

AMÉLIORER LA GESTION DE CRISE GRÂCE À MAP & MATCH

COFFEE PARTENAIRES DU 17 OCTOBRE 2023



AGENDA

- Bienvenue!
- Définition de la crise
- L'importance de savoir gérer une crise
- Les dangers face à une crise
- Les bons réflexes

CARACTÉRISATIONS

- Le manager de crise
- Le collectif face à la crise

- Conclusion: flash news & prochains RDVs

LA DÉFINITION LAROUSSE

CRISE Nom féminin

1. **Brusque** accès, forte manifestation d'un sentiment, d'un état d'esprit : *Une crise de larmes, de jalousie.*
2. Familier. Enthousiasme soudain pour une action, brusque mouvement d'ardeur : *Il est pris d'une crise de rangement.*
3. Moment **très difficile** dans la vie de quelqu'un, d'un groupe, dans le déroulement d'une activité, etc. ; période, situation marquée par un trouble profond : *Crise de conscience.*
4. **Rupture d'équilibre** entre la production et la consommation, caractérisée par un affaiblissement de la demande, des faillites et le chômage.
5. Manifestation **violente** d'un état morbide, survenant en pleine santé apparente (*crise d'appendicite, crise de goutte, crise d'épilepsie, crise de colique néphrétique, etc.*).
6. **Grave** pénurie de quelque chose : *Crise du logement.*

L'IMPORTANCE DE SAVOIR GÉRER LES CRISES EN ENTREPRISE



C'est une réalité

62 % des organisations ont connu **plusieurs crises** au cours des dernières années.

Si la quasi-totalité des entreprises interrogées (93 %) ont fait face à la crise sanitaire, il ne s'agit pas du seul type de crise pouvant impacter les organisations.

En effet, **56 %** d'entre elles ont fait face à une **crise organisationnelle**, **44 %** ont subi une **crise financière** et **15 %** ont connu une **crise sociale** lors de ces dernières années.

(Cabinet, Robert Walters Management de Transition)



Le maintien d'activité

Près d'un tiers (**31 %**) des **entreprises dotées d'un plan de crise** déclare que leurs **finances** ont subi les **incidences négatives** d'une crise récente, pour les **entreprises n'en disposant pas**, cette proportion bondit à **47 %** (Deloitte)

Les entreprises avec un plan de gestion de crise reprennent leurs **activités normales** en moyenne **14 % plus rapidement** que celles sans plan. (Pwc)



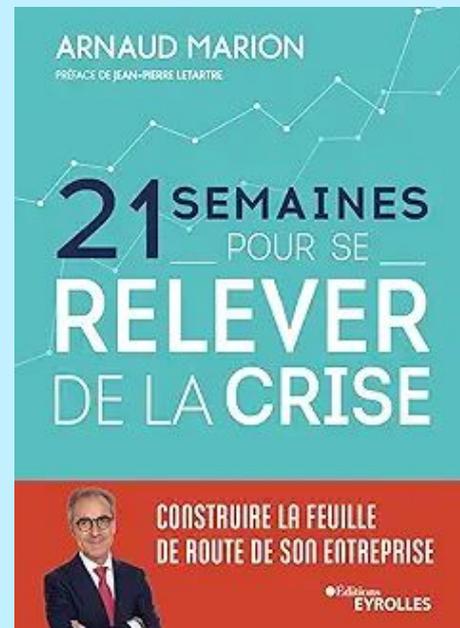
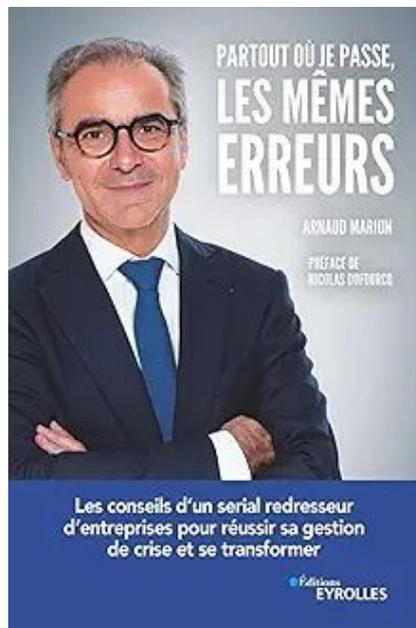
L'impact fort et immédiat

