



LES BONNES PRATIQUES DE LA GESTION DE CRISE

Constituer sa cellule de crise

En l'absence de référentiel national, chaque organisation est libre de définir son propre modèle de constitution et d'organisation de cellule de crise en veillant préalablement à l'**adapter à son organisation, ses risques et ses capacités**. On distingue ainsi généralement les **fonctions permanentes** des **fonctions supports**, dont la mobilisation n'est pas systématique et fonction de la nature de la crise et des besoins de la conduite de crise. On observe néanmoins des expertises communes dans la plupart des organisations.



COMMANDEMENT



Correspondant d'alerte
Coordinateur



OPERATION



Chef des opérations



LOGISTIQUE



Logisticiens



SUPPORT



Conseiller système
informatique



ANTICIPATION



Chef anticipation



Directeur de crise



Experts opérations



Conseiller Juridique



Experts anticipation



Administrateur



Conseiller RH



Conseiller
communication



Conseiller BCM

Le modèle de Gestion de Crise présenté ci contre prend en compte tous les aspects opérationnels d'une gestion de crise, Nos experts adapterons ce modèle à votre exploitation et risques associés.

LES BONNES PRATIQUES DE LA GESTION DE CRISE



CIVIL DEFENSE EXPERT

Constituer sa cellule de crise



Correspondant d'alerte	<ul style="list-style-type: none"> -Astreinte 24h/24h – 7j/7j -Collecte les 1^{ère} informations sur l'évènement -Mobilise la cellule de crise en fonction de la criticité
------------------------	---

Déclenchement de la cellule de crise



EXPERTISE



PLURIDISCIPLINARITE



FORMATION & ENTRAINEMENT



COORDINATION

Directeur de crise	<ul style="list-style-type: none"> -Identifier les objectifs -Définit la stratégie globale et le plan d'action -Assure la cohérence des actions menées -Valide les communications avant diffusion -Pilote les points de situation -Anticipe
--------------------	---

Coordinateur	<ul style="list-style-type: none"> -Pilote la cellule de crise (répartition des tâches, respect des délais, etc.) -Assiste le Directeur de crise dans sa mission -Aide à élaborer les actions pour atteindre les objectifs identifiés, détermine les tactiques à appliquer pour mettre en œuvre le plan d'action et supervise leur exécution
--------------	---

Opérations	<ul style="list-style-type: none"> -Apporte son expertise en matière d'opérations et contrôle leur application terrain -Fournie les rapports de situation et l'état des ressources
------------	--

Anticipation	<ul style="list-style-type: none"> -Apporte son expertise en matière d'anticipation -planifie les objectifs à venir -Elabore le plan d'action et le présente au directeur
--------------	--

Administrateur	<ul style="list-style-type: none"> -Assure la tenue de la main courante et des plans d'actions -Assure la rédaction des points de situation -Archive la documentation relative à la crise
----------------	--

Conseiller communication	<ul style="list-style-type: none"> -Apporte son expertise en matière de communication -Propose une stratégie de réponse et met en œuvre les ressources nécessaires -Prépare le contenu des messages et les éléments de langage -Assure ou fait assurer une veille médiatique -Est le point de contact pour la presse et les médias
--------------------------	---

Logisticien	<ul style="list-style-type: none"> -Assure le soutien logistique de la cellule de crise (transport, restauration, hébergements, sécurité des accès, etc.)
-------------	--

Conseiller RH	<ul style="list-style-type: none"> -Apporte son expertise en matière RH et s'assure de la conformité des mesures prises -Coordonne la mise en place des réponses pour la gestion des victimes, des familles et la continuité de services des collaborateurs
---------------	---

Conseiller Juridique, Compliance, Assurances	<ul style="list-style-type: none"> -Apporte son expertise en matière de « juridique, compliance, assurances » et s'assure de la conformité des mesures prises
--	--

Conseiller BCM (Business Continuity Management)	<ul style="list-style-type: none"> -Apporte son expertise en matière de BCM -Déclenche l'activation des solutions de secours en accord avec le Directeur de crise et s'assure du déploiement effectif de ces solutions
---	--

Conseiller SI	<ul style="list-style-type: none"> -Apporte son expertise informatique -Assure la coordination des actions de reprise des activités informatiques
---------------	---



LES BONNES PRATIQUES DE LA GESTION DE CRISE

S'entraîner à la gestion d'une crise

Il existe différents niveaux d'entraînement en gestion de crise. Le niveau d'entraînement ainsi que les scénarios de gestion de crise devront être **adaptés au contexte, au niveau de maturité et aux objectifs** de l'organisation.

