



SOLACE

# AGIR

MÉTHODOLOGIE  
DE GESTION DE CRISE

# EDITORIAL

Nous sommes tous aujourd'hui entrés dans une période dite de "gestion de crise". Que celle-ci soit personnelle ou professionnelle, cette période ne peut pas laisser place à l'indécision. C'est pourquoi SOLACE met à votre disposition sa méthodologie de gestion de crise déjà utilisée par de grands groupes internationaux dans le but de vous aider à prendre les meilleures décisions pour gérer vos impacts et vos parties prenantes. N'hésitez pas à nous contacter pour vous apporter toute notre aide dans l'utilisation de cette méthode.

---

**Lilian LAUGERAT**

Président de SOLACE

[contact@solace.fr](mailto:contact@solace.fr)

# INTRODUCTION

La **méthodologie** de gestion de crise **AGIR** a pour objectif d'améliorer le processus de décision en période de crise. En appliquant cette simple méthode, vous pourrez définir rapidement un **plan d'action** vous permettant de gérer vos **impacts** et vos **parties prenantes** concernées. Cette méthode répond aux fondamentaux et à la définition de la gestion de crise.

La **crise** est un évènement dont la sévérité des impacts ne peut pas être gérée par les processus habituels ou les premières mesures d'urgence.

La **gestion de crise** est une posture dont le but est de prendre toutes les décisions pour gérer vos impacts et les attendus des parties prenantes.

AGIR<sup>®</sup>

Crée par SOLACE

### **AGIR**

#### **QUEL EST SON OBJECTIF ?**

Cette méthodologie vous permet de définir un **plan d'action** prenant en compte tous les **impacts** et toutes les **parties prenantes** concernées.

#### **LA MÉTHODOLOGIE EST COMPOSÉE DE 4 ÉTAPES :**

- **Afficher les faits**
- **Gérer les impacts**
- **Identifier les parties prenantes**
- **Répondre par un plan d'action**

# AGIR

## ETAPE 1 : AFFICHER LES FAITS

Il s'agit de **recueillir toutes les informations disponibles** afin d'établir un constat clair de la situation.

