



Assurance et Banque

Faire face à l'imprévisible



Avec le **Programme CRISE MAJEURE**, AXA met en place un programme d'accompagnement avec les conseils et l'intervention des meilleurs spécialistes pour vous aider à préserver votre image et maintenir votre activité.

Crise Majeure



**Vous venez de subir un sinistre.
Vous redoutez un risque médiatique ?
Vos collaborateurs sont sous le choc ?
Le Programme d'accompagnement
Crise Majeure, inclus dans votre
contrat AXA, peut être envisagé pour
vous accompagner⁽¹⁾**

Des conseils en communication de crise

En cas d'exposition médiatique, consécutive à un sinistre subi ou provoqué par votre entreprise, une agence spécialisée en communication de crise peut vous aider à mettre en œuvre un plan de communication complet, dans des délais très courts. Ce plan de communication peut comprendre une veille médiatique, la mise en place d'une cellule de crise, l'élaboration de communiqués externes à destination du grand public et des médias...

Un soutien psychologique

Une prestation de soutien psychologique peut également être mise en place pour les personnes subissant un stress suite à un événement majeur au sein de l'entreprise, grâce à un service d'écoute 24/7 par des psychologues.

Une assistance technique

En cas de pollution aquatique accidentelle susceptible de causer un dommage à l'environnement, une assistance opérationnelle peut être activée : préconisations techniques et organisationnelles pour la mise en œuvre des chantiers de dépollution, un diagnostic de zones polluées...

Une information juridique

Une équipe de juristes est à votre disposition, pour délivrer des informations juridiques et pratiques à caractère documentaire dans les domaines du droit social, de la relation client/fournisseurs afin de vous renseigner sur vos droits et obligations.

Une plateforme téléphonique dédiée

Une plateforme téléphonique peut être mise en place pour gérer le surplus d'appels et rassurer vos clients, fournisseurs, et partenaires.

**“Avec le Programme
d'accompagnement
Crise Majeure,
vous disposez de
toute une équipe de
spécialistes, présente
à vos côtés dans un
moment crucial.”**

(1) Dans la limite des termes et conditions des Dispositions Générales Crise Majeure, et en dehors de toute reconnaissance de responsabilité. L'événement à l'origine du déclenchement du service « crise majeure » doit être en lien avec la nature du risque couvert par le contrat AXA.



C'est arrivé...

1. Crise majeure chez un client Santé & Prévoyance, suite à un accident du travail

Dans le cadre d'une opération de maintenance dans une filature, une machine industrielle se met en marche pour une raison inconnue. **L'ouvrier en charge de l'opération est gravement blessé** : ses collègues n'ont pas eu le temps d'arrêter la machine à temps. Malgré une prise en charge rapide par les secours, l'ouvrier a eu la main arrachée par la machine. L'accident rare, d'une

extrême gravité a été relayé par la presse locale, avec un risque d'image pour l'entreprise.

En complément de la mise en place d'un soutien psychologique pour les salariés, AXA a immédiatement proposé à son client les services d'une agence de communication afin de l'aider à préparer ses réponses aux sollicitations des médias.

2. Crise Majeure chez un client en Responsabilité Civile, suite à un retrait de produit

Une entreprise de fromages voit ses produits retirés de différents points de vente, en raison d'**une bactérie de Listeria détectée** et présente dans certains de ses lots. Une dizaine de consommateurs sont contaminés. Les médias s'emparent rapidement de l'affaire.

Plusieurs prestations ont été immédiatement proposées par nos équipes dont un accompagnement par une agence spécialisée en communication de crise et la mise à disposition d'une plateforme téléphonique pour gérer le surplus d'appels de consommateurs et distributeurs inquiets.



Carte mémo Programme d'accompagnement Crise Majeure

- 1 Pour déclencher l'alerte en cas de crise majeure au sein de votre entreprise, c'est très simple : Appelez le **numéro unique 0155922295** accessible 24h/7.
- 2 Décrivez l'événement qui touche votre entreprise et la crise qui en résulte.
- 3 Si les critères de mise en œuvre sont remplis, nous activerons les prestations du **Programme Crise Majeure** qui correspondent le mieux à votre situation.
- 4 Tout sera alors mis en place dans les meilleurs délais pour gérer efficacement la crise et en atténuer les conséquences.

Pour aller plus loin :

Demandez à votre conseiller AXA le Guide de prévention Crise Majeure et la brochure Faute Inexcusable de l'Employeur

Votre interlocuteur AXA

AXA vous répond sur :