Un exercice de gestion de crise a pour objectifs de: Contrôler les compétences de votre organisation, repérer les points forts et les bonnes pratiques de votre organisation, déterminer les points faibles et les améliorer, inspecter le bon fonctionnement de l'ensemble du matériel ou des outils utilisables en cas de situation d'urgence, entraîner et mobiliser votre équipe, sortir de votre zone de confort et prendre des décisions dans l'urgence, se préparer à faire face et s'entraîner à être surpris. **Un exercice de gestion de crise ne s'improvise pas, il se prépare!**

DESCRIPTION

OBJECTIFS

L'EXERCICE SUR TABLE



Jeux de rôle ou mise en situation guidés par un modérateur:
-Présentation de la situation
-Réflexion du groupe
-Restitution et rappelle les bonnes pratiques

SENSIBILISER ET FAMILIARISER aux bases de la gestion de crise (ex: utilisation des outils, rôles et responsabilités, etc.)

L'EXERCICE DE SIMULATION SIMPLE



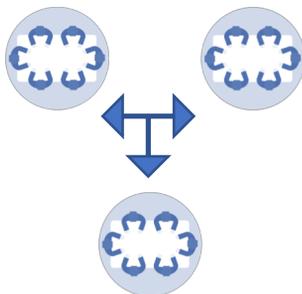
Exercice de mise en situation où **une seule cellule** (opérationnelle ou décisionnelle) est stimulée par une équipe d'animation.

L'équipe d'animation, dans une pièce à part de la cellule de crise, est en charge de la simulation du contexte et de l'environnement au travers de l'envoi d'inputs à la cellule de crise.

TESTER le dispositif global de gestion de crise

ENTRAINER les participants aux bonnes pratiques en cellule de crise

L'EXERCICE DE SIMULATION MULTI-CELLULES



Exercice de mise en situation où les **cellules décisionnelles et opérationnelles** sont stimulées par une équipe d'animation.

L'équipe d'animation, dans une pièce à part de la cellule de crise, est en charge de la simulation du contexte et de l'environnement au travers de l'envoi d'inputs aux cellules de crise.

TESTER le dispositif global de gestion de crise impliquant plusieurs cellules

ENTRAINER les participants à la **coordination** et aux processus de **communication** inter-cellules

L'EXERCICE GRANDEUR NATURE OU EXERCICE TERRAIN



Exercice grandeur nature où **l'ensemble des acteurs de la crise** sont parties prenantes de l'exercice (cellules décisionnelles et opérationnelles, intervenants extérieurs, opérateurs, médias, etc.).

Les décisions des cellules de crise sont directement appliquées sur le terrain en temps réel.

TESTER le dispositif global de gestion de crise

ENTRAINER les participants à la **coordination**, la **communication** et **l'application des décisions sur le terrain**

TESTER la **résistance au stress**, la **prise de décision dans l'urgence** et la **gestion de la crise dans la durée**



LES BONNES PRATIQUES DE LA GESTION DE CRISE

Dessiner son espace de crise

Là encore, il n'existe pas de référentiel national faisant la liste des équipements devant constituer une cellule de crise. On observe néanmoins des bonnes pratiques communes pour une gestion de crise optimale.

Les outils de la salle de crise doivent être adaptés à chaque étape de la crise: **outils de veille, outils de pilotage, outils d'alerte**, etc. Le choix de ses outils doit se faire en **fonction des besoins de l'organisation**: fonctionnalités proposés, accessibilité/confidentialité, robustesse, interface, déploiement, tarification, etc. Il est nécessaire d'assurer régulièrement le **contrôle et la mise à jour** des outils.

