

# Atelier gestion de crise

## 1. Introduction : pourquoi cet atelier pour aborder la gestion de crise?

Pélé Terre Sainte 2009, JMJ accidents, problème avion,

Contexte pélé en Terre Sainte dans une zone de tensions...

Réseaux sociaux, infos en temps réel et globalisation : il n'y a plus de frontières, le monde est interconnecté... Eglise comme les autres organismes doit travailler ces questions.

Qu'est-ce qu'une crise ?

Situation imprévue qui vient perturber déroulement normal. Les crises inventent de l'inconnu à partir du connu. Situations nouvelles... Ne pas angoisser ou stresser outre-mesure mais prendre ses responsabilités et anticiper les problèmes.

Enjeu de sensibilisation et formation. A vivre aussi dans la confiance spirituelle que Dieu nous conduit, projet discerné en Eglise....

Enjeu capacité à mobiliser des acteurs clés à un moment donné et mettre en place procédures et dispositif opérationnel avec une certaine coordination : Cellule de crise avec gestion technique de la crise (logistique, experts, moyens) et gestion com de crise : maîtriser la com et non la subir.

### Intervenants :

**Luc Laroche**, directeur général adjoint du Transilien (SNCF Ile de France)

**Marie Quioc**, équipe com de la PJ du diocèse de Lyon

## 2. Principes et repères généraux pour la gestion de crise

Cf présentation « La gestion de crise » par Luc Laroche

## 3. Perspectives de notre dispositif de gestion de crise

Principe : différents niveaux de crise

Dans un premier temps, sur crises simples chaque groupe gère ses propres crises. Si cela devient compliqué on active cellules de crise supérieures : équipe nationale puis CEF, consulat...

- **Niveau 1 Petite crise** : gestion par le groupe qui se sent en capacité de gérer assez facilement les choses, (cf certains cas du matin)
- **Niveau 2 Crise** on informe l'équipe centrale, pas de solutions évidentes, on sent que cela peut avoir incidence sur autres groupes. EN apporte appui et conseil
- **Niveau 3 Crise moyenne** : A gérer en lien avec équipe centrale, cellule de crise commune, com crise conjointe national et diocèse

- **Niveau 4 Grosse crise** : national prend la main en concertation, gestion com crise EN TS en lien avec diocèse
- **Niveau 5 Crise majeure** : affaire d'Etat, consulat prend la main, gestion com de crise Consulat et CEF Paris

### Enjeux :

- Synergie et confiance,
- 1 interlocuteur par groupe,
- Important : numéro tel de garde joignable 24h/24h dans chaque groupe et dans coordination nationale

## 4. Exercices pratiques

Atelier com avec Marie. Les autres restent dans amphi et se mettent en groupes de 8

### 1 – Lister ce qui peut arriver et classer dans les niveaux de crise

Thèmes : transport, santé, logistique, administratif, spirituel, contexte local et événements

### 2 – En équipes avec des rôles

#### Sur liste 1 incidents travailler sur :

Quel dispositif de gestion de crise déployer ?

Quels interlocuteurs impliquer dans la gestion de crise ?

Avec quelles attributions et quelles responsabilités ?

Quelle logistique de gestion de crise prévoir ?

Quelle communication de crise mettre en place et pour quels destinataires ?

#### Sur liste 2 incidents travailler avec les 2 tableaux enjeux et urgence

### 3 – débriefing

Comment avez-vous ressenti ces exercices de simulation, comment avez-vous vécu cet atelier ?

Qu'en tirez-vous pour vous-mêmes et votre équipe ?

Qualités de la gestion de crise : anticipation, délégation, maîtrise de soi, travail en équipe restreinte, nécessité d'un leader, savoir rendre compte et donner l'alerte, réfléchir ses actions

Tableaux sont une aide précieuse à la décision

Procédures en amont aussi

## Lister exemples de crises par niveau

- **Niveau 1 Petite crise** : gestion par le groupe qui se sent en capacité de gérer assez facilement les choses, (cf certains cas du matin)
- **Niveau 2 Crise** on informe l'équipe centrale, pas de solutions évidentes, on sent que cela peut avoir incidence sur autres groupes. EN apporte appui et conseil
- **Niveau 3 Crise moyenne** : A gérer en lien avec équipe centrale, cellule de crise commune, com crise conjointe national et diocèse
- **Niveau 4 Grosse crise** : national prend la main en concertation, gestion com crise EN TS en lien avec diocèse
- **Niveau 5 Crise majeure** : affaire d'Etat, consulat prend la main, gestion com de crise Consulat et CEF Paris

**FONCTIONS**

<b>AUMONIER</b>	<b>RESPONSABLE DE GROUPE</b>
<b>LOGISTICIEN</b>	<b>RESPONSABLE DE BUS</b>
<b>ANIMATEUR</b>	<b>ANIMATEUR</b>
<b>RESPO COM</b>	<b>RESPO SANTE</b>

### **ANIMATION INCIDENTS/ACCIDENTS**

<b>LISTE 1</b>	<b>LISTE 2</b>
<p><b>Il est 06h00 du matin, votre groupe, comprend 2 bus l'un d'eux est en panne.</b></p> <p><b>Vous devez être à l'aéroport dans 1h00, vous avez 45' de trajet.</b></p>	<p><b>Au checkpoint à l'entrée de Jérusalem, 10 jeunes de votre groupe sont retenus par les soldats depuis 2h et tout le monde s'impatiente dans le car</b></p>
<p><b>Un de vos pèlerins est arrêté au contrôle avec de la drogue dans ses bagages</b></p>	<p><b>L'évêque qui accompagne votre groupe arrivé bien fatigué au pélé fait une crise cardiaque</b></p>
<p><b>La moitié de votre groupe tombe malade après la journée dans la paroisse en Galilée</b></p>	<p><b>Un pèlerin a beaucoup de fièvre et commence à délirer alors que vous êtes en train de marcher en plein désert</b></p>
<p><b>Le matin à Bethléem, il vous manque 2 pèlerins à l'appel. Personne ne les a vu rentrer à l'hotel après la soirée culturelle festive de la veille organisée sur la place de Bethléem</b></p>	<p><b>La veille du départ au pélé, vous apprenez qu'un grave attentat a fait plusieurs morts à Jérusalem, des jeunes vous appellent pour dire que leurs parents ne veulent plus qu'ils partent au pélé</b></p>
<p><b>Vous apprenez qu'un accident mortel vient de faire 2 victimes dans un groupe de pèlerins français. L'information se répand très vite dans votre groupe.</b></p>	<p><b>Un jeune de votre groupe n'a pas respecté les consignes de baignade au bord du lac de Tibériade, est parti nager loin et soudain, un pèlerin vient vous dire qu'il le voit en difficulté, n'arrivant plus à revenir vers la plage.</b></p>

## Liste des tâches à faire pour gérer la situation de crise

	URGENT	MOINS URGENT
IMPORTANT		
PAS IMPORTANT		