventive de votre banquier
- Lignes de crédit pré-approuvées
- Documentation financière à jour et accessible
- Interlocuteurs identifiés en cas d'urgence
- Tests périodiques d'accès aux fonds

### Optimisation des coûts

- Franchises adaptées à votre capacité financière
- Couvertures concentrées sur les risques critiques
- Mutualisation des polices quand possible
- Négociation basée sur vos efforts de prévention
- Révision annuelle des besoins réels

## 9. Retour d'expérience simplifié

---

### Approche pragmatique du retour d'expérience

Capitalisez sur les crises sans processus lourd :

#### Principes directeurs

- Simplicité et focus sur l'apprentissage
- Approche constructive et non punitive
- Participation des personnes directement impliquées
- Documentation des enseignements essentiels
- Application rapide des améliorations prioritaires

#### Temporalité adaptée

- Débriefing à chaud (24-48h) pour les impressions immédiates

- Session structurée (1-2 semaines après) pour l'analyse
- Point de suivi (1-3 mois) pour vérifier les améliorations
- Intégration dans le cycle annuel de révision des risques
- Rappels périodiques des leçons apprises

### Format allégé

- Réunion limitée à 2-3 heures maximum
- Animation directe par le dirigeant ou un responsable
- Documentation concise (3-5 pages)
- Focus sur 3-5 enseignements majeurs
- Plan d'action limité aux priorités (max 10 actions)

## Méthodes simples d'analyse

Utilisez des techniques accessibles :

### Analyse chronologique

- Reconstruction factuelle de la séquence d'événements
- Identification des moments clés et décisions critiques
- Visualisation simple (timeline sur paperboard)
- Discussion structurée sur les points de bascule
- Documentation des écarts par rapport aux procédures

### Méthode des 4 questions

1. Qu'est-ce qui s'est bien passé ? (à maintenir)
2. Qu'est-ce qui s'est mal passé ? (à améliorer)
3. Qu'est-ce qui a manqué ? (à créer)
4. Qu'avons-nous appris ? (à intégrer)

### Matrice forces/faiblesses/opportunités/menaces

- Analyse simple des aspects internes et externes
- Utilisation de post-it pour la contribution collective
- Regroupement par thèmes émergents
- Priorisation par vote ou consensus

- Transformation en actions concrètes

## Documentation et partage des enseignements

Pérennisez les apprentissages :

### Documentation essentielle

- Fiche synthétique par crise vécue (1-2 pages)
- Chronologie des événements clés
- Principales décisions et leurs résultats
- Leçons apprises prioritaires
- Modifications apportées aux procédures

### Partage interne

- Session de présentation courte aux équipes
- Intégration dans l'onboarding des nouveaux arrivants
- Rappels périodiques lors des réunions d'équipe
- Actualisation des fiches réflexes et procédures
- Témoignages des personnes impliquées

### Partage externe sélectif

- Échange avec les partenaires proches
- Contribution anonymisée aux réseaux professionnels
- Retour aux parties prenantes ayant apporté leur soutien
- Partage avec les assureurs (potentielle réduction de prime)
- Cas d'étude pour les formations sectorielles

## Amélioration continue avec peu de ressources

Progressez à votre rythme :

### Cycle d'amélioration adapté

- Identification des priorités absolues
- Mise en œuvre progressive des améliorations
- Tests simplifiés des solutions modifiées

- Évaluation pragmatique des changements
- Documentation des évolutions

### Maintien de la dynamique

- Désignation d'un "gardien de la mémoire"
- Révision annuelle des plans de crise
- Exercices légers et fréquents
- Valorisation des progrès réalisés
- Intégration dans la culture d'entreprise

### Ressources minimales à préserver

- Temps dédié pour les responsables clés
- Budget modeste mais sanctuarisé
- Support externe ponctuel si nécessaire
- Outils de documentation simples mais efficaces
- Réseaux d'échange et d'entraide

## 10. Checklist et modèles adaptés aux PME

---

### Checklist de préparation à la crise

Vérifiez votre niveau de préparation :

#### Gouvernance et organisation

- Responsabilités en cas de crise clairement définies
- Suppléants identifiés pour les rôles clés
- Critères d'activation de la cellule de crise définis
- Procédure d'alerte interne simple et connue
- Processus décisionnel d'urgence établi