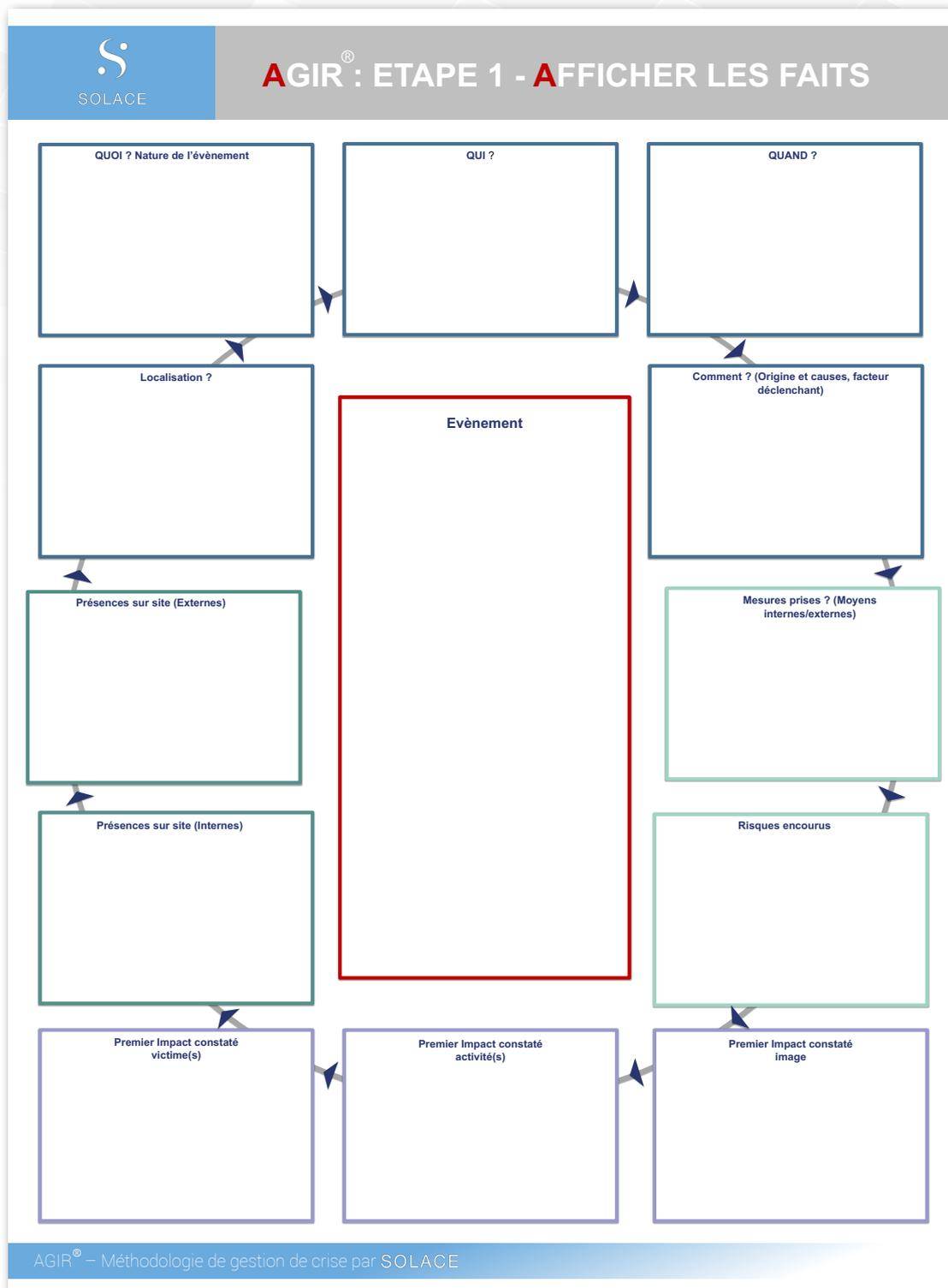
### **QUELLES SONT LES QUESTIONS AUXQUELLES IL FAUT APPORTER UNE RÉPONSE ?**

- Qui ?
- Quoi ?
- Quand ?
- Où ?
- Comment ?
- Quels sont les effets/conséquences ?
- Quelles sont les mesures prises ?
- Quels sont les premiers impacts constatés ?
- Quelles sont les personnes présentes sur le site ?



Utiliser des couleurs différentes pour distinguer les informations « validées » (ex : bleu ou noir) de celles « à vérifier » (ex: rouge).

# REPRÉSENTATION GRAPHIQUE :



Si vous ne disposez pas de cette affiche, vous pouvez la reproduire sur n'importe quel support d'affichage.

# AGIR

## ETAPE 2 : GERER LES IMPACTS

La gestion d'une crise nécessite avant tout d'évaluer les impacts. On réalise donc une analyse des impacts immédiats et futurs suivant cinq catégories :

- Impacts sur les Personnes
- Impacts sur les Activités
- Impacts sur l'Image
- Impacts sur la Responsabilité
- Impacts Financiers

