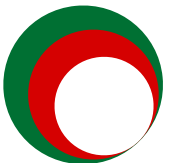




# **PLAN PHOENIX**

PROCEDURE DE GESTION DES CRISES & ALERTES

*Prévention et organisation*



## Avant-propos

Eckes Granini France dispose d'une organisation visant à gérer de façon efficace toute situation qui porte ou pourrait porter atteinte à :

**La santé ou la sécurité des personnes**

**L'environnement**

**L'activité ou le business**

**La réputation et l'image**

**Est défini comme une ALERTE** : tout événement indésirable qui, s'il n'est pas pris en charge rapidement, peut dégénérer en situation de crise.

**Est défini comme une CRISE** : un événement impactant les personnes, l'environnement, l'activité ou la réputation de l'entreprise. Pouvant avoir des incidences en terme juridiques, financiers ou d'images. Et/ou susceptible d'impliquer un grand nombre de parties prenantes.

➤ ***Gérer une crise requiert une organisation dédiée pour réagir rapidement, faire face à la pression du temps et gérer de multiples sollicitations internes et externes.***

# Organisation du processus

Le dispositif de prévention et de gestion de crise est animé par un **coordinateur gestion de crise**

Le coordinateur de gestion de crise a pour mission :

- l'organisation préventive, le maintien à jour des procédures et des outils, l'organisation des formations et exercices de crise
- d'être informé des alertes, d'en suivre le traitement et l'enregistrement
- en cas de crise, il joue le rôle de facilitateur au sein de la cellule de crise

Le **pilotage et la validation des actions** du dispositif est placée sous la responsabilité d'un **membre du Comité de Direction**.

## Coordination avec le groupe ECKES Granini :

Le dispositif de EGF s'inscrit dans les procédures de crise du groupe, pour qui l'évaluation du risque de crise repose 4 dimensions (impact potentiel, ampleur géographique, impact sur le groupe ou une autre filiale, impact médiatique). L'identification d'un risque de crise doit être notifié à l'un des quatre contacts Groupe :

# Objectifs

**Être informé dans les plus brefs délais des alertes et de toute situation susceptible de conduire à une crise faute d'une réaction adaptée**

→ Veille et procédure d'alerte

**Être en capacité d'évaluer le potentiel de crise de l'alerte et le niveau de mobilisation requis au sein d'EGF (éviter que l'alerte ne devienne une crise)**

→ Process d'évaluation des alertes et du potentiel de crise au niveau de la direction d'EGF

**En cas de crise, être en capacité de mobiliser rapidement une cellule de crise et engager les moyens au bon niveau (site/filiale/groupe)**

