

Introduction

Chapitre premier – La crise ou l'exception permanente

- I. Un horizon quotidien
- II. Typologie des risques
- III. Un scénario type ?
- IV. Des conséquences interactives

Chapitre II – Anticiper et manager la crise

- I. La veille
- II. La cellule de crise

Chapitre III – La négociation de crise

- I. Business et négociation de crise
- II. Facteurs critiques de succès
- III. Les stratégies d'influence anticipatives

Chapitre IV – Penser la crise autrement

- I. S'engager avec les parties prenantes : dialoguer et agir au profit de la RSE
- II. Traiter les vulnérabilités
- III. Former les caractères et mécaniser les réponses...
- IV. La résilience par le retour d'expérience

Conclusion –

De l'assureur au stratège

Bibliographie