Table des matières

[1. Introduction 2](#_Toc194878040)

[1.1 Objectifs du plan 2](#_Toc194878041)

[1.2 Portée et périmètre d’application 2](#_Toc194878042)

[1.3 Références réglementaires et normatives 3](#_Toc194878043)

[1.4 Définitions clés 3](#_Toc194878044)

[2. Définir la crise pour l’organisation 3](#_Toc194878045)

[2.1 Qu’est-ce qu’une crise ? 3](#_Toc194878046)

[2.2 Typologie des crises (externe, interne, technologique, sanitaire…) 3](#_Toc194878047)

[2.3 Critères de gravité et seuils de déclenchement 3](#_Toc194878048)

[3. Analyse des risques et scénarios 3](#_Toc194878049)

[3.1 Cartographie des risques 3](#_Toc194878050)

[3.2 Identification des vulnérabilités 3](#_Toc194878051)

[3.3 Élaboration de scénarios critiques 3](#_Toc194878052)

[4. Acteurs et parties prenantes 3](#_Toc194878053)

[4.1 Intervenants internes (RH, DSI, direction…) 3](#_Toc194878054)

[4.2 Parties prenantes externes (clients, autorités, prestataires…) 3](#_Toc194878055)

[4.3 Rôles, responsabilités et suppléances 3](#_Toc194878056)

[5. Organisation de la gestion de crise 3](#_Toc194878057)

[5.1 Cellule de crise : composition, fonctionnement 3](#_Toc194878058)

[5.2 Niveaux de gestion : stratégique, tactique, opérationnel, politique 3](#_Toc194878059)

[5.3 Conditions d’activation et de désactivation 3](#_Toc194878060)

[6. Procédures d’alerte et de mobilisation 3](#_Toc194878061)

[6.1 Détection de l’événement 3](#_Toc194878062)

[6.2 Système d’alerte interne 4](#_Toc194878063)

[6.3 Chaîne d’appel et logigrammes d’action 4](#_Toc194878064)

[7. Communication de crise 4](#_Toc194878065)

[7.1 Messages internes et externes 4](#_Toc194878066)

[7.2 Désignation des porte-parole 4](#_Toc194878067)

[7.3 Canaux de diffusion (web, médias, réseaux sociaux…) 4](#_Toc194878068)

[8. Continuité d’activité 4](#_Toc194878069)

[8.1 Activités critiques et plans de secours 4](#_Toc194878070)

[8.2 Sites alternatifs, solutions de repli 4](#_Toc194878071)

[8.3 Logistique, IT et ressources humaines 4](#_Toc194878072)

[9. Formation et exercices 4](#_Toc194878073)

[9.1 Formation des équipes impliquées 4](#_Toc194878074)

[9.2 Exercices de simulation 4](#_Toc194878075)

[9.3 Retour d’expérience (RETEX) 4](#_Toc194878076)

[10. Suivi, évaluation et amélioration continue 4](#_Toc194878077)

[10.1 Indicateurs de performance 4](#_Toc194878078)

[10.2 Mise à jour du plan 4](#_Toc194878079)

[10.3 Audit interne et externe 4](#_Toc194878080)

[11. Annexes 4](#_Toc194878081)

[11.1 Fiches réflexes 4](#_Toc194878082)

[11.2 Contacts clés 5](#_Toc194878083)

[11.3 Plans d’action par scénario 5](#_Toc194878084)

# https://crisehelp.fr/