30 % des consommateurs **ne font plus affaire** avec une entreprise après une crise mal gérée. (Pwc)

Il faut en moyenne **5 ans** pour qu'une entreprise **retrouve son niveau de réputation d'avant-crise** après une mauvaise gestion de celle-ci. (Deloitte)

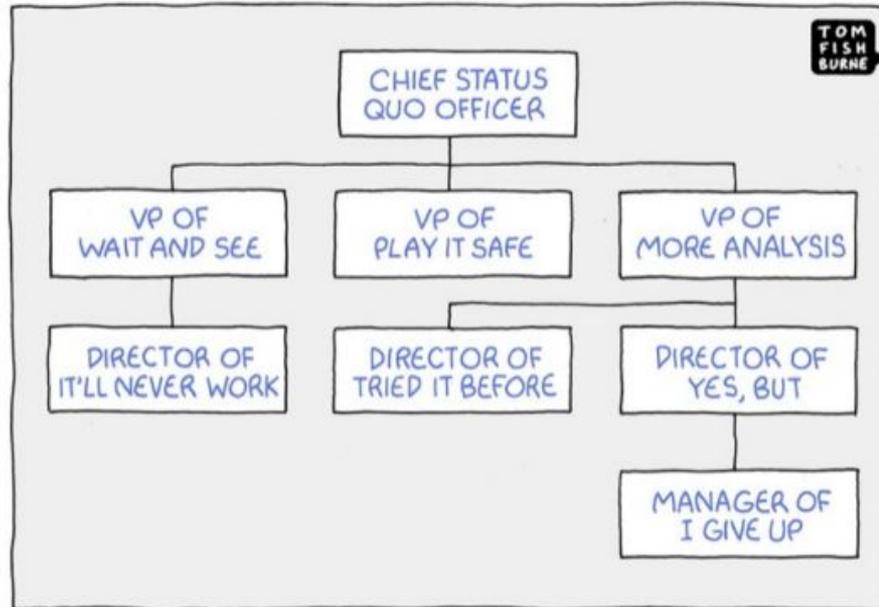
Crise du benzène pour Perrier qui a mis **24 ans à retrouver son niveau de CA** d'avant la crise (pour 13 bouteilles contaminées) - Suite à l'affaire Buitoni, une **perte de 75 millions d'euros de CA sur un an** a été enregistrée par les pizzas surgelées

COLLABORATION AVEC L'IHEGC - Arnaud Marion



LES DANGERS FACE UNE CRISE

- **Minimiser** pour se rassurer (c'est conjoncturel, c'est les autres,
- Être dans le **déni**, par culpabilité ou par peur
- Vouloir gérer **seul.e** (sans toutes ou partie des parties prenantes, internes et externes)
- **Mentir** (à soi-même ou aux autres)
- Ne traiter que les **symptômes** en reportant l'étude des causes ou en allant trop dans le détail
- Prendre trop de **temps** à réagir



LES BONS RÉFLEXES

- **Clarifier** les priorités pour garder un cap
- **Embarquer et mobiliser** les équipes
- **Communiquer** (en interne et en externe)
- Être prêt.e à **s'adapter en permanence** en fonction du niveau d'information à chaque instant car gérer la crise nécessite d'avoir compris ce qui se passe, sinon on gère des symptômes (et pas la crise)
- Être sur le **terrain** et constituer une cellule de crise avec les sachants

Le principe est d'**aller plus vite que** :