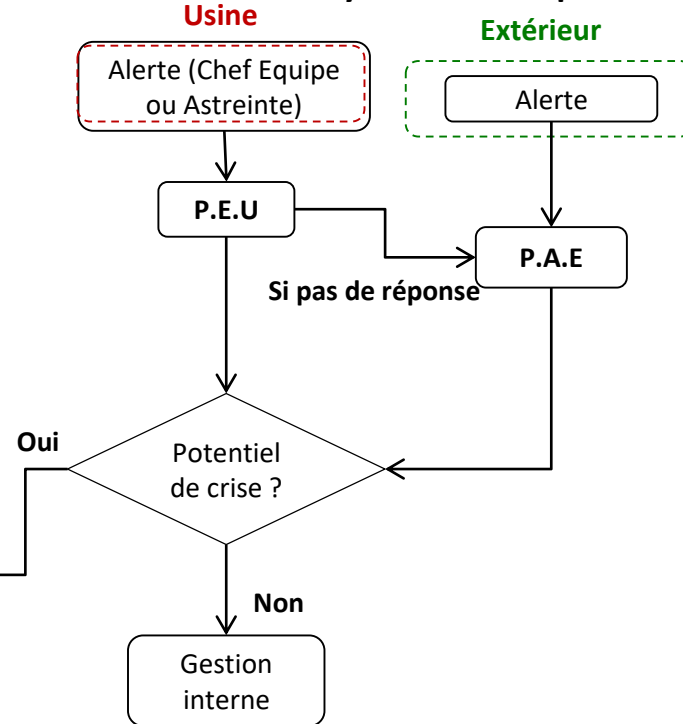
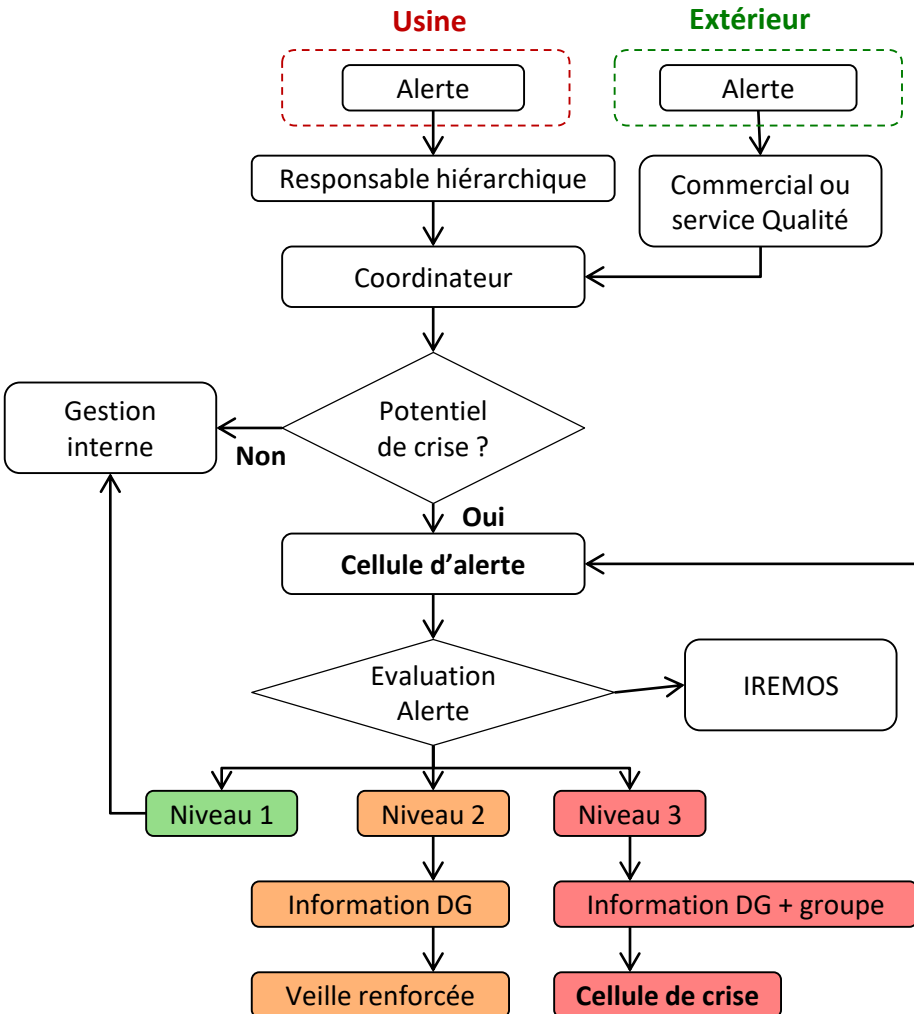
→ Organisation des cellules de crise et process de gestion et communication de crise

Mettre en place une pratique de retour d'expérience pour tirer les enseignements des crises et améliorer le dispositif.

# La procédure d'alerte

Système classique = horaires de bureaux

Hors horaires de bureaux et cas de dysfonctionnement du système classique



P.E.U : Permanence Encadrement Usine  
P.A.E : Permanence Alerte Entreprise

## Les permanences de la gestion de crise

**Les permanences sont actives pendant une semaine. Leur but est d'assurer la disponibilité constante d'un membre d'encadrement pouvant mobiliser une cellule de crise.**

Permanence d'alerte entreprise : **P.A.E**

- Remplace le coordinateur pendant les heures non-ouvrables, pour les alertes externes au site de production.
- Sert de contact de secours si le système classique en heures ouvrables ne fonctionne pas (coordinateur injoignable).
- Sert de contact de secours si aucun membre de la P.E.U n'est disponible.
- Coordonnées uniques, réorientées vers le P.A.E actif:

Téléphone : **(0) 358. 795. 111**

Mail : **FR-alerte@eckes-granini.com**

## Critères d'évaluation

### Niveau 1

#### Potentiel de crise nul ou très faible

- Le sujet a été traité par les équipes concernées ;
- Les actions correctives conduites au niveau du service ou du site suffisent ;
- Toutes les parties prenantes sont prises en compte, toutes les personnes qui devaient être informées en interne l'ont été ;
- Le sujet est en voie de règlement. Il y a peu de risque d'évolution défavorable ;
- Il y a peu de risque de reprise par les médias.

