



PRÉVENIR ET GÉRER

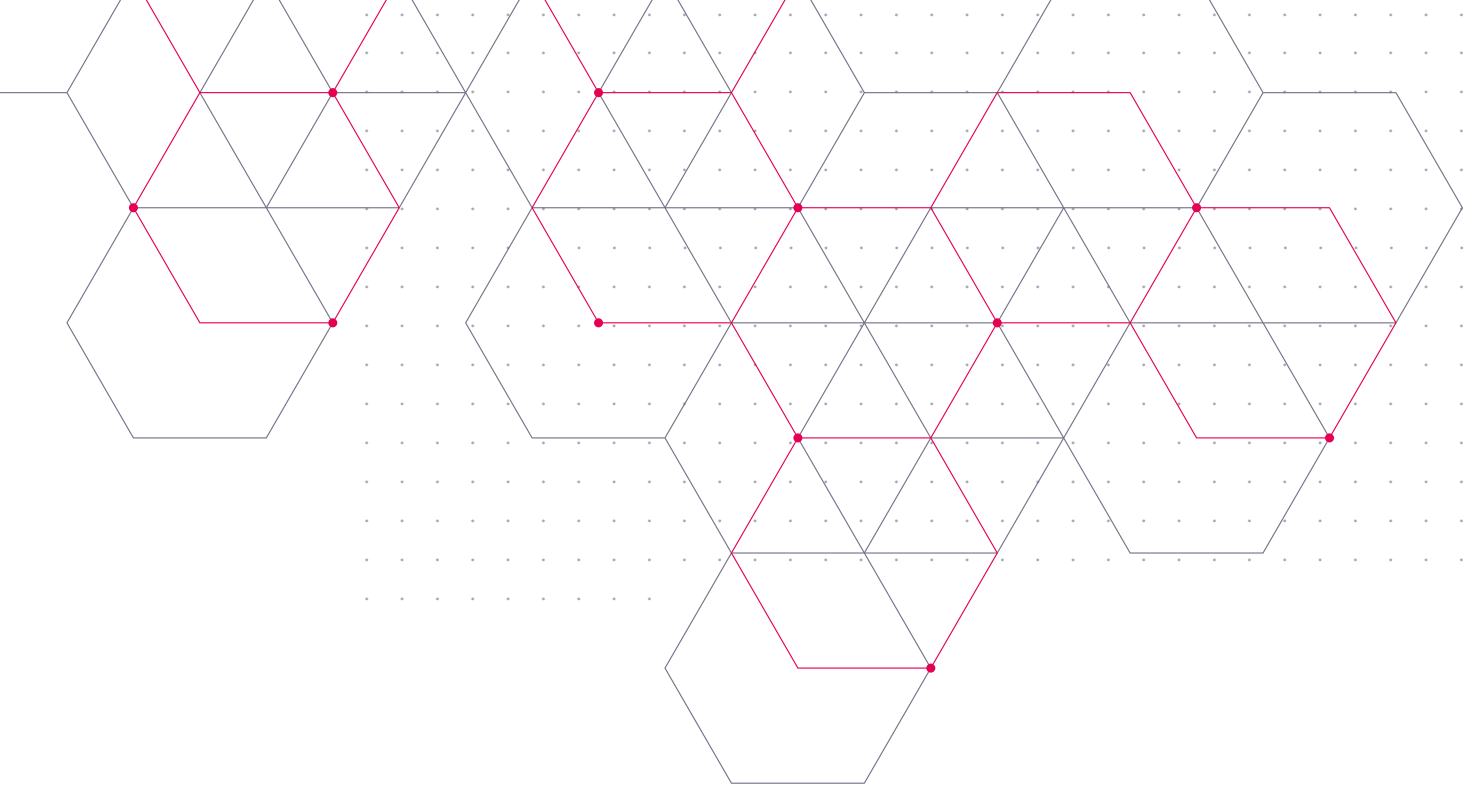
BIEN COMMUNIQUER

GÉRER UN RAPPEL
DE PRODUIT



FORMATIONS

PRÉVENTION
ET GESTION DE CRISE



LJ COM, 25 ANS D'EXPÉRIENCE

Nous sommes une agence active en prévention et gestion de crise de 25 consultants, leader dans la gestion des problématiques sensibles, avec de solides références dans nos secteurs de compétence :

- Industrie pharmaceutique,
- Industrie chimique,
- Industrie agroalimentaire,
- Emballages et traitement des déchets,
- Energie,
- ONG,
- Sociétés savantes...

