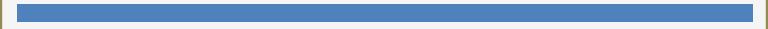


La gestion de crise



Sommaire

- Qu'est-ce qu'une crise ?
- Le début de la crise
- Le cœur de la crise
- La fin de la crise
- La préparation de la crise

Qu'est-ce qu'une crise ?

- Une crise est une période courte pendant laquelle le cours prévu des événements est modifié et qui présente un enjeu :
 - Pour la réussite d'un projet important
 - Pour la vie ou l'intégrité physique des personnes
 - Pour l'avenir d'une entreprise ou d'une mission
 - Pour la réputation d'une institution...

A quoi sert la gestion de crise ?

- - à aider à la résolution d'une crise sur le terrain
- - à maîtriser les interfaces :
 - Avec tous les services concernés (pompiers, police,...)
 - Avec les autorités (préfet, ministères, représentants de l'Etat Français à l'étranger...)
 - Avec les proches des personnes concernées
 - Avec les médias

Sommaire

- Qu'est-ce qu'une crise ?
- Le début de la crise
- Le cœur de la crise
- La fin de la crise
- La préparation de la crise

Est-ce que ça peut être grave ? Savoir détecter très tôt les crises

- Définir la procédure d'entrée en crise
 - Penser à organiser la veille en situation normale
 - Penser à organiser les alertes
 - Les premiers moments de la crise sont cruciaux
 - pour éviter ou circonscrire la crise
 - pour en limiter les effets.

C'est grave ou c'est très grave ?

- Savoir définir la criticité d'une crise
- par exemple :
 - N1 : Crise légère : l'avion a 36h de retard.
 - N2 : Crise moyenne : 1 mort accidentel
 - N3 : Crise importante : Plusieurs morts, ou responsabilité directe impliquée
 - N4 : Crise majeure : Affaire d'Etat, Plusieurs morts avec responsabilité directe...

Est-ce une crise ?



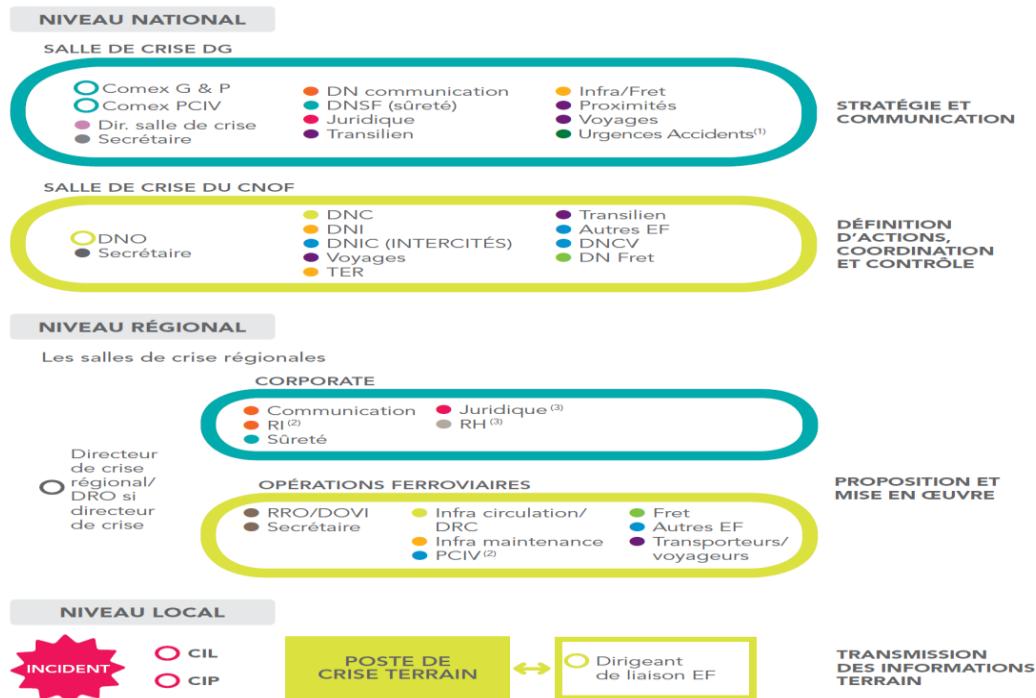
Sommaire

- Qu'est-ce qu'une crise ?
- Le début de la crise
- Le cœur de la crise
- La fin de la crise
- La préparation de la crise

Qui s'occupe de quoi ?

- Avoir défini à l'avance les acteurs et les rôles
 - Le directeur de crise
 - Ceux qui agissent
 - Les porte-parole
 - Ceux qui réfléchissent et prennent du recul
 - ...
- 2 risques :
 - trop de personnes qui donnent leur avis et qui parlent
 - Pas assez de bras pour faire
- Où se gère la crise : en local ? En région ou en diocèse ? En central à Paris ?

Un exemple d'organisation de crise



(1) Si besoin (accident ou attentat avec victimes).

