

SSPS



Gestion et communication de crise dans l'entreprise

Technique et méthode de travail en état-major

J.-B. Mettraux

Activités de conduite

- **Avec un processus décisionnel systématique et standardisé, nous sommes en mesure d'obtenir des résultats rapides, ciblés sur l'évènement avec ou sans pression du temps.**
- **En respectant ce déroulement, nous pouvons acquérir une confiance et une sécurité dans toutes les situations, qu'elles soient normales ou extraordinaires (p. ex. crise).**

Activités de conduite

- **La complexité du problème et le temps à disposition déterminent toujours les ressources nécessaires à sa résolution, qu'elles soient humaines ou techniques.**
- **Une conduite ciblée exige une certaine uniformité de pensée et d'action, ainsi qu'une bonne capacité de jugement et un véritable esprit d'initiative à tous les échelons, qui impliquent des principes de conduite, une formation et une terminologie uniformes.**

Activités de conduite

Quelques principes / réflexions

- **Quelle méthode de travail choisir ?**
Pas d'importance ! En avoir une
- **Composition**
Chefs de ligne / supports / direction / EM ...
- **Remplaçants**
Désignés et missions connues
- **Entraînements****S**
Fréquents (tout ou partie des intervenants)
- **Documentation**
A jour et connue !

Rythme de conduite



Activités de conduite
1. Saisie de l'évènement 2. Appréciation de la situation 3. Prise de décision 4. Planification de l'engagement 5. Donnée d'ordres a) Conduite opérationnelle b) Travaux après l'engagement * Mesures d'urgence * Information * Plan horaire

Saisie de l'évènement
De quoi s'agit-il? Reconnaître le problème Clarifier Apprécier

DQS
Nouvelle mission Ordres ou directives Modification de la situation

Reconnaître le problème
Répondre aux questions suivantes: Situation actuelle? Quel est le cadre? Dans quel délai?

Clarifier
Chercher la vue d'ensemble de l'évènement, de la mission Identifier les problèmes liés à la mission

Apprécier
Définir l'importance et l'urgence Définir l'organisation de l'équipe

Mesures d'urgence
Gagner du temps en: - accélérant la prise de décision - gardant sa liberté d'action - recherchant les éléments

Plan horaire
Entre l'évènement et le déclenchement de l'action: établir un compte à rebours