Aujourd'hui, les organisations sont plus exposées que jamais aux crises avec des risques d'impacts durables sur leur réputation.

Alors que les décisions cruciales doivent être prises dans les toutes premières heures d'une crise, les organisations ne réagissent en moyenne que 21 heures après le début de la crise¹. Pourtant, si tous les éléments nécessaires à la bonne gestion des sinistres ont été soigneusement préparés, elles seront prises sereinement et rapidement.

Pour savoir comment réagir, connaître son rôle et celui des autres, il est nécessaire de se former et de s'exercer. C'est pourquoi, nous avons développé des formations sur-mesure autour des modules suivants :

- Communication de crise : relations presse, media-training, e-reputation
- Gestion de crise : sensibilisation à la gestion de crise, simulation d'incident, mise en place de procédures
- Spécialisation agroalimentaire : gestion d'alerte sanitaire, simulation de rappel de produit
- Spécialisation pharmaceutique : pharmacovigilance, plan de retrait, gestion réputation

¹ Containing a crisis, Freshfields Bruckhaus Deringer LLP, 2013

UN RÉSEAU ACTIF DANS TOUTE L'EUROPE

LJ COM est membre du Crisis Management Network (CMN), réseau européen d'agences conseil spécialistes en gestion et communications de crise.

Ainsi, nous pouvons intervenir en temps réel sur les principaux marchés européens avec une connaissance fine des enjeux et des acteurs locaux.

Le CMN regroupe plus de 800 consultants spécialisés en Europe.

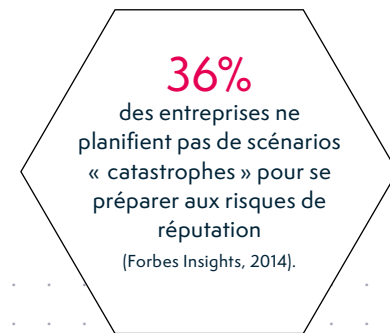
AKKANTO – BELGIQUE
 GABINETE URIBE – ESPAGNE
 GULDEN COMMUNICATIONS – HONGRIE
 KOHL PR – ALLEMAGNE
LJ CORPORATE – FRANCE
 LUIGI NORSA & ASSOCIATI – ITALIE
 OMNICONsul – PORTUGAL
 QUESTIA – POLOGNE
 INSTINCTIF PARTNERS – ROYAUME-UNI
 SCHUTTELAAR & PARTNERS – PAYS-BAS

NOS MODULES DE FORMATION

PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CRISE

INTRODUCTION À LA GESTION DE CRISE

- **PUBLIC CONCERNÉ** : dirigeant d'entreprise, risk manager, porte-parole, responsable communication, directeur qualité, directeur de BU
- **DURÉE** : 2 - 3 heures
- **NOMBRE DE PARTICIPANTS** : 3 - 15
- **OBJECTIF** : comprendre les crises et leurs enjeux pour mieux s'y préparer
- **CONTENU** :
 - Qu'est-ce que la crise ? Pourquoi s'y préparer ?
 - Les principes généraux de la crise
 - La prévention des risques
 - Exemples de cas pratiques
 - Le retour d'expérience
- **LIEU** : Paris ou sur site



LES PROCÉDURES DE GESTION DE CRISE

- **PUBLIC CONCERNÉ** : tous les membres potentiels des cellules de crise
- **DURÉE** : 2 - 3 heures
- **NOMBRE DE PARTICIPANTS** : 3 - 15
- **OBJECTIF** : Comprendre les enjeux de gouvernance en cas de gestion de crise et être capable de mettre en place un dispositif d'alerte et de gestion efficace.
- **CONTENU** :
 - Mise en œuvre du schéma général de la crise
 - Processus de décision
 - La cellule de crise
 - La centralisation de l'information
 - La communication interne
 - La communication externe
- **LIEU** : Paris ou sur site

NOS MODULES DE FORMATION

PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CRISE

EXERCICE DE SIMULATION D'INCIDENT

- **PUBLIC CONCERNÉ** : tous les membres de la cellule de crise
- **DURÉE** : 3 - 5 heures
- **NOMBRE DE PARTICIPANTS** : 4 - 12
- **OBJECTIF** : Offrir une approche opérationnelle de la gestion de crise
- **CONTENU** :
 - Exercice de gestion d'un incident basé sur un scénario où les participants seront amenés à :
 - Réaliser une analyse du sinistre
 - Mettre en œuvre les procédures
 - Rédiger des éléments de communication
 - Gérer les parties prenantes
- **LIEU** : Paris ou sur site

PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES CYBER

- **PUBLIC CONCERNÉ** : DSI, risk manager, direction générale, fonctions marketing et communication, opérations
- **DURÉE** : 3 heures
- **NOMBRE DE PARTICIPANTS** : 3-15
- **OBJECTIF** : Saisir les enjeux sécuritaires de la transformation digitale
- **CONTENU** :
 - Identifier les risques et les menaces informatiques
 - Evaluer leurs impacts
 - Mettre en place une politique de prévention des risques cyber
 - Préparer le transfert des risques résiduels
- **LIEU** : Paris ou sur site

NOTRE EXPERT SÉCURITÉ INFORMATIQUE
Bernard Cassou-Mounat, ancien coordinateur santé et recherche de l'Agence nationale de sécurité des systèmes d'information

NOS MODULES DE FORMATION

BIEN COMMUNIQUER AUPRÈS DE L'ENSEMBLE DE VOS PUBLICS

INITIATION AUX RELATIONS PRESSE EN SITUATION DE CRISE

- **PUBLIC CONCERNÉ** : les fonctions communication et marketing
- **DURÉE** : 3 heures
- **NOMBRE DE PARTICIPANTS** : 1 - 5
- **OBJECTIF** : Comprendre comment travailler efficacement avec les journalistes en situation de crise
- **CONTENU** :
 - Les médias en période de crise
 - Les pièges à éviter
 - Identifier les sujets sensibles
 - Former ses porte-parole à la mise sous tension
 - Formats de communication
 - Mettre en place des veilles efficaces dans l'urgence
 - Comprendre et gérer les influenceurs
 - Gérer les fake news
- **LIEU** : Paris ou sur site

73%
des personnes interrogées considèrent les médias comme une source fiable pour se renseigner en cas de crise de réputation (IFOP, 2019)

NOS MODULES DE FORMATION

BIEN COMMUNIQUER AUPRÈS DE L'ENSEMBLE DE VOS PUBLICS

MEDIA TRAINING

- **PUBLIC CONCERNÉ** : dirigeants, porte-parole, fonctions communication et marketing
- **DURÉE** : ½ journée par module
- **NOMBRE DE PARTICIPANTS** : 4 - 12
- **OBJECTIF** : maîtriser la prise de parole face à des journalistes
- **CONTENU** :
 - 1 module théorique (pour 1-5 personnes)
 - Travailler gagnant-gagnant avec les journalistes,
 - Les grands principes de la prise de parole
 - Comment organiser son interview
 - 1 module exercice (pour 2 personnes) : interview par un journaliste formateur avec enregistrement vidéo
 - 1 module média training d'urgence (pour 1-2 personnes) : préparer une interview dans un environnement de crise
- **LIEU** : Paris en studio TV ou sur site avec opérateur

Plus de
30
dirigeants
et porte-parole formés
chaque année

E-REPUTATION

- **PUBLIC CONCERNÉ** : fonctions communication et marketing, community manager
- **DURÉE** : 3 heures
- **NOMBRE DE PARTICIPANTS** : 5 - 10
- **OBJECTIF** : comprendre et maîtriser la diffusion de l'information sur les réseaux sociaux
- **CONTENU** :
 - Introduction aux réseaux sociaux
 - Typologie des réseaux sociaux
 - Les influenceurs
 - Gestion de la e-réputation
 - Identification des ressources internes
 - Les procédures
 - Mettre en place des veilles web efficaces
- **LIEU** : Paris

65%
des entreprises ayant
subi une crise
de réputation estiment
que les médias sociaux
ont rendu la crise
plus difficile à gérer
Digimind, 2019

NOS MODULES DE FORMATION

LES MODULES MÉTIER

+ SECTEUR AGROALIMENTAIRE

GÉRER UN RAPPEL DE PRODUIT

- **PUBLIC CONCERNÉ** : dirigeant, responsable communication, responsable qualité, responsable production
- **DURÉE** : ½ journée
- **NOMBRE DE PARTICIPANTS** : 15 maximum
- **OBJECTIF** : former les participants au processus de gestion de crise, à l'évaluation de la gravité d'une situation, à utiliser des outils opérationnels simple et à la gestion des parties prenantes
- **CONTENU** :
 - Définition
 - Rappel réglementaire
 - Le processus de gestion de crise selon le guide de gestion des alertes d'origine alimentaire (DGCCRF, DGAL, DGS)
 - Etude de cas
- **LIEU** : Paris ou sur site

