

Management en gestion de crise et post crise

CONTEXTE

La crise est là quand les capacités conventionnelles de fonctionnement de l'établissement sont dépassées. Ainsi, peu importe qu'elle vienne de l'extérieur (crise sanitaire, catastrophe naturelle...) ou de l'intérieur (conflits sociaux, évènements indésirables...), qu'elle soit prévisible ou non, la crise est une situation extrême qui menace la nature même de l'organisation (activités, fonctionnement...). L'ensemble des professionnels impliqués sont amenés vers un profond dépassement de soi. Il faut alors être prêt à de multiples niveaux pour gérer la crise : le management, la gestion opérationnelle, la communication, etc.

Les crises ne sont jamais identiques entre elles et les plans prévus pour les gérer seront constamment ajustés pour produire les meilleurs résultats. Néanmoins, des connaissances approfondies sur le management en situation de crise et post crise permettront une plus grande aisance dans la continuité des activités. En effet, dans une situation de crise et post crise les attentes autour des encadrants sont particulièrement fortes : soutenir l'équipe, prendre des décisions, savoir prendre du recul, être force de proposition, et bien d'autres.

Dans l'environnement de plus en plus incertain qui pèse sur nos sociétés aujourd'hui, il est non seulement crucial de développer une culture du risque mais également une véritable culture du management de crise. L'adhésion à cette culture du risque et du management de crise doit se faire à tous les échelons de l'établissement.



PUBLIQUE CONCERNÉ

Tout agent en situation d'encadrement.



PROGRAMME



► Développer une approche pragmatique et opérationnelle de la gestion de crise :

- Partager et comprendre.
 - La notion de crise, ses causes, ses conséquences.
 - La Situation Sanitaire Exceptionnelle (SSE).
 - Dispositifs de planification de la réponse aux SSE.
- Faire face et accompagner les équipes.
 - Le rôle de l'encadrant.
 - L'accompagnement des agents et des équipes.
 - Compétences et qualités relationnelles à mobiliser.
 - Management de la résilience.
 - La prise de décision en situation d'incertitude.

► Communiquer en période de crise et sortir de la crise :

- Communiquer :
 - Les réponses émotionnelles et les mécanismes de défenses des professionnels de santé.
 - Argumentation, négociation, régulation, médiation.
 - La place et le rôle de l'encadrement.
 - Maîtriser sa communication et lui donner du sens.
- Planifier et piloter la sortie de crise :
 - L'anticipation de la sortie de crise.
 - Le management de la phase post crise.

► Mutualiser les compétences pour être mieux préparé :

- Prévenir et mesurer les risques.
 - Démarche d'amélioration continue et gestion des risques.
 - Les outils, méthodes, processus d'évaluation et de mesure des risques.
- Imaginer l'inconcevable.
 - Réflexion sur les menaces potentielles pouvant entraîner une prochaine situation de crise.
 - Elaborations de scénarios et stratégies de réponse à la prochaine crise.



OBJECTIFS GLOBAUX



- "Connaitre les différentes étapes de la gestion de crise."
- "Prendre du recul et accompagner les équipes dans le changement."
- "Savoir décider dans un environnement incertain."
- "Communiquer en période de crise."
- "Planifier et piloter la sortie de crise."
- "Mettre en place des outils pour prévenir les situations de crise."



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES



- Expression guidée par questionnement.
- Apports didactiques et conceptuels.
- Echanges, partages d'expérience, réflexion croisée.
- Travaux en sous-groupes, ateliers.
- Analyse, démarche réflexive autour du vécu et des situations de travail.



DURÉE : 3 JOURS (2+1)



