

Sommaire

Avant de commencer.....	13
--------------------------------	-----------

L'initiation de la cellule de crise.....	17
---	-----------

L'analyse de la situation

Le recueil de l'information.....	25
----------------------------------	----

L'étude de l'environnement	28
----------------------------------	----

L'inventaire des ressources de l'entreprise	40
---	----

L'identification des adversaires de l'entreprise.....	45
---	----

L'analyse de la crise

Les facteurs de distorsion d'une crise.....	57
---	----

L'analyse de la crise dans le temps.....	60
--	----

L'analyse de la nature de la crise.....	64
---	----

L'analyse de l'impact de la crise.....	70
--	----

La synthèse des éléments constitutifs de la crise

Tirer les premières conclusions de l'analyse.....	78
Préciser le contour des actions à entreprendre	81
Borner les possibilités d'action	83
Arrêter le cadre de l'action.....	85
Analyser les tâches à accomplir.....	87

La conception opérationnelle

Les principes de la guerre.....	89
Les trois points de la planification.....	92
La détermination des éléments opérationnels.....	94
Lignes d'opération et séquençage.....	101

L'élaboration du concept d'opération

Les instructions complémentaires de planification	111
Le choix d'un mode d'action.....	113
Un outil d'aide à la décision : le jeu de guerre.....	117
La comparaison des modes d'action.....	125

La mise en œuvre d'une communication de crise

Le choix d'une stratégie compatible avec le mode d'action.....132

Cibles, messages et support.....144

La coordination des actions de communication.....157

Conclusion.....173

Annexes :.....175

1 / Typologie des crises.....177

2 / Outils d'analyse de la crise.....179

3 / Méthode de planification et de gestion de crise.....181

4 / Glossaire de crise.....203

5 / Tableau d'analyse des conclusions partielles.....225

6 / Relations « temps, espaces, forces et environnement ».....227

7 / Battle rhythm d'une cellule de crise.....229

8 / Bibliographie.....231

9 / Instructions complémentaires de planification.....233

10 / Schéma fonctionnel de la méthode de planification de crise...235

11 / Consignes en cas de sollicitation médiatique.....239

12 / Matrice d'information opérationnelle.....243

13 / Cycle des crises.....245

14 / Cycle de formation des cadres à la planification de crise.....249