

Séminaire de formation

Gestion de crise et **Communication sensible**



www.eha-consulting.com



La gestion des crises dans l'environnement des affaires



« Privilégier la communication au sein de l'entreprise et avec les internautes, et éviter les écueils de la déresponsabilisation ou de la langue de bois, doivent être au cœur tant de la stratégie de communication quotidienne de l'entreprise, que de la gestion à chaud des situations de crise. »

Emmanuelle Hervé

De par leur nature, les activités industrielles s'opèrent dans des environnements économiques qui sont exposés à des incertitudes sur la sécurisation des actifs. Ces incertitudes constituent ce qu'on qualifie communément de «risques industriels». Les risques industriels majeurs sont des événements accidentels (explosion, incendie, déversement, inondation, fuite, contamination, etc.) qui se produisent sur des sites, et peuvent avoir des impacts graves sur les installations et équipements, le personnel, les populations avoisinantes et/ou l'environnement.

La prévention des risques industriels impose de plus en plus aux organisations d'intégrer des systèmes de gestion de la sécurité et de l'environnement dans leur fonctionnement courant. Ces systèmes se déclinent dans l'analyse et la hiérarchisation des risques, l'étude des dangers, la mise en place de plan d'opération et d'intervention, et la prise en compte d'une gouvernance de la crise dans l'organigramme des sociétés.

La culture de la gestion des risques industriels connaît une pénétration encore très lente en Afrique subsaharienne. La prévention inefficace de ces risques en amont, augmente considérablement les

possibilités de survenance des crises. Au Cameroun, les récentes catastrophes dans le secteur des transports, interpellent plus que jamais les opérateurs économiques autant que l'administration publique, sur la nécessité de structurer leurs organisations dans l'optique de se doter de systèmes de gouvernance de la crise, qui intègrent la maîtrise des stratégies de communication de crise.

Cette prise en compte de la gestion des risques au sein des organisations, passe prioritairement par le renforcement des compétences des ressources humaines en la matière. C'est l'objectif du séminaire portant sur la gestion de crise et la communication sensible, organisé par EH&A Consulting en partenariat avec Afrik'Genesis.

La formation qui est conduite sur une période de trois (3) jours, vise à offrir aux décideurs et acteurs économiques camerounais, l'opportunité d'une prise de conscience en vue de développer les métiers de la prévention des risques au sein de leurs organisations, avec à terme une maîtrise des outils et méthodes de gestion de la communication de crise.

Présentation générale du séminaire EH&A Consulting et Afrik'Genesis



Du 24 au 26 Octobre 2017, Emmanuelle Hervé donne un séminaire à l'hôtel STARLAND de Douala. Au cours de ces trois (3) journées, l'expert-consultant en communication sensible et le Cabinet AFRIK'GENESIS, vous accueillent pour une formation de qualité sur la gestion des crises et la communication sensible.

Ce séminaire a pour but de renforcer les capacités de vos équipes dans les champs d'intervention suivants :

- L'évaluation de la gravité des situations de crise
- La mise en œuvre des premières actions
- L'optimisation de l'organisation et de la gestion des crises
- La cartographie des parties prenantes et la définition de plans d'actions spécifiques à l'attention de chacune d'elles
- L'élaboration d'un plan de communication de crise et la détermination des éléments de langage
- La mobilisation des alliés de l'entreprise

De manière spécifique, la formation abordera les thèmes suivants :

- La prévention des risques
- La mise en place d'une gouvernance de la crise au sein des entreprises
- La gestion des victimes et des médias en cas de crise
- Les stratégies de communication avec les parties prenantes
- La gestion de l'e-réputation en situation de crise
- La relance post-crise et la continuité des activités

Le séminaire de formation sur la communication sensible s'adresse principalement aux chefs d'entreprises, directeurs d'exploitation, directeurs ou responsables QHSE, et responsables de communication des organismes et entreprises des secteurs du pétrole et de l'énergie, de l'agroalimentaire, des industries chimiques, du BTP et des transports, ainsi qu'aux agences de conseil en stratégie et communication.



Emmanuelle Hervé

20 années d'expérience dans la gestion des situations de crise dans le monde

Ingénieur de formation, Emmanuelle Hervé a débuté sa carrière en Inde puis au Moyen-Orient au milieu des années 1990. Elle y a rejoint le groupe de chimie américain DuPont de Nemours, pour qui elle a développé les marchés du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord. De retour en France depuis un peu plus de 10 ans, elle y exerce le métier de consultant en gestion de crise.

Elle occupe notamment les fonctions de :

- Présidente de la commission AFNOR (Association Française de Normalisation) et du groupe de travail international ISO sur l'e-réputation.
- Membre actif de la commission sécurité du CIAN (Conseil Français des Investisseurs en Afrique).
- Expert assermenté de l'ONUDI (Organisation des Nations Unies pour le Développement Industriel)
- Consultant en communication de crise chez BFM TV (atteinte à la réputation des marques et des dirigeants)

A travers son cabinet EH&A Consulting, Emmanuelle Hervé accompagne des géants industriels de référence tels que PFIZER, GENERAL ELECTRIC, ENGIE, TOYOTA, VIVO ENERGY, SANOFI, BIOCODOX ou encore LACTEL. Elle est à ce jour, l'un des spécialistes de la communication de crise les plus consultés en Europe, et a à cœur de mettre son expertise au service des acteurs économiques d'Afrique centrale.