- La vitesse de propagation de la crise
- La vitesse de détérioration du modèle économique
- Les autres / les concurrents
- Les détracteurs

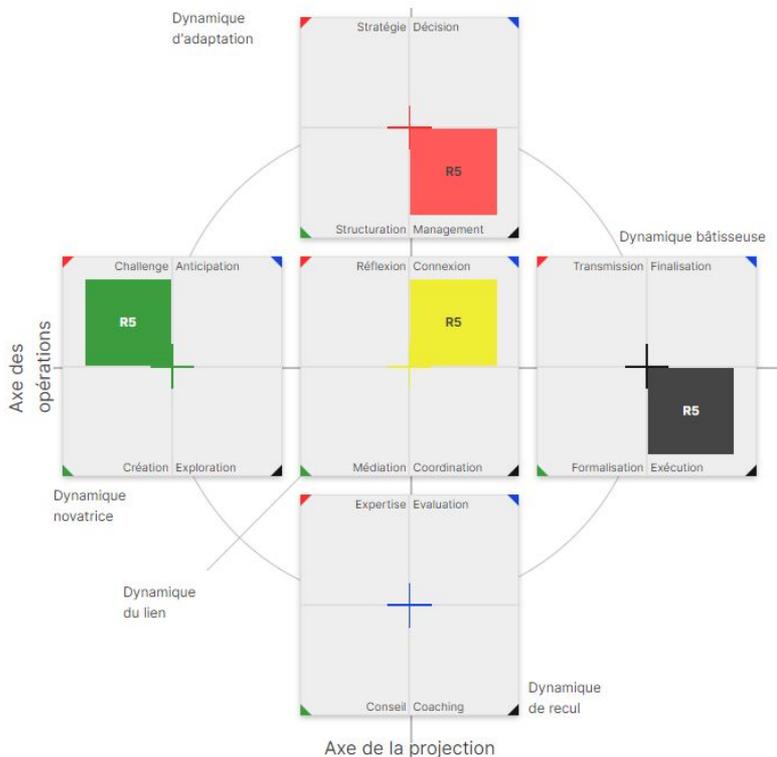




LES RESPONSABILITÉS DU MANAGER DE CRISE

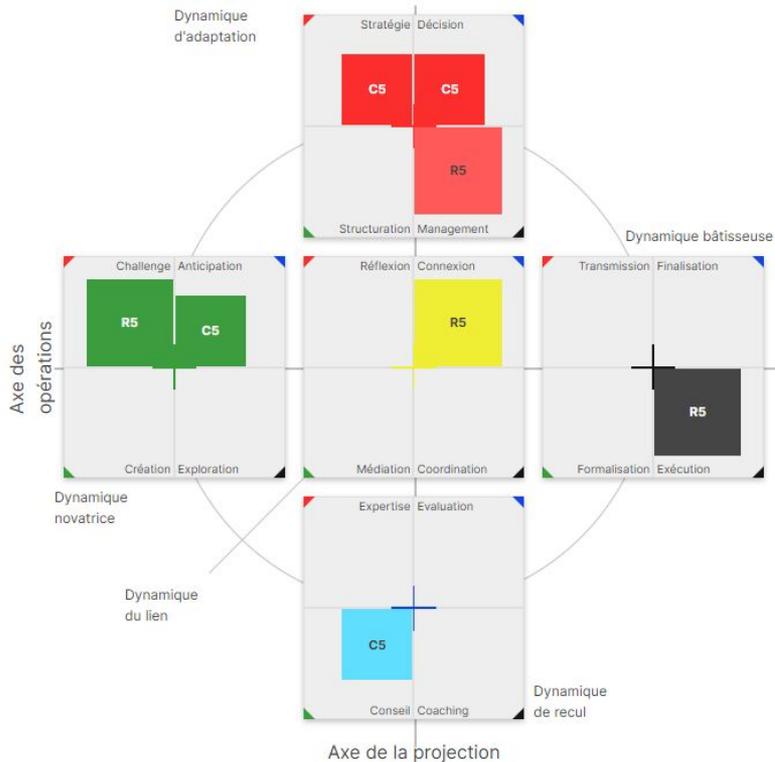


QUELLES RESPONSABILITÉS POUR MANAGER LA CRISE?



