

# **Procédure Gestion de Crise**

## Pourquoi une procédure de gestion de crise ?

Conscient de sa responsabilité envers ses collaborateurs, ses partenaires et les tiers, l'entreprise XXXX a décidé de se doter d'une procédure de gestion de crise pour lui permettre d'anticiper les aléas et de réagir le plus rapidement possible en cas de survenue d'une crise.

## Qu'est-ce qu'une crise ?

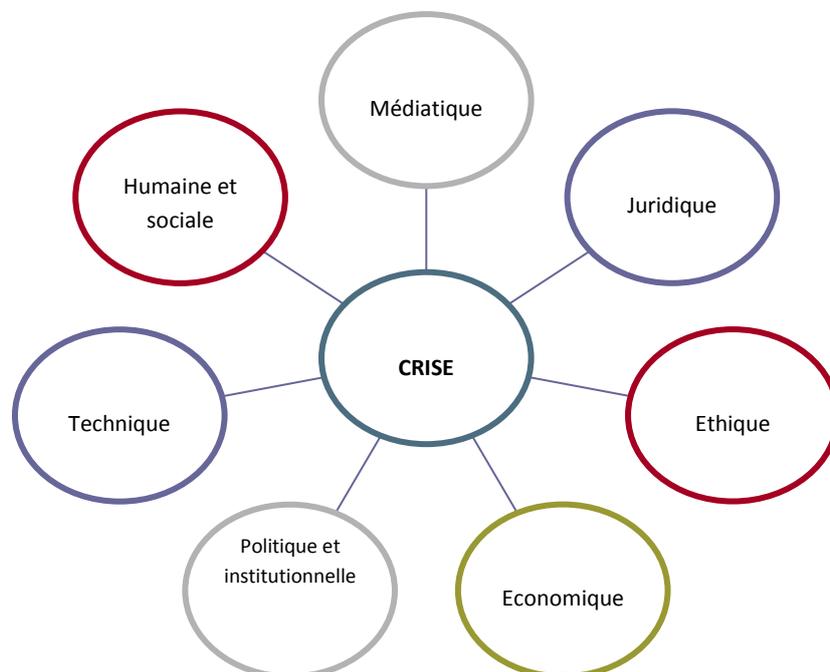
La crise part d'un événement déclencheur, parfois inhabituel, difficilement prévisible.

La crise est l'apparition d'un événement déclencheur soudain et non souhaité interne ou externe ayant des conséquences potentielles humaines, financières, matérielles...pouvant avoir un impact sur la vie et la continuité de l'entreprise.

Les événements déclencheurs sont multiples : endogènes, exogènes, risques majeurs, risques sanitaires, actes de violence ou de malveillance, incendies...

## Quelles sont les dimensions de la crise ?

La crise possède plusieurs dimensions qui interagissent pour créer un système complexe :



## 1. Identification des risques, des vulnérabilités.

Le groupe et ses entreprises constituantes présentent des **activités critiques** qui doivent être assurées pour ne pas mettre en péril sa pérennité :

**<listez les activités critiques de l'entreprise : sur le terrain, en interne...>**

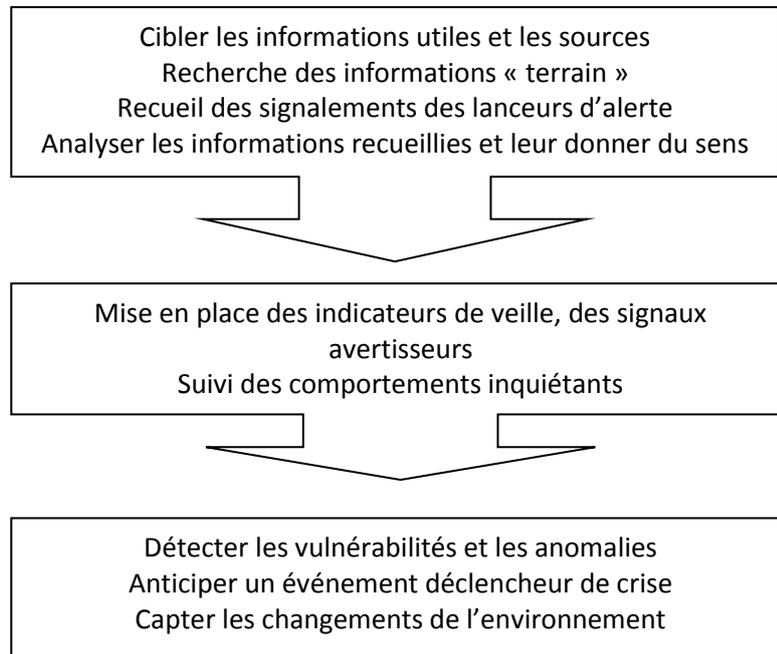
Les **vulnérabilités** sont liées à la perte de clients-clés, à la trésorerie, à l'aspect financier.