NOTRE EXPERT SÉCURITÉ SANITAIRE ALIMENTAIRE:
Vincent Pomarès, ingénieur agroalimentaire

SIMULATION DE GESTION DES ALERTES SANITAIRES

- **PUBLIC CONCERNÉ** : dirigeant, responsable communication, responsable qualité, responsable production
- **DURÉE** : ½ journée
- **NOMBRE DE PARTICIPANTS** : 15 maximum
- **OBJECTIF** : s'entraîner à la gestion technique d'un incident à partir de scénarii préétablis
- **CONTENU** :
 - Pendant l'exercice, les participants seront amenés à :
 - Réaliser une analyse des risques
 - Réaliser une traçabilité détaillée des produits concernés
 - Réaliser un plan d'actions techniques
 - Rédiger des éléments support
 - Gérer les parties prenantes (DGAL, DGCCRF, DGS, Préfecture, ONG, etc.)
- **LIEU** : Paris ou sur site

Entre
**1999
et 2018,**
le nombre d'alertes
sanitaires dans le domaine
alimentaire a été
multiplié par 2

DGAL, 2019

+ SECTEUR PHARMACEUTIQUE

GÉRER SES PARTIES PRENANTES

- **PUBLIC CONCERNÉ** : laboratoire pharmaceutique, Institut de Recherche, société savante, syndicat professionnel
- **DURÉE** : ½ journée
- **NOMBRE DE PARTICIPANTS** : 15 maximum
- **OBJECTIF** : comprendre les obligations spécifiques au secteur pharmaceutique et comment bien gérer ses parties prenantes en situation sensible.
- **CONTENU** :
 - Les obligations réglementaires du secteur pharmaceutique et la pharmacovigilance
 - Identifier les parties-prenantes de son écosystème (HAS, ARS, ANSM, etc.)
 - Etablir des relations de confiance avec ses interlocuteurs
- **LIEU** : Paris ou sur site

NOTRE EXPERT GESTION DES PRODUITS PHARMACEUTIQUES:
Michel Mauvetu, docteur en pharmacie, Insead, ancien directeur des affaires publiques et économiques d'un laboratoire international

CENTRE DE FORMATION AGRÉÉ – PRISE EN CHARGE PAR LE CIF

42 CLIENTS ACTIFS
EN PRÉVENTION
ET GESTION DE CRISE

SERVICE 24/7



AVOIR DES CONVICTIONS
NOUS REND PLUS EFFICACES

RELATIONS PUBLIQUES
PRÉVENTION ET GESTION DES CRISES
STRATÉGIES D'INFLUENCE

POUR NOUS CONTACTER

Florent CHAPEL
f.chapel@ljcom.net - +33 6 80 02 76 82

Guillaume ALBERT
g.albert@ljcom.net - +33 6 03 24 05 82

LJ Com
16 rue de l'Arcade – 75008 Paris
01 45 03 89 89

www.ljcom.net



PRÉVENTION ET GESTION DE CRISE POUR LES ACTEURS DE SCIENCES DE LA VIE : NOTRE OFFRE D'ABONNEMENT

En 2019, seuls 19% des chefs d'entreprises français confrontés à une crise se sont sentis bien préparés¹. Un accompagnement permanent est donc crucial pour prendre les décisions qui s'imposent.

LJ Communication, cabinet spécialisé en prévention et gestion des crises, propose une offre innovante et abordable pour vous apporter un soutien immédiat en cas d'incident.

UN VOLET PRÉPARATION COMPLET

Au lancement du contrat :

- Un audit des risques
- La remise d'un guide de gestion des crises dans le secteur des industries de santé comprenant une procédure
- Une formation aux procédures sur site d'une ½ journée

Chaque année supplémentaire :

- Révision de l'audit des risques
- Mise à jour des procédures
- Une formation technique additionnelle (retrait de produit, crise sociale, sécurité informatique, gestion des atteintes aux biens ou aux personnes...)