(2) Uniquement dans certaines régions SNCF. Concernant la PCIV, ce sont les astreintes transporteurs ou les RRO qui ont en charge la PCIV en cas d'absence d'astreinte PCIV régionale.

(3) Il n'y a pas d'astreinte juridique et RH en région, mais des représentants de la DJT et des services RH peuvent être appelés si besoin.

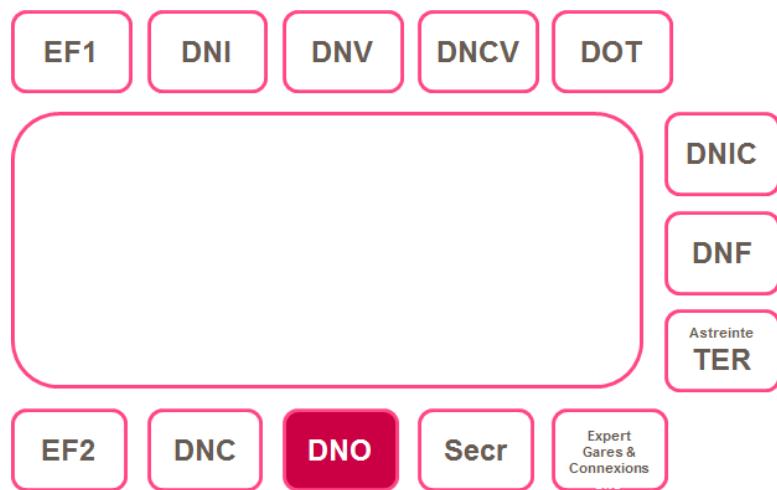
Qui parle à qui et quand ?

- Avoir défini les circuits de communication en interne et en externe.
- Avoir des listes de numéros de téléphone à jour (externes et internes).
- En face de chaque interlocuteur externe, officialiser un et un seul interlocuteur interne.
- Définir et (tenter de) maîtriser les temps de la communication :
 - Rythme des téléconférences internes
 - Rythme des conférences de presse
 - ...

Où se met-on ?

- définir la ou les salles de gestion de crise (local/régional/national).
 - Sur le terrain : salle (dans un hôtel ?)
 - En province
 - À Paris : salle à la CEF...
- Avoir équipé les salles (informatique, télécom, paperboard...)
- Attention aux batteries des portables

Une salle de crise :



Est-ce qu'on comprend ce qui se passe ? (Le bottom-up)

- Les plus graves erreurs en gestion de crise proviennent d'une mauvaise représentation de la situation par la cellule de crise.
- définir les processus de partage de la situation
- Et avoir les outils qui le permettent. (En général, un fichier informatique partagé et une fréquence de téléconférences. Mais ne pas négliger les images, appliquer les concepts du management visuel).

Le train est-il déraillé ?
1 ou 2 caténaires tombées ?
Y a-t-il une voie utilisable ?



Qu'est-ce qu'on fait ?

- Avoir défini des scénarios pré-établis, qu'on applique directement ou qu'on déforme en opérationnel.
- Exemples :
 - Un rapatriement obligatoire en avance pour tout le groupe
 - Quelques jeunes, ivres, qui sont en prison pour un délit
 - ...
- Prévoir toujours un plan B qu'on mène en parallèle du plan A et qu'on annule seulement quand A est certain.
- Prévoir toujours le pire (raisonnablement probable) et traiter la crise comme telle.

Est-ce que tout le monde a compris ce qu'on fait ? (Le top-down)

- Formaliser les décisions par écrit
- Attribuer formellement les tâches
- Reformuler et faire reformuler
- Prévoir comment on informe de la décision
- (C'est du bon sens, mais il faut forcer le bon sens car attention aux situations de stress)
- Ecrire les éléments de langage (Indispensable)

Sommaire

- Qu'est-ce qu'une crise ?
- Le début de la crise
- Le cœur de la crise
- La fin de la crise
- La préparation de la crise

Est-ce que c'est fini ?

- (Oui, rassurez-vous, l'exposé est bientôt fini.)
- Quand la crise semble passée, décréter la mise en veille des cellules de crise puis la fermeture de la salle de crise
- Attention : souvent, quand la crise sur le terrain se termine, la crise médiatique commence.

Sommaire

- Qu'est-ce qu'une crise ?
- Le début de la crise
- Le cœur de la crise
- La fin de la crise
- La préparation de la crise

Comment on se prépare ?

- En écrivant une procédure qui reprend les points évoqués dans l'exposé, (et ceux qui manquent) et la diffuser.
- former les gens à partir de cette procédure.
- Idéalement, faire des exercices de crise.
- Pour les personnes concernées, faire du média-training (indispensable).

Et le plus important pour la conclusion

- Se préparer au mieux à la crise, mais savoir qu'on ne sera jamais prêt.
- Faire tout comme si l'Esprit-Saint n'agissait pas, mais savoir que s'il ne fait rien, c'est cuit.
- En début de crise, contacter d'urgence trois ou quatre monastères et les mettre en prière. (Avoir noté les numéros de téléphone dans la procédure de gestion de crise)