Plusieurs risques sont déjà identifiables :

**<listez les risques de l'entreprise, par exemple : décès d'un dirigeant, acte de terrorisme/malveillance...>**

Partant d'une vision commune de la crise, nous mettons en place une veille.

Cette veille correspond au processus qui permet d'identifier, remonter et analyser les signaux :



## 2. Une réaction responsable : anticiper et mettre en place une cellule de crise.

Quelque soit l'origine de la crise, il appartient aux dirigeants de prévoir et de mettre en œuvre toute l'organisation interne afin d'assurer la sécurité de tous (collaborateurs, tiers) mais aussi la pérennité de l'activité.

Ils s'entourent des compétences nécessaires parmi les ressources internes : la cellule de crise.

### Composition de la cellule de crise :

- ✓ Président
- ✓ Directeurs
- ✓ Responsable de la communication
- ✓ Responsable QSE
- ✓ Experts internes ou externes
- ✓ Personne en charge du renseignement
- ✓ Personne en charge de la logistique
- ✓ Personne recevant les appels et les orientant vers le bon interlocuteur
- ✓ Rédacteur de la main courante, prise de notes des événements et des interlocuteurs mobilisés

Pour garantir la cohésion et l'efficacité de la cellule de crise, un maximum de 10-12 personnes est mobilisé.

Une adresse e-mail de diffusion est créée pour relier les membres de la cellule et partager les informations et les points de vue.

### Gestion pendant la crise :

Les personnes composant la cellule sont réparties en « fonctions ».

Rôles	Responsabilité	Remarques
<b>Gestionnaire de crise</b> Président Directeurs	Déclenche la cellule. Décide des actions à mener, de la communication en s'appuyant sur les expertises et les autres acteurs de la cellule. Organise le debriefing de sortie de crise.	Il s'agit de la cellule « de commandement » et de décision qui coordonne les actions des autres acteurs de la cellule et qui prend les décisions. Est secondé par la personne qui prend en note et rédige la main courante.
<b>Fonction renseignement</b> Toute personne apte à apporter son soutien et ses informations en fonction de la crise par exemple qualité, préventeur, sécurité...	Recherche, valide et présente les informations.	Doit pouvoir alimenter les autres cellules en informations « à la demande ».
<b>Fonction logistique</b> Comptabilité, ressources humaines, juridique	Assure la logistique humaine (service du personnel), comptable (finance) et juridique (vérification de la légalité).	Doit prendre en charge les hommes, prendre en charge les besoins financiers, prendre toutes les dispositions pour assurer la légalité des actions et préparer des recours éventuels.
<b>Fonction communication</b> Responsable de la communication	Assure la communication vers tous les acteurs internes (cellule, salariés...) et externes (tiers, médias...).	Est garant de la bonne formulation et de la bonne diffusion de la communication en accord avec le/les gestionnaire(s) de crise (Plan de communication).
<b>Fonction expertise</b> Ressources internes ou externes mobilisables sur des sujets « pointus » par exemple RPS...	Apporte sa vision experte. Anticipe sur les résultats des décisions prises.	Est disponible pour les autres acteurs de la cellule notamment celle de décision.

## **Le Manuel de la Gestion de crise.**

Ce manuel regroupe les documents de référence du groupe et les documents utiles à la réponse de crise :

- Annuaire du personnel « staff » dirigeants/exploitation/ressources humaines/qualité/communication/comptabilité/experts avec localisation, société d'appartenance, moyen de contact...
- Annuaire des interlocuteurs externes, Préfectures, DIRECCTE, Médecine du Travail, CRAMIF/CARSAT...
- Plans des locaux par agence
- Localisation précise et moyen d'accès aux plans de préventions par agence
- Modalités de connaissance des effectifs par agence
- Modalités et localisation des documents d'analyses chimiques des produits utilisés et fiches de données sécurité par agence
- Localisation de la salle où pourra se réunir la cellule de crise par agence