- **(R5) CHALLENGE** pour le goût de la difficulté et de la résolution de problèmes
- **(R5) MANAGEMENT** a été retenu en raison du besoin de piloter le plan d'action avec une orientation résultat: limiter l'impact de la crise
- **(R5) CONNEXION** a été retenu en raison du besoin de faire circuler l'information et de l'attention à porter tant au fond qu'à la forme
- **(R5) REALISATION** a été retenu en raison du besoin d'être sur le terrain et d'être rationnel

QUELLES RESPONSABILITÉS POUR MANAGER LA CRISE?



- **(R5) CHALLENGE** pour le goût de la difficulté et de la résolution de problèmes
- **(R5) MANAGEMENT** a été retenu en raison du besoin de piloter le plan d'action avec une orientation résultat: limiter l'impact de la crise
- **(R5) CONNEXION** a été retenu en raison du besoin de faire circuler l'information et de l'attention à porter tant au fond qu'à la forme
- **(R5) REALISATION** a été retenu en raison du besoin d'être sur le terrain et d'être rationnel
- **(C5) ANTICIPATION** a été retenu en raison du besoin de se projeter à court et long terme et d'identifier les risques et les besoins
- **(C5) CONSEIL** a été retenu pour le besoin d'être à l'écoute des parties prenantes, de l'environnement et de créer le dialogue
- **(C5) DÉCISION** : pour adresser le besoin d'arbitrer, de prioriser et de décider rapidement
- **(C5) STRATÉGIE** a été retenu en raison du besoin de garder le cap dans les moments difficiles

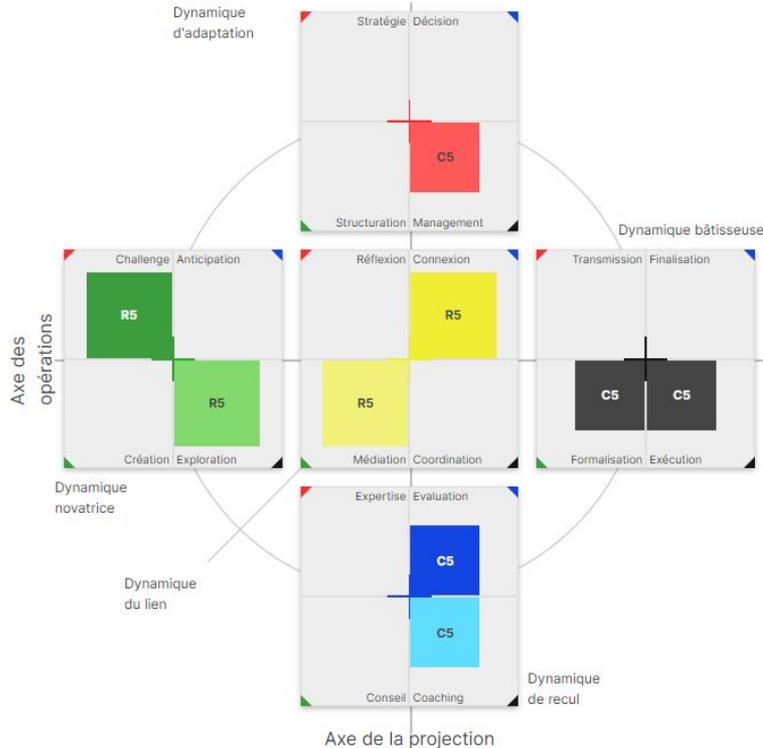


ET UNE ÉQUIPE PARÉE POUR LA CRISE?