Enfin, faites vivre votre salle de crise, utilisez la lors de vos entraînements, c'est le meilleur moyen de se l'approprier!

Choisir la LOCALISATION	Le choix de la salle de crise doit: <ul style="list-style-type: none"> -Tenir compte de la géographie et de l'analyse de risque -Etre un lieu connu et identifié de tous -Etre un lieu accessible de tous afin de s'y réunir rapidement
-------------------------	--

Choisir des EQUIPEMENTS SPECIFIQUES & SECURISES	<ul style="list-style-type: none"> -Vérifier l'accès au RESEAU (téléphoniques, informatiques, médiatiques) -S'assurer du MATERIEL DE COMMUNICATION adéquates (téléphones, écrans, fax, imprimante, etc.)
---	--


Le calendrier des astreintes
Indique chaque semaine les personnes d'astreinte


La carte mémo des contacts ou annuaire de crise:
Contient les coordonnées des membres du dispositif de crise


Le handbook de crise
Contient toutes les informations utiles sur le dispositif de crise


Les fiches de poste
Décrivent les objectifs, les missions et les activités qui incombent aux membres de la cellule de crise


Les fiches reflexes
Décrivent les tâches, les responsables et les outils pour réaliser une mission (ex: initialisation de la cellule de crise)


Main courante ou suivi des événements/tableau de bord:

- Assure la mémoire et la traçabilité des faits, des actions, des décisions et des communications réalisées
- Permet d'avoir une vision globale de la crise et de l'avancement des actions engagées
- Peut-être saisie par la justice en cas de litiges

 **Un bon outil = SIMPLICITE + PERFORMANCE + ADAPTABILITE**

Envisager LA CRISE DANS LA DUREE	<ul style="list-style-type: none"> -Identifier une salle de repos -Anticiper la logistique et le ravitaillement
----------------------------------	--

S'assurer du MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNEL de la salle de crise	Par la mise à jour : <ul style="list-style-type: none"> -des outils informatiques, -des cartouches d'imprimante, -de l'annuaire de crise, -des mots de passe, etc.
--	--

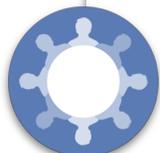


Les « + » d'une salle de crise:

- ✓ Des salles séparées (salle de prise de décision ou réflexion, salle de repos, salle dédiée aux appels téléphoniques, etc.)
 - ✓ Plusieurs écrans (diffusion média, main courante/tableau de bord, point de situation communication, etc.)
 - ✓ La possibilité d'écrire sur les murs...



NOS INTERVENANTS SUR LA GESTION DE CRISE



Une expertise de la gestion de crise à 360°

- ✓ De l'ensemble des cycles de la gestion de crise: la *planification*, la *réponse*, le *rétablissement* et la *résilience*
- ✓ Des règles *comportementales*, *organisationnelles* ou *techniques*
- ✓ Des enjeux et besoins *stratégiques* et *opérationnels*
- ✓ Des *acteurs nationaux et internationaux* de la gestion de crise



Une approche ludique et interactive

- ✓ Au travers d'*exercices de mise en situation* ou *cas pratiques*
- ✓ Basée sur le *partage d'expérience* et des *exemples concrets*



Des profils spécialisés aux solides formations et expériences

- ✓ Des intervenants ayant suivi les meilleurs modules de *formation* sur la gestion de crise
- ✓ Une *expertise avérée* de gestion de *situations de crise réelles* tant sur le terrain qu'en salle de commandement



Une capacité à adapter son discours et ses modules d'enseignement à vos besoins et à l'évolution du contexte sécuritaire

en fonction:

- ✓ De la *maturité du public* (sensibilisé, familiarisé, maîtrisé)
- ✓ Du *type de public* (comité exécutif vs opérationnels)
- ✓ Du *type d'organisation*
- ✓ Des *risques identifiés*
- ✓ Des *enjeux associés*