#### Documentation essentielle

- Liste des contacts d'urgence à jour
- Scénarios prioritaires identifiés

- Fiches réflexes pour les risques principaux
- Plans des locaux avec éléments critiques
- Modèles de communication préparés

### Moyens et ressources

- Lieu de repli identifié en cas d'indisponibilité des locaux
- Équipements minimaux de crise disponibles
- Accès aux données critiques sécurisé
- Solutions de communication de secours testées
- Fonds d'urgence ou accès rapide à la trésorerie

### Formation et sensibilisation

- Direction formée à la gestion de crise
- Personnel sensibilisé aux procédures d'urgence
- Compétences critiques doublées (formation croisée)
- Exercice simple réalisé dans les 12 derniers mois
- Retours d'expérience documentés et partagés

### Relations externes

- Partenaires clés identifiés en cas de crise
- Contacts préétablis avec les services d'urgence locaux
- Assurances vérifiées et adaptées
- Communication externe préparée
- Accords d'entraide formalisés si pertinent

## Modèle de plan de crise simplifié

Adaptez ce canevas à votre entreprise :

PLAN DE GESTION DE CRISE - [Nom de l'entreprise]

Version : [Date]

1. ACTIVATION ET MOBILISATION

Critères d'activation :

- [Critère 1]
- [Critère 2]
- [Critère 3]

Procédure d'alerte :

1. [Étape 1]
2. [Étape 2]
3. [Étape 3]

Composition de la cellule de crise :

- [Nom, fonction, contact, suppléant]
- [Nom, fonction, contact, suppléant]
- [Nom, fonction, contact, suppléant]

Lieu de réunion :

- Principal : [Lieu]
- Alternatif : [Lieu]
- Virtuel : [Plateforme et accès]

## 2. SCÉNARIOS DE CRISE PRIORITAIRES

[SCÉNARIO 1 : Titre]

- Impacts potentiels :
- Actions immédiates :
- Ressources nécessaires :
- Contacts spécifiques :

[SCÉNARIO 2 : Titre]

- Impacts potentiels :
- Actions immédiates :
- Ressources nécessaires :
- Contacts spécifiques :

[SCÉNARIO 3 : Titre]

- Impacts potentiels :
- Actions immédiates :
- Ressources nécessaires :
- Contacts spécifiques :

## 3. CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS CRITIQUES

---

[Activité critique 1]

- Importance : [Haute/Moyenne]
- Délai maximal d'interruption : [Durée]
- Mode dégradé possible : [Description]
- Ressources minimales : [Liste]
- Responsable : [Nom]

---

[Activité critique 2]

- Importance : [Haute/Moyenne]
- Délai maximal d'interruption : [Durée]
- Mode dégradé possible : [Description]
- Ressources minimales : [Liste]
- Responsable : [Nom]

---

#### 4. COMMUNICATION DE CRISE

---

Communication interne :

- Canaux : [Liste]
- Responsable : [Nom]
- Fréquence : [Indication]
- Messages types : [Référence]

---

Communication externe :

- Porte-parole désigné : [Nom]
- Parties prenantes prioritaires : [Liste]
- Canaux principaux : [Liste]
- Principes directeurs : [Liste]

---

#### 5. RESSOURCES ET MOYENS

---

Kit de crise :

- Contenu : [Liste]
- Localisation : [Lieu]
- Responsable maintenance : [Nom]

---

Accès aux données :

- Données critiques : [Liste]
- Méthode d'accès secours : [Description]
- Contacts support IT : [Noms]

## 6. ANNEXES

- Annuaire de crise
- Plans des locaux
- Modèles de communication
- Fiches réflexes détaillées
- Accords de partenariat

## Modèle de fiche réflexe

Créez des guides d'action rapide :

FICHE RÉFLEXE - [TYPE DE CRISE]

Version : [Date]

### CRITÈRES D'ACTIVATION :

- [Critère objectif 1]
- [Critère objectif 2]
- [Critère objectif 3]

### ACTIONS IMMÉDIATES (0-30 min) :

1. [Action] - Responsable : [Nom/Fonction]
2. [Action] - Responsable : [Nom/Fonction]
3. [Action] - Responsable : [Nom/Fonction]
4. [Action] - Responsable : [Nom/Fonction]
5. [Action] - Responsable : [Nom/Fonction]