LEVER L'ALERTE

### Niveau 2

#### Potentiel de crise faible mais susceptible d'évoluer

- La situation est prise en charge par le service concernée ou une équipe dédiée ;
- Il y a un impact possible en terme : humain, commercial, financier, juridique.
- Des incertitudes subsistent quant à l'évolution de la situation ou les réactions des parties prenantes ;
- Des autorités se sont manifestées et demandent des informations,
- Il y un risque de reprise par les médias (voir facteurs aggravants)

VEILLER SUR LA  
SITUATION

### Niveau 3

#### Crise ou potentiel de crise avéré

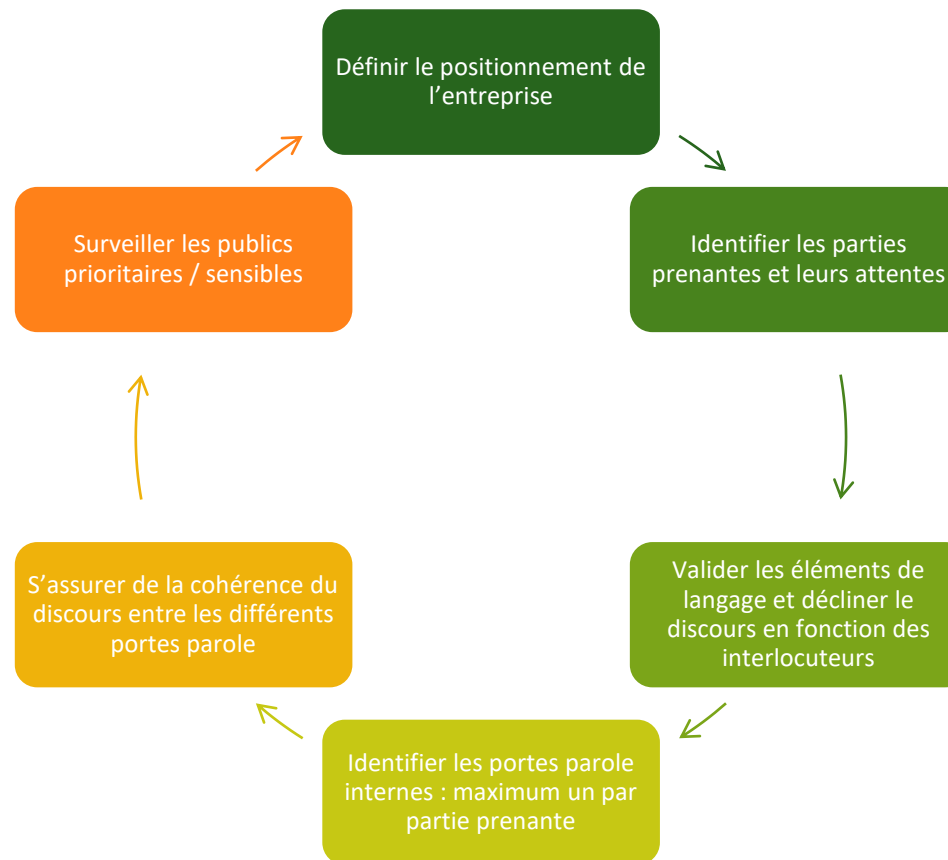
- Il y a des victimes ou un risque pour la santé ou la sécurité
- Impacts humains, commerciaux, financiers, juridique ou sur l'image
- La responsabilité d'EGF peut être mise en cause ;
- Des incertitudes subsistent quant à l'évolution de la situation ou les réactions des parties prenantes ;
- Des autorités se sont manifestées ; une enquête est en cours ;
- La situation nécessite la mobilisation de ressources ou d'expertise au niveau du siège
- Le sujet a été ou va être repris par les médias ou internet ;
- Le sujet peut être rattaché à un sujet d'actualité.

MOBILISER LA  
CELLULE DE CRISE

## La communication dans la crise

La communication est un axe essentiel du système de management des crises. Le public est le facteur le plus aléatoire du système dans ce genre de situation. Communiquer les bonnes informations au bon moment est essentiel pour aider l'entreprise à traverser la crise, alors qu'une mauvaise communication peut en être un facteur très aggravant.

### LE PLAN DE COMMUNICATION





# La communication dans la crise

## LA COMMUNICATION DANS LES PREMIERES HEURES

Le premier plan de communication doit rassembler **dans le fond** les éléments suivants :

- Les faits
- L'empathie pour les victimes et les familles
- Un résumé du plan d'action (mettant en avant les actions menées pour les victimes)
- Rappeler éventuellement l'engagement de l'entreprise pour l'analyse et la prévention des risques
- Les remerciements des équipes (de secours, internes, etc.)
- Annoncer l'enquête en cours (éventuellement en collaboration avec les autorités) et ne surtout pas faire de spéculation sur les causes. S'en tenir aux faits.

