



## Sommaire

	pages
<b>Avant-propos</b>	
Crise et responsabilité.....	9
<b>Introduction</b>	
Un apprentissage possible et fécond.....	13

### PREMIERE PARTIE

#### FAIRE CONNAÎTRE LES SAVOIRS OPÉRATIONNELS DE BASE

Chapitre 1. DE L'ÉCHEC A L'INNOVATION : TROIS CAS	
PORTEURS D'ENSEIGNEMENTS .....	19
1. Union Carbide et Bhopal, 2-3 décembre 1984 .....	19
2. Sandoz et la pollution du Rhin, novembre 1986.....	21
3. Johnson & Johnson et la contamination criminelle du Tylenol, automne 1982 .....	24
Chapitre 2. LA CONNAISSANCE DU PROBLEME .....	31
1. La dynamique de crise : urgence + déstabilisation.....	31
2. Typologies de crises .....	33
3. Le tableau des difficultés classiques.....	34
Chapitre 3. LA CONNAISSANCE DES REPONSES	
GRAMMAIRES DE REFERENCE.....	45
1. Phase réflexe : éviter la disqualification immédiate .....	46
2. Phase de réflexion : questionnement, ouverture, positionnement, ancrage .....	53
3. Phase de conduite : assurer une cohérence générale .....	59

### DEUXIEME PARTIE

#### ENGAGER ET CONDUIRE L'APPRENTISSAGE

Chapitre 1. LE SEMINAIRE OU LA CONSTRUCTION D'UNE VOLONTE COLLECTIVE.....	73
--	----

Chapitre 2. L'AUDIT DES VULNERABILITES DU SYSTEME.....	81
Chapitre 3. LE RETOUR D'EXPERIENCE.....	85
Chapitre 4. L'AUSCULTATION DES SYSTEMES DE REPONSE.....	95
Chapitre 5. LES EXERCICES DE SIMULATION.....	101
Chapitre 6. LA FORMATION DE GROUPES SPECIFIQUES : DIRECTEURS DE CRISE, HAUTS DIRIGEANTS, CADRES DE PERMANENCE, EXPERTS .....	111
<b>Conclusion</b> De nouveaux terrains de crises, de nouvelles exigences .....	119