

La gestion de crise dans les télécoms

Mieux comprendre les mécanismes d'une crise, savoir l'anticiper et la gérer plus efficacement

Domaine(s) :

Management, pilotage et transformation

Niveau(x) : **Spécialisation**

Durée : **2 jours**

Public(s) : **Managers, chefs de projet, directions techniques et métiers télécoms**

Référence : **MT500**

Fiche valable au 09/09/2026

NOS TARIFS

Inter entreprises :

620 € H.T. par jour et par personne

Intra entreprise en présentiel :

2 225 € H.T. par jour de formation, groupe de 8 personnes maximum

Intra entreprise à distance :

2 225 € H.T. par jour de formation, groupe de 6 personnes maximum

Cours particulier :

1200 € H.T. (1 personne) par jour, dans nos locaux en région parisienne ou à distance
Frais de déplacement du formateur en supplément pour toute action de formation réalisée hors Paris et petite couronne.

Présentation

Cette formation propose une approche concrète et opérationnelle de la gestion de crise dans les environnements des télécommunications où les opérateurs d'infrastructures et de services numériques assurent la continuité de services essentiels.

Elle vise à donner les clés de compréhension d'une situation de crise afin de permettre aux participants de se positionner efficacement dans les différentes étapes de gestion d'une telle situation : anticipation, gestion et capitalisation.

L'alternance entre apports théoriques, retours d'expérience et mises en situation pratiques permet aux participants de s'approprier les compétences nécessaires pour contribuer pleinement au fonctionnement d'une cellule de crise.

Objectifs

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Différencier les notions de risque, d'incident, de continuité d'activité, d'urgence et de crise
- Mettre en place une démarche d'anticipation des situations de crise
- Utiliser les principes et outils de la gestion de crise
- Agir au sein d'une cellule de crise
- Comprendre les enjeux de la communication de crise
- Structurer un retour d'expérience à des fins d'adaptation et d'amélioration continues.

Programme

COMPRENDRE LES CONCEPTS CLÉS

- Résilience (by design, incrémentale, réglementaire)
- Incident, urgence et crise
- Continuité d'activité et gestion de crise
- Triptyque de la gestion de crise : anticipation, gestion, capitalisation
- Spécificités des crises dans le secteur des télécommunications

ANTICIPER LES SITUATIONS DE CRISE

- Prise en compte des signaux faibles, canaux de signalement
- Méthodes d'identification des activités critiques et des risques, cartographie et matrice des risques
- Obligations réglementaires liées à certaines crises (accidents du travail, fuite de données, attaque cyber)
- Outillage de la gestion de crise : documentation (Annuaire, PCA, PRA, Fiches Réflexes...), matrice RACI, cellule de crise et outils dédiés (GED, supports digitaux, main-courante/journal de bord),
- Formations et exercices

GÉRER UNE CRISE

- Mécanisme général de la gestion d'une crise
- Détection, évaluation de la criticité, déclenchement
- Mobilisation de la cellule de crise et de ses composantes
- Mesures immédiates, urgentes, actions palliatives, actions correctives
- Principales caractéristiques du management de crise
- Stratégie de communication interne et externe
- Stabilisation, niveau dégradé acceptable, vérification
- Clôture de la crise, clôture de l'incident
- Capitalisation à chaud, capitalisation à froid, retour d'expérience, plan d'amélioration
- Spécificités de certaines crises (sanitaire, cyber, aléas climatiques)

APPRENDRE D'UNE CRISE

- Formalisation du retour d'expérience (RETEX à chaud et à froid) et gestion du choc émotionnel
- Mise en œuvre des leviers d'amélioration
- Mise à jour de la cartographie des risques et de la documentation de crise
- Révision des processus et des organisations

Méthode, modalités d'évaluation

Les exposés théoriques sont accompagnés de **nombreuses mises en situation basées sur des cas réels et des échanges avec des professionnels du secteur des télécommunications.**

Des quizz ludiques à différentes étapes de la formation apportent à chacun la vision de son avancement et sont des occasions d'approfondir certains points.

La pédagogie par approche expérientielle et participative permet aux bénéficiaires de repartir avec des outils directement applicables.

L'atteinte des objectifs est contrôlée, tout au long de la formation, lors des échanges collectifs et mises en situation. Des temps de débrief, d'auto-diagnostic et de réflexion individuelle permettent à chacun de mesurer sa progression et d'identifier ses axes de développement.

Le support de formation est distribué aux participants au début de la formation.

Personnes concernées, prérequis

Cette formation s'adresse aux directeurs, managers, acteurs opérationnels, contributeurs et support à la résolution d'incidents majeurs, responsables de la continuité d'activité, RSSI.

Elle est particulièrement adaptée pour les personnes intervenant déjà dans le pilotage ou la résolution d'incidents à fort impact.

Les conditions générales de vente associées à cette formation sont disponibles sur le site www.cogicom.com