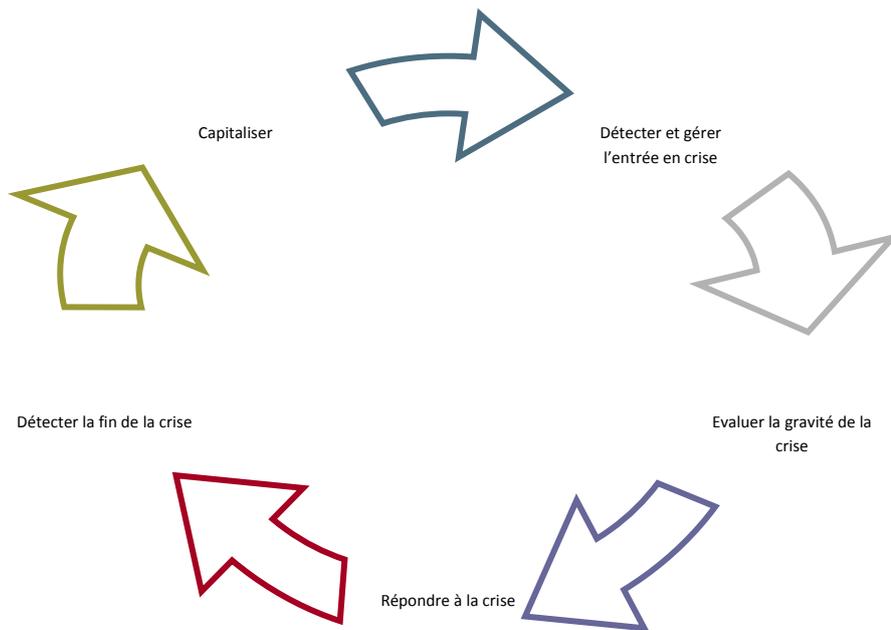
Ce manuel est conservé à raison d'un exemplaire par établissement. Un Manuel général regroupant les documents présents sur chaque établissement est conservé au Siège.

Il est révisé au moins une fois par an.

### **3. Entrée en crise : savoir réagir.**

## **5 réflexes indispensables !**

1. Réduire le temps de réponse
2. Évaluer
3. Mobiliser les organisations et les hommes
4. Occuper le terrain
5. Communiquer



### 3.1 Détecter et gérer l'entrée en crise.

- ✓ Identifier les risques immédiats
- ✓ Donner l'alerte
- ✓ Vérifier les sources et les informations (Fiables, crédibles, vraies/fausses, contradictoires ?)
- ✓ Mobiliser les acteurs de la crise et enclencher les procédures de réponse

### 3.2 Evaluer la gravité de la crise.

- ✓ Evaluer la gravité potentielle de la crise (ampleur)
- ✓ Anticiper les développements possibles de la crise (détecter les facteurs aggravants)

### 3.3 Répondre à la crise.

- ✓ Assurer un suivi de la situation, des conséquences et des actions
- ✓ Identifier les parties prenantes et les interlocuteurs
- ✓ Communiquer en interne et en externe
- ✓ Assurer une veille

### 3.4 Détecter la fin de la crise.

- ✓ Ne pas lever le dispositif aux premiers signes positifs
- ✓ Tenir dans la durée
- ✓ Eviter de prolonger le dispositif inutilement

### 3.5 Capitaliser.

- ✓ Favoriser l'amélioration de la gestion des risques et des crises en modifiant les comportements et les pratiques
- ✓ Identifier les causes de dysfonctionnement par l'analyse des faits, pour en tirer des leçons
- ✓ Analyser les activités et déduire les modes de bon fonctionnement

#### 4. Fin de crise.

- ✓ Le gestionnaire de crise décide de la fin de la crise
- ✓ Informer de la fin de la crise en interne
- ✓ Remercier les soutiens face à la crise, valoriser le comportement de l'entreprise face à la crise

#### 5. Gestion post crise.

- ✓ Réunir les différents acteurs de la cellule de crise, débriefer sur les conséquences de l'événement, réaliser le bilan de la gestion menée par la cellule
- ✓ Rédiger un rapport sur l'événement et la gestion de la crise
- ✓ Mettre à jour le Manuel de Gestion de la crise et en assurer la diffusion en interne

# ***ANNEXES***

- Main courante
- Scénarii (à élaborer en groupe)
- Communication de crise (plan)

## MAIN COURANTE

Ce document a pour objectif de garantir la mémoire et la traçabilité des actions, des décisions et de la communication.

Heure	Origine	Destination	Evénements	Actions	Bilans