Dans le cadre du séminaire qu'elle donne au Cameroun en Octobre 2017, Mme Hervé se fera assister de M. Laurent Pellegrin, un cadre expérimenté du corps préfectoral français. Diplômé de Saint-Cyr (1993) et ancien officier de gendarmerie, M. Pellegrin a été directeur de cabinet de plusieurs préfets, avant d'assurer les fonctions de Responsable des achats de la sécurité intérieure française de 2014 à 2017. Il interviendra principalement sur les thématiques liées à la gestion des parties prenantes publiques en situation de crise.



Programme détaillé du séminaire de formation

24-26 Octobre 2017
Hôtel STARLAND Douala

Première Journée

Mardi 24 Octobre 2017

Conférence introductive (sur invitation)
Conférence sur le thème de la prévention des risques, la gestion de crise et la continuité des activités

Bien comprendre ce qu'est la gestion de crise et la différencier de la prévention des risques aussi bien que de la continuité d'activité, est un prérequis essentiel à toute formation sur le sujet, mais aussi à la bonne gestion de ces diverses activités.

Deuxième Journée

Mercredi 25 Octobre 2017

Prévention et gestion des crises

Bien gérer une crise, c'est avant tout savoir la reconnaître, puis efficacement mettre en place une gouvernance de la crise au sein de l'organisation.

Les thématiques abordées ce deuxième jour vous permettront d'avoir toutes les clés en main pour vous préparer aux situations de crise, en vous donnant les éléments essentiels à organiser en amont pour mieux gérer la crise à chaud par la suite. Les thématiques abordées seront les suivantes :

- Urgence et crise : Quelles en sont les différences ?
- Incidents, situations d'urgence et crises: comment organiser les équipes pour chacun de ces scénarios ?
- La cellule de crise : composition, utilité et

fonctionnement

- Etude de cas : comparatif de la gestion des crises BASF (Allemagne - 2016) et CAMRAIL (Cameroun - 2016)
- Introduction à la Communication de crise

Troisième Journée

Jeudi 26 Octobre 2017

Communication sensible en situation de crise

Parce que la gestion des parties prenantes est fondamentale dans la gestion des crises, il est essentiel de faire un focus sur les différents acteurs avec lesquels vous interagissez.

Bien que vous soyez en contact au quotidien avec certains de ces acteurs, la crise induit un prisme différent que vous devrez nécessairement prendre en compte pour gérer les différentes parties prenantes ainsi que la continuité de vos activités.

Les thématiques abordées seront les suivantes :

- La gestion des victimes en cas de crise
- La gestion des médias en cas de crise
- Les stratégies de communication avec les Parties prenantes (Gouvernement, public, personnel) en situation de crise
- La gestion de l'e-réputation en situation de crise
- La gestion de la relance post-crise et la continuité des activités

Proposition commerciale & Contrat d'engagement

A retourner accompagné du règlement total en Francs CFA pour confirmer votre participation.

La participation au séminaire s'élève à 1.300.000 Francs CFA/participant (pause-café et déjeuner inclus). Le nombre de participant est limité à un maximum de 25.
Les règlements se font par chèque à l'ordre de AFRIK'GENESIS.

VOTRE SOCIETE

Raison sociale

Adresse

Code postal Ville

Pays

Courriel Site internet

Tél Fax :

Nombre de participants

Pour confirmer votre participation au séminaire, veuillez nous retourner la page 6 de la présente brochure, accompagnée du paiement total.

Le Cabinet Afrik'Genesis



AFRIK'GENESIS a hérité des métiers, du savoir-faire et de l'expérience des ressources humaines du Cabinet AGENSE, une société anonyme de droit camerounais créée en 2001 et spécialisée dans le conseil en Energie, Environnement et Sécurité. Tout au long de sa pratique de conseil auprès d'organismes publics et privés, AGENSE a réalisé la nécessité d'offrir à sa clientèle des solutions tout à la fois globales, et adaptées aux problématiques socioculturelles et économiques locales.

Notre modèle de travail repose sur une philosophie africaine : La mutualisation des compétences et l'économie solidaire. En s'appuyant sur les qualités humaines et intellectuelles de jeunes professionnels créatifs, encadrés par l'expertise de cadres africains éprouvés, AFRIK'GENESIS a élargi le champ de compétences d'AGENSE en développant une approche singulière de conseil à l'optimisation des performances des organisations. Cette approche combine les étapes ci-après : évaluation des attentes du client - étude de marché – audit diagnostic interne - mesure de la performance de l'organisation – recherche opérationnelle – assurance qualité – formation et mise à niveau des ressources humaines, et veille stratégique.

Pour offrir à nos clients les solutions novatrices les mieux adaptées à leurs ambitions de croissance, nous bénéficions d'un réseau d'une trentaine d'experts et de consultants spécialisés dans les métiers suivants : ingénierie conseil – ingénierie commerciale – conseil en stratégie & organisation d'entreprise – communication d'entreprise & marketing – management de projets et QHSE.

Il nous tient à cœur de participer à travers nos solutions, à la construction d'une Afrique économiquement prospère, qui se réalise dans sa diversité culturelle et ses valeurs intrinsèques.

La qualité de nos travaux est conforme aux standards internationaux, et nos solutions sont exploitables dans tous les secteurs de l'économie.

Nous Contacter

Jean Blaise NKOT
+237 690 05 5803

Hiram S. IYODI
+237 696 48 8386

Dieudonné IYODI
+237 695 39 5089

B.P. 1427 Douala

afrik.genesis@gmail.com