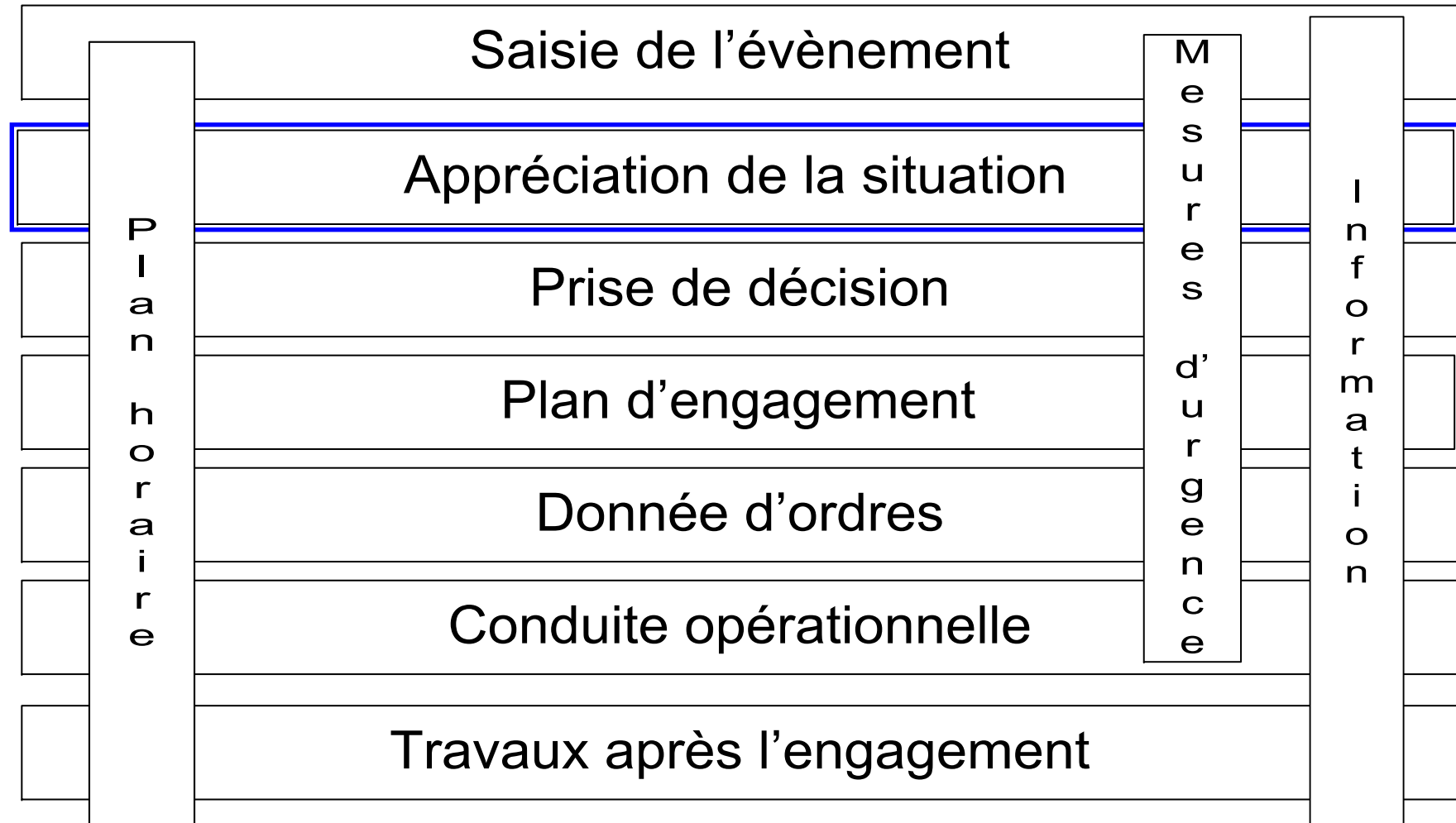
1. Mesures d'urgence

- **Utiliser le temps de manière optimale**
- **Diminuer le temps de préparation**
- **Gagner du temps**

- **C'est un ordre préalable aux subordonnés**

- **Il n'y a jamais de mesures d'urgence dans la phase de planification**

Rythme de conduite



Activités de conduite
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saisie de l'évènement 2. Appréciation de la situation 3. Prise de décision 4. Planification de l'engagement 5. Donnée d'ordres <ol style="list-style-type: none"> a) Conduite opérationnelle b) Travaux après l'engagement <ul style="list-style-type: none"> * Mesures d'urgence * Information * Plan horaire

Appréciation de la situation
<p>C'est analyser</p> <ul style="list-style-type: none"> - la mission - le site et l'environnement - les moyens et les possibilités <p>Puis tirer les conséquences</p>

Analyser la mission
<ul style="list-style-type: none"> - importance de la mission dans le cadre général? - que veut-on ? - qu'est-ce qui est impératif? - quand faut-il être prêt? - où j'ai ma liberté de manœuvre?
<p>Conclusion :</p> <ul style="list-style-type: none"> - où faire l'effort principal?