**Dans la forme**, le plan de communication doit respecter la règle des « **4C** » :

- Court : le message ne doit pas être trop long,
- Concis : les informations essentielles ne doivent pas être diluées dans un flot d'informations secondaires.
- Clair : ne pas utiliser de jargon interne, adapter le langage à l'interlocuteur.
- Concret : le message doit pouvoir être illustré, s'appuyer sur des faits vérifiés ou sur des actions évaluées.

## Démobilisation de la cellule et gestion post-crise

La démobilisation de la cellule de crise est décidée par le pilote en fonction de l'évaluation des impacts restant à gérer : **si les actions restant à mener par l'équipe de gestion de crise ne nécessitent plus la réunion de la cellule de crise, alors celle-ci peut être démobilisée.**

Avant la démobilisation (pendant la dernière réunion de la cellule de crise) :

- Faire le point sur les actions restantes, leur responsable et le délais de mise en application.
- Définir les responsable de la surveillance de la situation, pour éviter un réveil de la crise, et de la gestion de « l'après crise »

La gestion de « l'après-crise » est une étape aussi importante que la gestion de la crise elle-même. Après avoir traversé la tempête, l'entreprise va devoir récupérer la confiance de ses clients et de ses consommateurs. Cela passe par :

- Une vigilance accrue pour éviter toute apparition d'un nouveau sujet crisogène (dans la limite du maîtrisable).
- Un taux de service accru envers les clients et une réactivité sans faille pour rétablir l'équilibre dans la chaîne d'approvisionnement.

Après la démobilisation :

- Maintenir la veille média et réseaux sociaux tant que c'est nécessaire.
- Surveiller les indicateurs qui ont pu être utilisés pendant la crise : respect des procédures, indicateurs qualité, de performance, etc.
- Vérifier l'efficacité du plan d'action mis en œuvre pendant la gestion de crise.

## Retour d'expérience

Afin d'améliorer le système, il est nécessaire de capitaliser l'expérience acquise lors d'une crise ou d'une simulation. Pour cela, une grille de retour d'expérience (REX) est disponible en annexe dans le manuel opérationnel de gestion de crise. Une fois la cellule de crise démobilisée, les membres de la cellule de crise remplissent cette grille.

Les REX permettent la mise en place d'actions d'amélioration du système. Ils peuvent être revus à froid par les membres de la cellule de crise lors de chaque point annuel. Ils sont par ailleurs, intégrés dans des actions d'information et/ou de formation auprès des membres de l'équipe de gestion de crise et des collaborateurs.

## La formation et l'information des différentes parties prenantes

### **L'information aux collaborateurs :**

- ➔ Elle sera faite au cours des réunions de service ou auprès des responsables de service. Animées par le coordinateur, ces présentations permettront de familiariser l'ensemble des collaborateurs d'EGF au dispositif de remontée d'alerte et de gestion de crise mis en place.
- ➔ Sur une base annuelle, ces présentations permettront de sensibiliser les nouveaux arrivants ou de faire un rappel à l'ensemble des collaborateurs.

### **Consignes aux points d'entrée des alertes :**

- ➔ Une fiche consignes « appels sensible », et « accueil sensible » est mise à disposition des points d'entrées téléphonique (standard, services client, consommateur...) ou physique (accueil).
- ➔ Ces points d'entrées sont testées au moins une fois par an par la simulation d'appels sensibles (client, consommateur, fournisseur, journaliste, autorités, etc.).

### **L'information aux Parties Prenantes (Services Officiels, Groupe Eckes Granini) :**

- ➔ L'organisation de remontée d'alerte et de gestion de crise d'EGF sera partagée avec les Parties Prenantes afin de partager l'organisation mise en place, et d'en faciliter la compréhension dans l'éventualité d'une collaboration sur une situation de crise.

### **Formation annuelle de la cellule :**

- ➔ Ce processus annuel permettra d'informer les acteurs de l'alerte et de la gestion de crise, tout en assurant la maîtrise des compétences nécessaires à leurs fonctions au sein du dispositif de gestion de crise. La formation annuelle sera ainsi constituée d'une composante théorique et d'une composante pratique à travers des exercices.

### **Simulation de crise pour la cellule et ses suppléants :**

- ➔ Au moins une fois par an, les équipes de la cellule de crise s'entraînent à la gestion d'un cas réaliste, et testent ainsi leurs outils et évaluent ensuite leur performance ainsi que les outils à disposition pour les améliorer. C'est aussi l'occasion d'entraîner sur des cas réels les porte-paroles de l'entreprise.