Caractérisation en séance

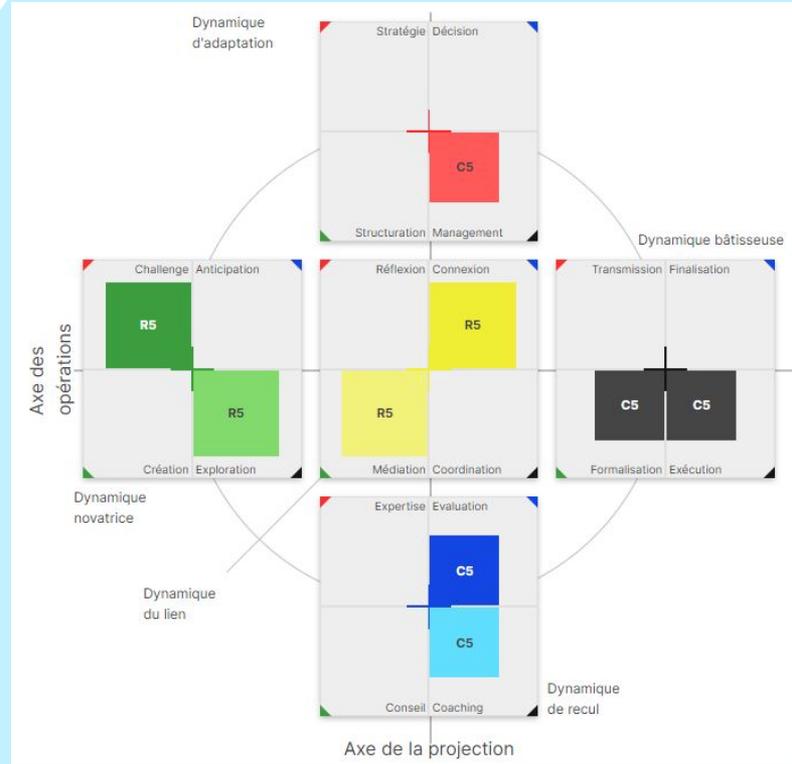
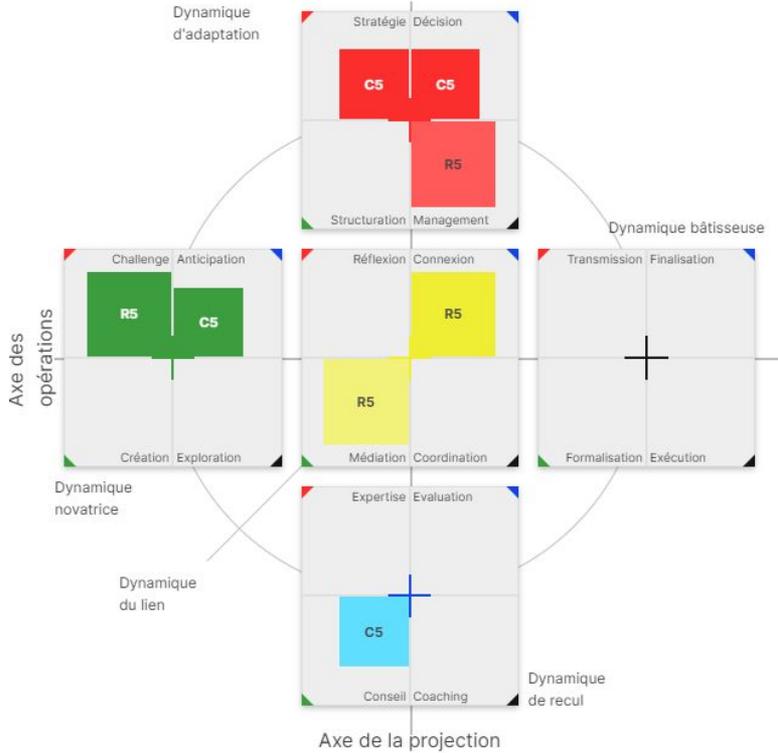


QUELLES RESPONSABILITÉS POUR UNE ÉQUIPE FACE À UNE CRISE?