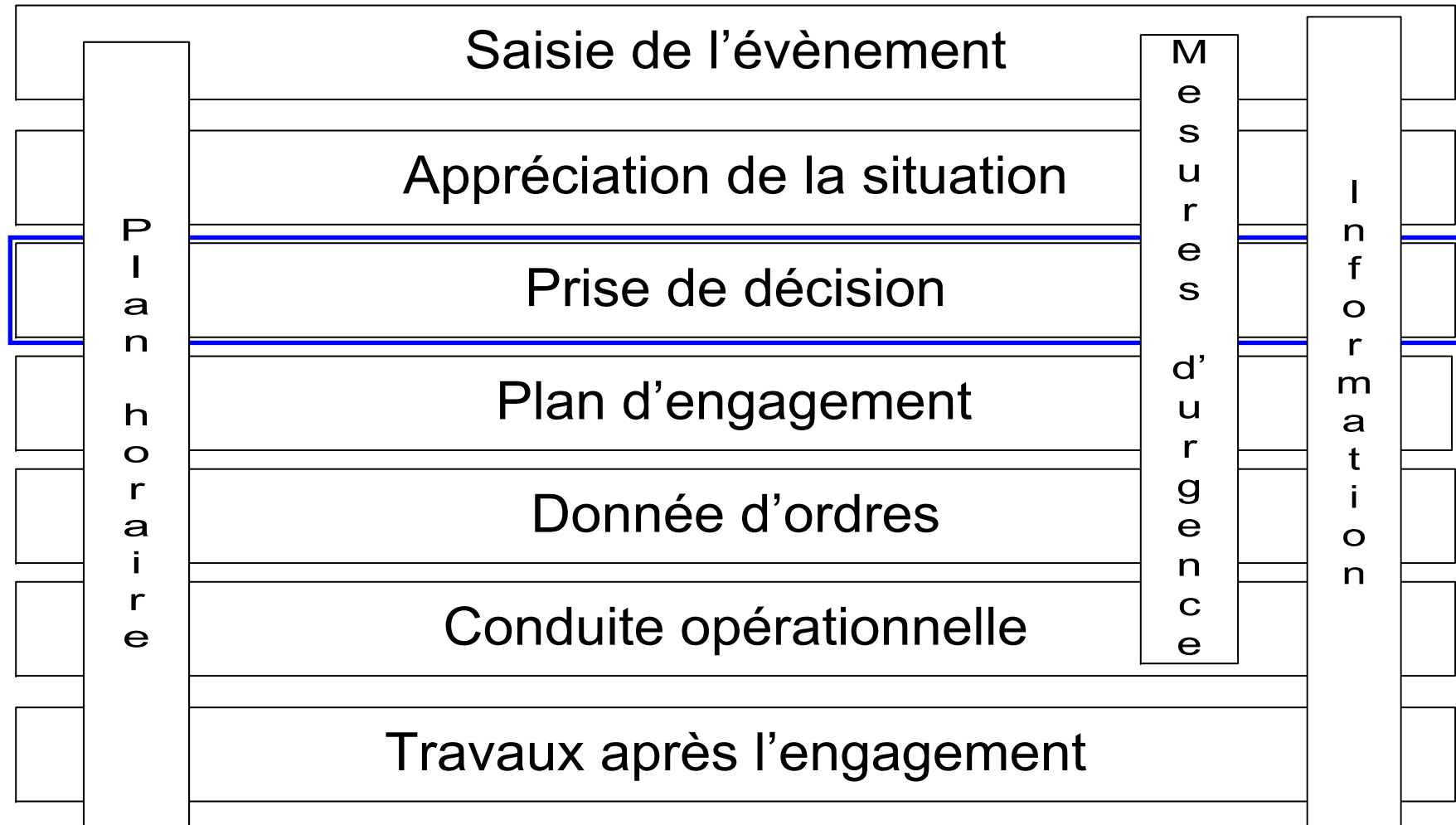
Site et environnement
<ul style="list-style-type: none"> - intérieur et extérieur - nature du sol - constructions - zone publique, Events, de service - infrastructures - météo - animations voisines
<p>Conclusion :</p> <p>Où se trouve l'emplacement idéal?</p>

Moyens et possibilités
<ul style="list-style-type: none"> - mes moyens - mes disponibilités - mes renforts - les particularités - le moment le plus favorable
<p>Conclusions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - je peux faire face - je dois demander des moyens supplémentaires - je renonce

Conséquences
<p>Pour la conduite de l'évènement</p> <ul style="list-style-type: none"> - déterminer notre meilleure possibilité - contrôler que cette possibilité remplisse la mission

Plan horaire
<p>Quoi</p>
<p>Quand</p>

Rythme de conduite



Activités de conduite
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saisie de l'évènement 2. Appréciation de la situation 3. Prise de décision 4. Planification de l'engagement 5. Donnée d'ordres <ol style="list-style-type: none"> a) Conduite opérationnelle b) Travaux après l'engagement <ul style="list-style-type: none"> * Mesures d'urgence * Information * Plan horaire

