

GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

Accompagnement
global dans la gestion
des crises

Une bonne gestion des situations d'urgence permet d'éviter une crise financière, humaine, technique et médiatique.

Aujourd'hui aucune entreprise n'est à l'abri d'une crise. L'entreprise ne tire plus sa légitimité uniquement de ses résultats financiers, mais également de **l'image qu'elle renvoie**.

Novallia assiste les entreprises dans la gestion des situations d'urgence, et caractérise ces dernières à travers des outils simples. Ce plan de gestion permet de réagir avec **efficacité et précision** pour activer une cellule d'urgence capable de maîtriser et gérer une situation dégradée nécessitant une organisation et des moyens inhabituels sur le site.

Nos atouts

■ Expertise technique et réglementaire

reconnue par l'ensemble des entreprises accompagnées

■ Simplicité

Nous prenons en compte les menaces relatives à la sécurité, à la sûreté, à l'environnement grâce à **des fiches d'actions simples d'utilisation**.

■ Accompagnement personnalisé

Novallia propose des outils de **pilottage ergonomiques** ainsi qu'un accompagnement adaptés à vos ressources, à vos contraintes de production et à vos délais de mise en œuvre.





■ Phase 1 - Diagnostic initial

Le diagnostic initial permet :

- ▶ d'identifier les menaces pour le site
- ▶ d'évaluer la situation actuelle de l'entreprise dans la maîtrise de sa gestion des situations d'urgence.

Ce diagnostic permet d'identifier les **bonnes pratiques** de l'entreprise en matière de gestion de crise, mais également de mettre en évidence les **axes nécessitant d'être améliorés**.

Cette phase comprend les parties suivantes :

- ▶ identification des situations d'urgence
- ▶ évaluation du niveau de maîtrise des situations d'urgence
- ▶ mise en évidence de l'organisation des situations d'urgence propres à l'entreprise
- ▶ identification des canaux de communication et des moyens mis en œuvre

■ Phase 2 - Organisation de la cellule de crise

Afin de gérer au mieux les situations d'urgence, il est nécessaire pour l'entreprise d'avoir **clairement identifié les responsabilités** des acteurs capables de détecter la menace et d'y faire face.

Novallia accompagne l'entreprise dans l'élaboration, ou l'optimisation, de leur cellule de crise, aussi bien dans la répartition des responsabilités que dans l'identification des moyens matériels nécessaires.

■ Phase 3 - Guide méthodologique de gestion des situations d'urgence

Nous proposons un accompagnement complet, personnalisé et adapté aux activités et contraintes de l'entreprise. Cet accompagnement :

- ▶ apporte une **expertise technique et réglementaire**
- ▶ fournit une **assistance méthodologique**
- ▶ amène l'entreprise à la **maîtrise de son projet**

Ainsi, le guide méthodologique proposé par Novallia intègre l'ensemble des exigences et des bonnes pra-

tiques de gestion des situations d'urgence, dont les étapes suivantes :

- ▶ la typologie des menaces, les moyens de détection et les consignes pour le personnel
- ▶ les fiches réflexes à destination des acteurs, pour faire face aux menaces.

Ce document sera adapté aux **spécificités** de production et aux activités des sites concernés.

■ Phase 4 - Proposition de trames de communiqués internes et externes

Novallia accompagne et met à disposition des entreprises des **trames de communiqués internes et externes**. Ces trames permettent de maîtriser les informations concernant la situation de crise :

- ▶ **COMMUNIQUÉ INTERNE** : il s'adresse aux salariés afin de leur présenter la situation et de les rassurer.
- ▶ **COMMUNIQUÉ EXTERNE** de premières informations : le contenu de ce communiqué est succinct et expose les premières informations que l'entreprise possède
- ▶ **COMPTE RENDU DE LA SITUATION AUX AUTORITÉS** : ce communiqué expose aux autorités les premières informations relatives à la situation de crise
- ▶ **AUTRES** trames comme le carnet de bord

■ Phase 5 - Accompagnement dans la réalisation des mises en situations

Novallia propose à l'entreprise de l'accompagner dans l'organisation et la réalisation de **mises en situations**.

Au préalable des exercices de mise en situation, Novallia définira, en collaboration avec l'entreprise, le ou les scénarios à mettre en œuvre et les différents rôles qui interviendront au cours de l'exercice. Ces rôles prendront en compte l'ensemble des acteurs de la cellule de crise ainsi que les acteurs externes tels que le **préfet, les journalistes, les familles**.

À l'occasion de ces exercices, les collaborateurs de Novallia endosseront également le rôle d'observateur, afin d'identifier les bonnes pratiques des sites ainsi que les axes d'amélioration à apporter à la gestion de crise.

Toutes les journées d'accompagnement feront l'objet d'un compte-rendu documenté associé à une fiche de suivi d'accompagnement signée par l'entreprise.