UNE MOBILISATION IMMÉDIATE EN CAS DE CRISE

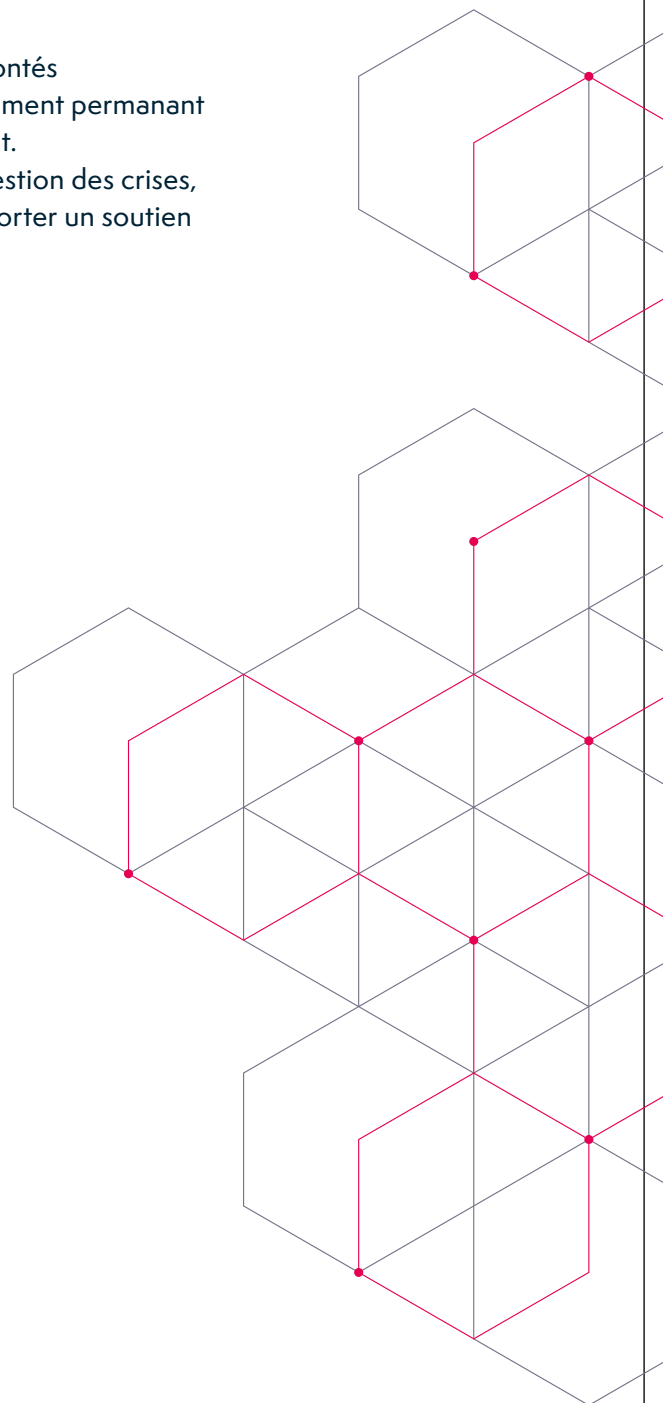
Un accompagnement permanent : notre équipe de gestionnaires de crises vous accompagne 7 jours sur 7 et 24h/24 en cas de sinistre, avec déclenchement garanti en 60 minutes.

UN BUDGET MAITRISE

Un abonnement mensuel* de 1150 € HT incluant le volet préparation et 30 heures de conseil en cas de sinistre (budget hors frais techniques externes).

¹PwC's 22nd Annual Global CEO Survey, 2019

*sur 12 mois





LJ COMMUNICATION, le cabinet leader en France dans la prévention et la gestion des crises dans les sciences de la vie

PLUS DE 120 RÉFÉRENCES DANS LA SANTÉ

- 20 des 50 plus importants laboratoires pharmaceutiques internationaux,
- CROs,
- CHU,
- Associations de patients
- Sociétés savantes...

UNE ÉQUIPE EXPERTE

25 consultants dont :

- 4 spécialistes en gestion des crises
- 1 pharmacien conseil
- 1 médecin conseil
- 1 expert en cyber sécurité
- 5 spécialistes en communication institutionnelle
- 6 attachées de presse
- 4 spécialistes en affaires publiques
- 1 juriste, docteur en droit

- Et en Europe, 800 consultants affiliés à notre réseau international Crisis Management Network



2020/2021

16 rue de l'Arcade – 75008 Paris

01 45 03 89 89

www.ljcom.net

@AgenceLJCom