Elaboration des variantes
<ul style="list-style-type: none"> - Penser et présenter des variantes - Les variantes doivent être réalistes et répondre à la mission

Analyse SWOT
<ul style="list-style-type: none"> - Strength - Weakness - Opportunities - Threats

Choix de la variante
<p>On doit choisir la variante qui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tient compte des conséquences de la décision - garantit le succès - est réaliste - assure la liberté de manœuvre - tient compte des délais

Décisions réservées
<ul style="list-style-type: none"> - C'est une planification de la réserve ou des renforts en fonction de la situation - Son action est limitée dans le temps

Prise de décision
<p>C'est le choix d'une variante qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - tient compte des conséquences - a de bonne chance de réussir - est faisable - ménage une liberté d'action - peut être réalisée à temps

Les principes de la conduite
<p>Liberté d'action Effort principal Simplicité Viser les objectifs prescrits Economie des moyens et effectifs Unité d'action Flexibilité / souplesse Sécurité Surprise Réserve</p>

Variantes - Exemple

+	-

Rythme de conduite



Activiés de conduite
1. Saisie de l'évènement 2. Appréciation de la situation 3. Prise de décision 4. Planification de l'engagement 5. Donnée d'ordres a) Conduite opérationnelle b) Travaux après l'engagement * Mesures d'urgence * Information * Plan horaire

Plan d'engagement
- plans du ou des site(s) - organisation interne - organisation externe - moyens et effectifs - transmission des ordres - organisation des services - organisation du contrôle

Plans du ou des site(s)
- plan de situation - plan de circulation - plan des événements - plan de situation extérieur

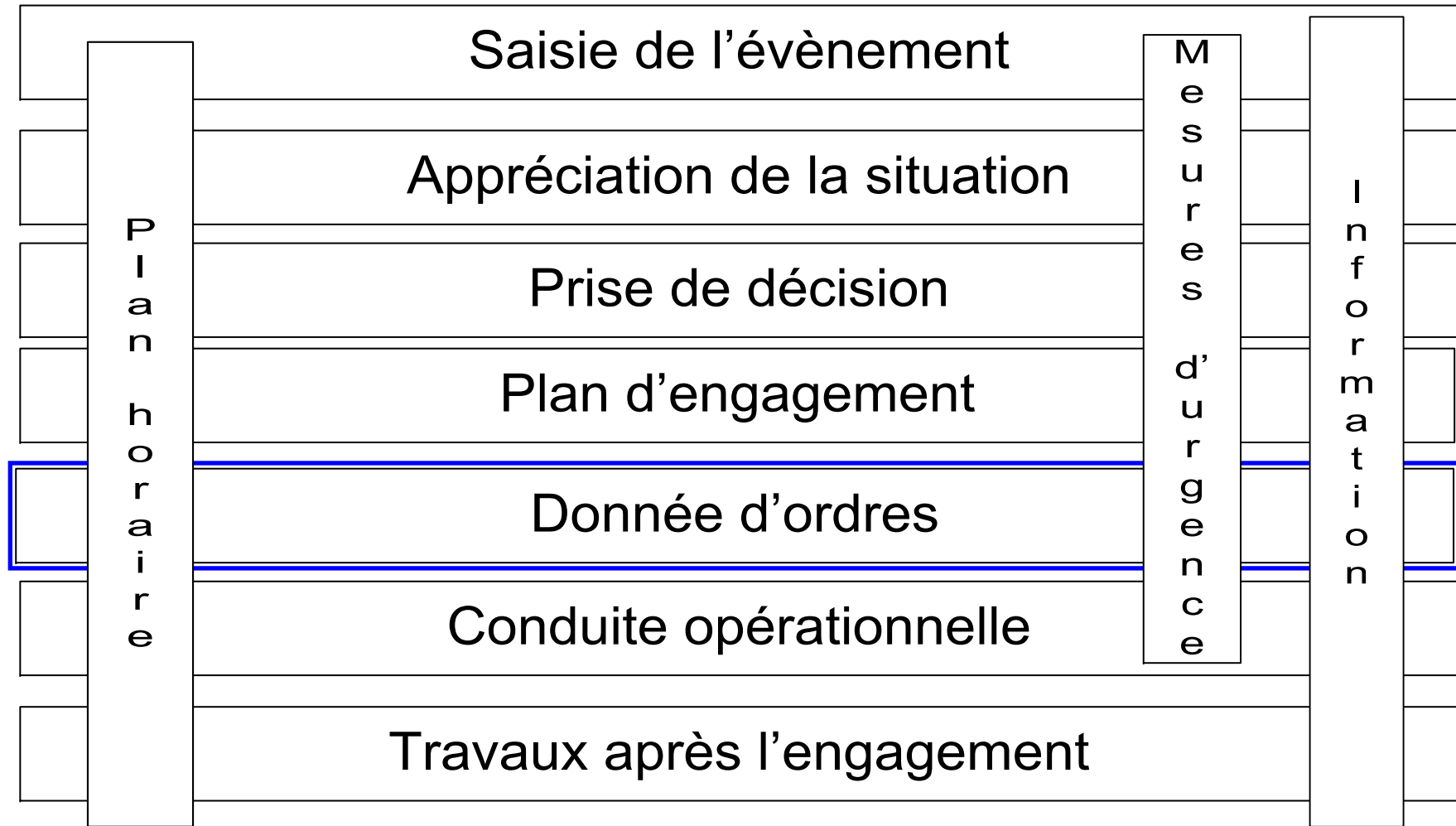
Transmission des ordres
- sous quelle forme - type de données d'ordres - moyens de communication