- **(R5) CHALLENGE** pour l'optimisme face aux challenges de la crise
- **(R5) CONNEXION** a été retenu en raison du besoin de faire circuler l'information
- **(R5) MÉDIATION** a été retenu en raison du besoin de rechercher des solutions transversales et la cohésion
- **(55) EXPLORATION** a été retenu en raison du besoin de se remettre facilement en cause l'existant
- **(C5) COACH** a été retenu pour le besoin de soutenir la performance collective, d'encourager l'intelligence collective dans la crise
- **(C5) AVALISEUR** a été retenu pour le besoin d'analyser en temps réel la situation pour alimenter le pilotage du projet
- **(C5) MANAGEMENT** a été retenu en raison du besoin de piloter le plan d'action avec une orientation résultat: limiter l'impact de la crise
- **(C5) REALISATION** a été retenu en raison du besoin d'être concret, sur le terrain, et de contribuer à la résolution de la crise le plus rapidement possible
- **(C5) CONCEPTION** a été retenu en raison du besoin de formaliser les plans d'action pour être efficace

QUELLES RESPONSABILITÉS POUR UNE ÉQUIPE FACE À UNE CRISE?





VOS QUESTIONS



FLASH NOUVEAUTÉS



Les modules de formation sur la plateforme partenaires

<https://mapandmatch.partners/>

s'enregistrer (ou s'inscrire si 1ère connexion)

map&match
créateur d'alchimie collaborative

Espace partenaires

Bienvenue à la map & match academy

FORMATION/APPRENTISSAGE ▾ PRÉSENTATIONS VENTES & TARIFS COFFEE PARTNER REPLAY MEDIAS ENGLISH DOCUMENTS ▾

Vidéos de formations VTS

Aller plus loin

Simulations débriefings (individuels / collectifs)

1. Maîtriser le modèle Expert5A et ses composants

1. [Vidéo 1 – Les 5 fonctions](#)
2. [Vidéo 2 – Le cycle de création de valeurs](#)
3. [Vidéo 3 – Les 20 talents](#)

2. Tout savoir sur la lecture d'un profil individuel

1. [Vidéo 1 – Préparer son débriefing](#)
2. [Vidéo 2 – Intro et débriefing de la création de valeur](#)
3. [Vidéo 3 – Débriefing les talents et les irritants](#)
4. [Vidéo 4 – Triangles et façon d'aborder les problématiques](#)

3. Tout savoir sur la lecture d'un profil collectif

1. [Vidéo 1 – L'intelligence collective](#)
2. [Vidéo 2 – La création de valeur collective](#)
3. [Vidéo 3 – La lecture d'un profil collectif](#)
4. [Vidéo 4 – Débriefing un profil collectif](#)

4. Maîtriser les caractérisations

1. [Vidéo 1 – Les usages de la caractérisation](#)
2. [Vidéo 2 – Caractérisation des enjeux](#)
3. [Vidéo 3 – Caractérisation d'un poste](#)
4. [Vidéo 4 – Caractérisation des enjeux collectifs](#)



AGENDA

Les prochains coffees partenaires:

23 novembre

Accompagner la croissance grâce à map & match

14 décembre

Encourager la délégation avec map & match

“Accélérer votre transformation digitale grâce au coaching collectif”

Si vous n'avez pas eu l'occasion de participer à notre masterclass n'hésitez pas à aller regarder le replay. Notre livre blanc est également téléchargeable gratuitement:

REPLAY:

<https://youtu.be/1ncEoOz9VHY?si=xgehJMz-AX4mQwPD>

Si vous souhaitez obtenir ce livre blanc :

<https://mapandmatch.com/livre-blanc/>



Merci!