**IL EST POSSIBLE DE SE REMEMORER CES CATEGORIES GRACE A L'ACRONYME PAIRF :**

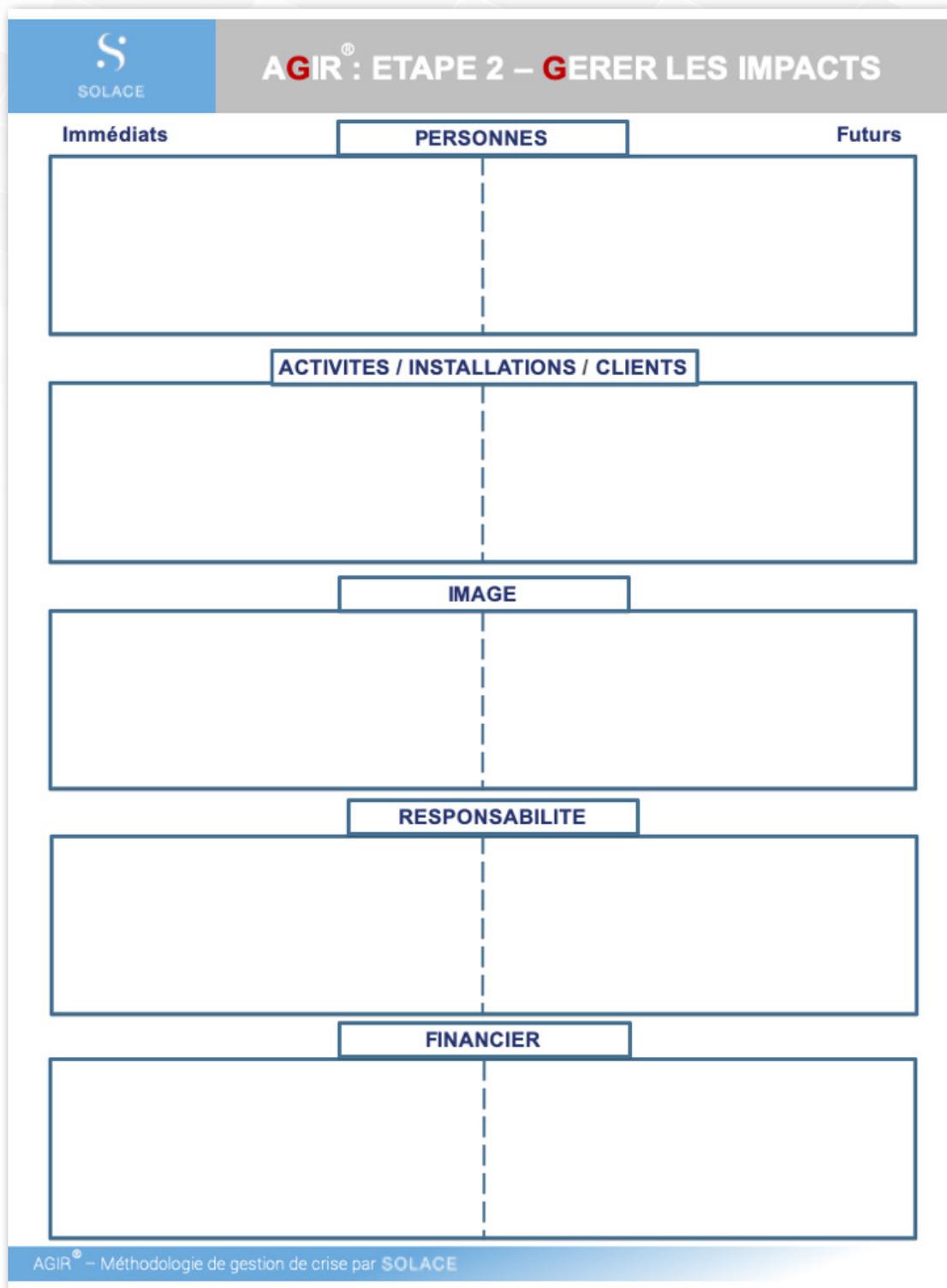
- **P**ersonne
- **A**ctivités
- **I**mage
- **R**esponsabilité
- **F**inancier



Il est nécessaire d'identifier le périmètre d'intervention de la cellule de crise :

"parmi ces impacts, lesquelles doivent être gérées par vous ?"

# REPRÉSENTATION GRAPHIQUE :



Si vous ne disposez pas de cette affiche, vous pouvez la reproduire sur n'importe quel support d'affichage.

# AGIR

## ETAPE 3 : IDENTIFIER LES PARTIES PRENANTES

Après avoir analysé les impacts, il convient de lister les parties prenantes de l'évènement relevées précédemment.

Les "parties prenantes" sont les personnes physiques et/ou morales nécessitant une prise en compte de la part de la cellule de crise. Elles peuvent être internes ou externes à l'entreprise.

### IL EXISTE 3 GRANDES CATEGORIES DE PARTIES PRENANTES :

- Celles qui sont **impliquées** dans votre gestion de crise
- Celles qui sont **impactées**
- Celles qui doivent être **informées**

Il est important de ne pas oublier d'anticiper l'apparition de nouvelles parties prenantes en fonction du scénario de crise.



Il est nécessaire d'identifier le périmètre d'intervention de la cellule de crise :

" parmi ces parties prenantes, lesquelles doivent être gérées par vous ? "



# AGIR

## ETAPE 4 : REpondre par un plan d'action

La méthodologie **AGIR** aboutit à la définition d'un plan d'action. Ce plan d'action est défini en fonction des impacts que vous devez gérer et des parties prenantes à prendre en compte.

- Noter les **actions** à réaliser
- Désigner un **responsable** pour chaque action
- Définir une **priorité / échéance** pour chaque action
- Définir le **statut** de chaque action (non débutée, en cours, terminée, pose problème)

Il est nécessaire de lister les actions à réaliser pour chaque impact et pour chaque partie prenante faisant partie du périmètre d'intervention de la cellule de crise.