Organisation interne / externe
- organigramme interne / externe - fiches de risques - tableau de planification - plan horaire - cahiers des charges - concept des services

Organisation du contrôle
Contrôle par le chef: - organisation de la conduite - effectifs - qualité - rapports

Moyens et effectifs
- organigramme des services - rapports - effectifs des services - attributions

Rythme de conduite



5. Donnée d'ordres

- 1. Orientation
 - Il s'agit de décrire le contexte et les caractéristiques, les compétences, les responsabilités, les dates importantes.
- 2. Intention
 - Il s'agit de décrire ce que l'on veut faire et comment on veut le faire.

5. Donnée d'ordres

- 3. Missions
 - Il s'agit de décrire les missions de tous les partenaires qui sont sur l'organigramme de la sécurité.
 - **Attention: tous les partenaires se basent sur cet ordre général pour assumer leurs responsabilités.**

5. Donnée d'ordres

- 4. Prescriptions particulières
- **Il s'agit de déterminer le comportement dans l'action et de donner des informations générales sur les:**
 - Responsabilités
 - Évacuation
 - Centrale d'engagement
 - Liaisons
 - Rapports
 - Équipement
 - Assurances
 - Visites
 - Accès des Organes Officiels
 - Relations avec la presse

5. Donnée d'ordres

- 5. Emplacement de la conduite
 - **L'emplacement de la salle de conduite**
 - **L'emplacement de la salle des rapports**
 - **L'emplacement de la cellule de crise**
 - **L'emplacement du chef**

Rythme de conduite



7. Travaux après l'engagement

Rapport d'activité:

- **Avant l'engagement aux personnes concernées**
 - **Délai pour la remise du rapport**
 - **Un exemplaire du rapport final**
-
- Enseignements à tirer:
 - **Consigné dans le dossier d'engagement**

8. Information

Classification de l'information:

- **Sans classification**
- **Confidentiel**

- Moyens de transmission:
 - **Téléphone**
 - **Radio**
 - **Par écrit**
 - **Oralement**

8. Information

Recherche de renseignements:

- **Identifier les besoins**
- **Trois étapes**
 - la recherche
 - l'exploitation
 - la diffusion
- **Les échanges**
- **La coordination de l'information**

Plan horaire

- **Le plan horaire présente le déroulement d'un événement dans le temps. Il doit:**
 - **être adapté à la situation au fur et à mesure,**
 - **déterminer le moment auquel chaque action doit intervenir,**
 - **fournir des informations sur l'état d'avancement des travaux.**

Questions

