

La meilleure façon de gérer une crise, c'est de l'éviter !

Gérer une situation de crise ne s'improvise pas. Dans les secteurs de la banque, de l'assurance, de l'industrie, de la distribution et des transports, les enjeux sont tels que toutes les difficultés susceptibles de bloquer le développement d'une entreprise doivent être rapidement résolues. Forts d'une expérience éprouvée de 25 ans au sein de groupes français ou internationaux, les fondateurs de Pharesight Conseil, ont ainsi pu développer une méthodologie unique pour répondre efficacement à ce type de situations : « Il s'agit pour nous de greffer sur l'organisation existante un dispositif qui ne vienne pas altérer le fonctionnement habituel de l'entreprise ou alourdir ses processus de décision mais puisse être activé très rapidement pour fournir les résultats appropriés dans les situations exceptionnelles pour lesquels il a été créé. ». Car les auteurs de l'ouvrage « Gestion de crise-La réponse de l'entreprise » (EFE, 2006) ont su créer une prestation pratique, complète, efficace et facile à mettre en oeuvre quel que soit le secteur d'activité et la taille de l'entreprise. Pharesight Conseil propose donc une intervention en trois étapes. La première phase concerne l'acquisition d'une connaissance théorique sur la dynamique des crises qui permet d'en appréhender les principes de fonctionnement, d'en décoder les différentes phases et d'en estimer les conséquences. Ensuite, il s'agit de créer l'organisation et les procédures opérationnelles qui vont du plan

de la gouvernance à la réalisation d'une communication de crise performante et convaincante. Enfin, Pharesight Conseil assure la formation de la direction et des cadres de l'entreprise à réagir opportunément grâce à la pratique d'exercices de simulation aussi proches que possible de situations de crises réelles. Il faut bien comprendre que la préparation des hommes est aussi importante, si ce n'est davantage, que celle des structures de l'entreprise. En effet, c'est la qualité de ses membres et leur capacité à travailler ensemble qui va décupler la force d'intervention de la cellule de crise. Les clients bénéficient d'un savoir-faire et d'une prestation qualitative entièrement personnalisée en fonction de la situation de l'entreprise mais aussi du caractère et de la personnalité de son dirigeant. Pharesight Conseil démontre que les crises ne sont pas une fatalité mais des événements particuliers qui jalonnent la vie des entreprises. D'ailleurs, les experts du Cabinet insistent sur l'importance du transfert de compétences aux clients. Par la suite, ils seront alors capables d'identifier et d'interpréter les signaux faibles prémices de crise. L'un des fondateurs du cabinet souligne : « près de 90 % des crises peuvent être désamorçées avant de se déclarer. » Autant dire que les résultats de cette préparation à la crise sont perceptibles immédiatement car ils vont permettre à l'entreprise de préserver et même d'accroître sa rentabilité.

> N.A.