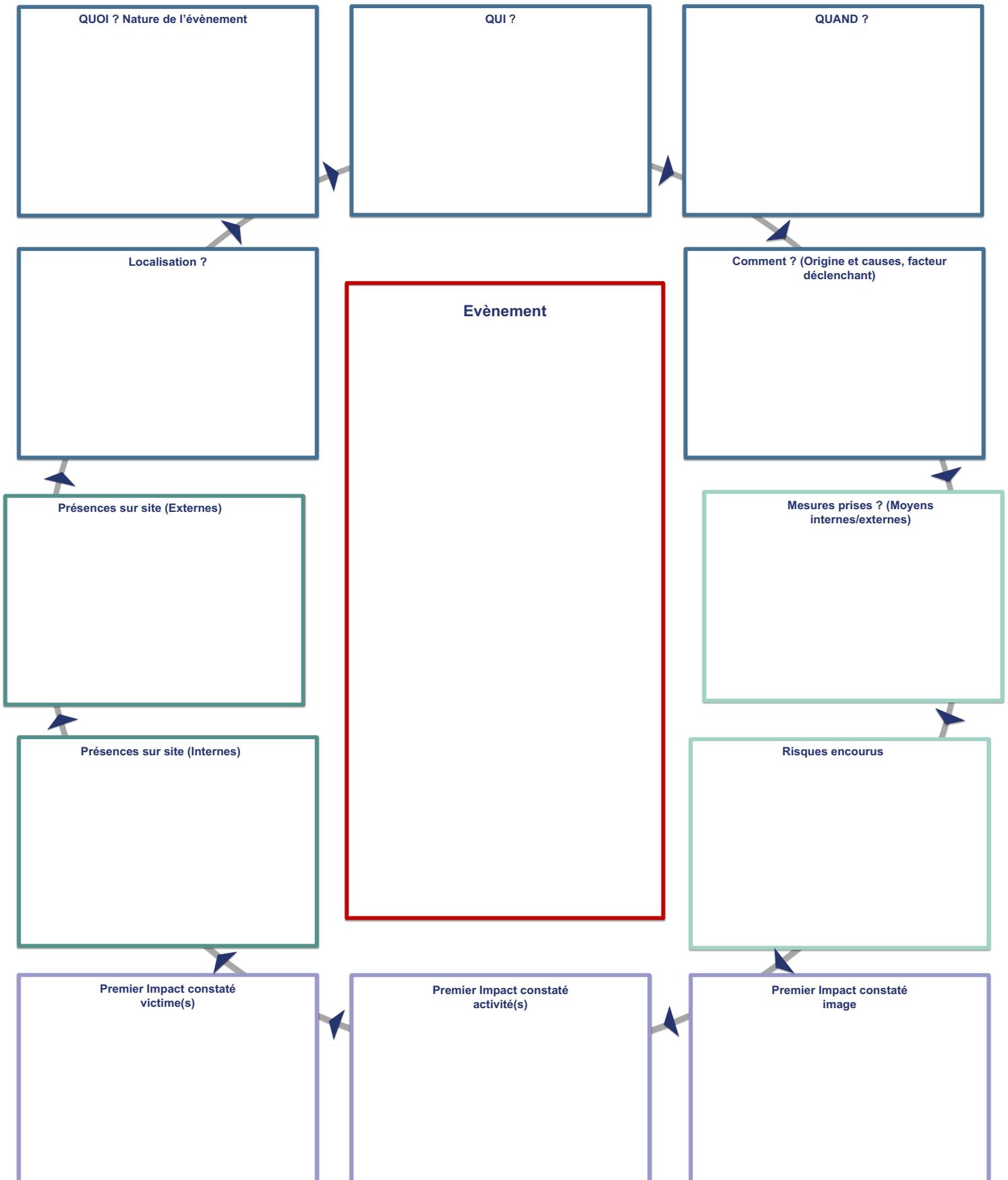


Utiliser simplement un tableau Excel pour assurer le suivi de votre plan d'action.





# **ANNEXES**



Immédiats

PERSONNES

Futurs

--	--

ACTIVITES / INSTALLATIONS / CLIENTS

--	--

IMAGE

--	--

RESPONSABILITE

--	--

FINANCIER

--	--







**SOLACE, société du groupe**



[www.solace.fr](http://www.solace.fr)



[www.goron.fr](http://www.goron.fr)