### ACTIONS SUIVANTES (30 min-4h) :

1. [Action] - Responsable : [Nom/Fonction]
2. [Action] - Responsable : [Nom/Fonction]
3. [Action] - Responsable : [Nom/Fonction]

### CONTACTS CRITIQUES :

- [Nom] - [Fonction] - [Téléphone] - [Email]

**RESSOURCES NÉCESSAIRES :**

- [Ressource 1] - Localisation : [Lieu]
- [Ressource 2] - Localisation : [Lieu]
- [Ressource 3] - Localisation : [Lieu]

**COMMUNICATION :**

- Message interne initial : [Contenu clé]
- Message externe initial : [Contenu clé]
- Points de communication à [Fréquence]
- Validation requise par : [Nom/Fonction]

**POINTS D'ATTENTION PARTICULIERS :**

- [Point d'attention 1]
- [Point d'attention 2]
- [Point d'attention 3]

**FIN DE CRISE - CRITÈRES :**

- [Critère 1]
- [Critère 2]
- [Critère 3]

## Modèle de débriefing post-crise

Structurez vos retours d'expérience :

**DÉBRIEFING POST-CRISE - [ÉVÉNEMENT]**

Date : [Date de l'événement]

Date du débriefing : [Date]

Participants : [Noms]

**1. CHRONOLOGIE DES ÉVÉNEMENTS**

- [Heure] - [Événement]

**2. ÉVALUATION DE LA RÉPONSE**

Ce qui a bien fonctionné :

- [Point positif 1]
- [Point positif 2]
- [Point positif 3]

Ce qui a été difficile :

- [Difficulté 1]
- [Difficulté 2]
- [Difficulté 3]

Ce qui a manqué :

- [Manque 1]
- [Manque 2]
- [Manque 3]

### 3. IMPACTS DE LA CRISE

- Impact humain : [Description]
- Impact opérationnel : [Description]
- Impact financier estimé : [Montant/Fourchette]
- Impact réputationnel : [Évaluation]
- Autres impacts : [Description]

### 4. LEÇONS APPRISES

- [Leçon 1]
- [Leçon 2]
- [Leçon 3]
- [Leçon 4]
- [Leçon 5]

### 5. PLAN D'ACTION

[Action 1]

- Responsable : [Nom]
- Échéance : [Date]
- Ressources nécessaires : [Liste]
- Indicateur de réussite : [Description]

[Action 2]

- Responsable : [Nom]
- Échéance : [Date]

- Ressources nécessaires : [Liste]

---

- Indicateur de réussite : [Description]

---

- [Action 3]

---

- Responsable : [Nom]

---

- Échéance : [Date]

---

- Ressources nécessaires : [Liste]

---

- Indicateur de réussite : [Description]

---

#### 6. SUIVI DU PLAN D'ACTION

- Date de revue : [Date]

---

- Responsable du suivi : [Nom]

---

- Modalités de partage : [Description]

---

## Ressources et références sectorielles

Consultez ces sources d'information :

### Organismes et plateformes

- Chambres de Commerce et d'Industrie (programmes spécifiques PME)
- Chambres de Métiers et de l'Artisanat
- Bpifrance (guides et outils de résilience)
- DIRECCTE / DREETS (informations réglementaires)
- Organisations professionnelles sectorielles

### Guides et outils gratuits

- Guide de continuité d'activité pour TPE/PME (SGDSN)
- Fiches pratiques de la protection civile
- Autodiagnostic en ligne des CCI
- Modèles de plans de l'AFNOR
- Webinaires et tutoriels spécialisés

### Contacts utiles nationaux

- Numéro d'urgence économique
- Services de médiation

- Cellules de crise sectorielles
- Réseaux d'experts bénévoles
- Plateformes d'entraide entrepreneuriale

### **Formations accessibles**

- MOOC sur la gestion de crise
- Formations courtes des organismes consulaires
- Webinaires gratuits d'experts
- Ateliers pratiques inter-entreprises
- Ressources en ligne autoformatives

---

© 2025 Pulse - Tous droits réservés

---

© 2025 Pulse-Crisis - Tous droits réservés