



Accélérateur de transformation



EXPERTISE GESTION DE CRISE

contact@citwell.com

SOMMAIRE

VOS PROBLÉMATIQUES	3
NOS CONVICTIONS.....	3
NOS SOLUTIONS ET SAVOIR-FAIRE	4
VOS GAINS	5
PARMI NOS RÉFÉRENCES	5

Permettre la continuité des opérations au cœur de situations de crise, dans un contexte de volatilité, d'incertitude, de complexité et d'ambiguïté.

VOS PROBLÉMATIQUES

Résoudre un problème majeur et nouveau

- Des crises variées (économiques, environnementales, sociales, politiques, géopolitiques, sanitaires) de plus en plus fréquentes, impactant votre activité
- Des sujets majeurs et souvent transverses, qui bousculent vos activités quotidiennes
- Des problématiques nouvelles, que vous n'avez jamais traitées auparavant, qui nécessitent des moyens exceptionnels

Avec efficience sur une durée limitée

- Une nécessité de réagir vite, souvent dans l'urgence
- Des démarches qui doivent être orientées sur l'action et la prise de décision
- Une mise en place de cellule de crise qui n'a pas pour objectif de s'inscrire dans la durée et qui doit laisser place à une gestion standard de l'entreprise dès que la situation est sécurisée

Limiter les impacts internes et externes

- Une nécessité de se concentrer sur un périmètre et une équipe cœurs clairs et limités
- Le besoin de communiquer à l'ensemble de la chaîne, en interne, mais également en externe (fournisseurs, clients, partenaires, etc.) pour répondre à ces impacts et rassurer

NOS CONVICTIIONS

Anticiper la structuration d'une cellule de crise, savoir réagir dans l'urgence

- Lors de crises qui peuvent voir le jour à **tout moment et à tout niveau**, il sera nécessaire de mettre en place une cellule pour gérer les **sujets les plus critiques**. Il est donc essentiel d'identifier en amont les éléments de votre Supply Chain qui y sont les plus exposés.
- Pour mieux réagir dans l'urgence, **l'organisation, la gouvernance, les processus et outils** constitutifs d'une cellule de crises doivent être autant que possible anticipés.

S'organiser pour être agiles et efficaces

- La cellule de crise doit permettre le redressement d'une situation d'urgence : l'équipe constituée doit être **habilitée à prendre des décisions opérationnelles** et **disposer d'un accès privilégié aux décisionnaires** pour les orientations à plus fort impact.
- Elle doit être constituée d'un **nombre limité d'experts** sur les sujets à traiter, majoritairement **orientés sur l'action et la décision**, s'appuyant ponctuellement sur des référents externes à l'équipe.

Maitriser ses communications interne et externe

- En s'appuyant sur la cellule de crise, il est essentiel de communiquer de manière **rapide et transparente** sur le dispositif en place et ses premiers résultats, **tant vers l'interne que vers l'externe**
- Les objectifs essentiels de la communication de crise sont de montrer que l'entreprise prend ses **responsabilités** et s'adapte aux **attentes** de ses employés, de ses clients et de la société

Savoir revenir à la normale

- Les experts mobilisés ont un rôle à jouer dans le **succès de l'entreprise au-delà de la crise**, dans leurs activités habituelles, et doivent donc être libérés dès que la situation est sécurisée
- Ce retour à la normale doit être initié dès que les tendances montrent puis **confirment une amélioration sur les indicateurs clés** afin de permettre à l'équipe portant le sujet en cible de basculer dans un processus d'**amélioration continue**

NOS SOLUTIONS ET SAVOIR-FAIRE

Diagnostic de l'organisation

- Identification des points d'exposition majeurs au risque
- Etat des lieux de la capacité de l'organisation à mettre en place une cellule de crise et identifier les plans d'action
- Positionnement de la maturité de l'organisation face à la gestion d'une crise
- Recommandations pour adapter l'organisation à une gestion de crise efficace

Structuration anticipée d'une cellule de crise

- Apport de benchmark et bonnes pratiques Citwell
- Définition d'une organisation robuste de gestion de crise future en lien avec les recommandations

- Co-construction et cartographie de processus de gestion de crise
- Mise en place des structures et de la documentation nécessaires pour la gestion des données de gestion de crise (préparation KPI, suivi tendances, etc.)

Diagnostic flash

- Immersion dans votre organisation et assimilation rapide des éléments de contexte de la crise et des impacts pour votre entreprise
- Identification des écarts et recommandations prioritaires pour la mise en place efficace et rapide d'une cellule de crise (structure, rôles et responsabilités, indicateurs et process clés)
- Recommandations et feuille de route d'implémentation (court terme)

Activation d'une cellule de crise

- Accompagnement à la mise en place ou à l'amélioration rapide de votre cellule de crise
- Cartographie des process et données clés de gestion de crise
- Tableau de bord d'indicateurs clés et rituels de pilotage
- Accompagnement de sortie de crise

VOS GAINS

Une situation d'urgence redressée

- **Résolution d'incidents majeurs :**
- Gestion d'une **crise sanitaire, structuration en urgence d'une Supply Chain** opérationnelle, résolution d'une **crise de ruptures d'approvisionnements**, traitement d'incidents et **apaisement de tensions** transporteurs, etc.
- **Maitrise des impacts** internes et externes

Des résultats rapides

- **2 jours** en moyenne pour réaliser un **diagnostic flash et lancer votre cellule de crise** (gouvernance, outils de décision, actions, rôles et responsabilités)
- Cellule de crise structurée en « mode run » au bout d'1 mois
- **Temps** nécessaire à la **sortie de crise divisé par 2,5 en moyenne**

Un succès au-delà de la crise

- Garantie de la **continuité de l'activité**
- Une **sortie de crise accompagnée et soignée**

- **Anticipation des risques de futures crises** et plans d'actions pour diminuer leurs effets

PARMI NOS RÉFÉRENCES





Accélérateur de transformation

Cabinet de conseil en management, créé en 2004, spécialiste de la Supply Chain, des Opérations, du Service Clients et de la Conduite du Changement, CITWELL accélère la transformation des entreprises et accompagne le changement au niveau organisation, processus et systèmes d'information.