



Synthèse de l'atelier Gestion de crise



Comment organiser la gestion de crise dans un monde digitalisé et complexe ?



CONTRÔLE DE LA SITUATION

Recherche d'information et des données, identification des risques et des opportunités, possible développement de la situation



Points communs

- L'information est clé car elle est la base de toute décision
- Prendre le temps de vérifier l'information permet d'agir plus vite
- Temps de latence pour prendre la mesure de la situation
- Flux d'informations en simultané, parfois contradictoires: changer le bruit en son !
- Une crise ce n'est pas uniquement des risques, mais surtout des opportunités
- Les décisions des gouvernements nationaux sont les lignes directrices et le cadre de notre liberté de manoeuvre



Covid-19

- Méconnaissance du phénomène, difficulté à appliquer des mesures adaptées
- Contexte légal et contraintes réglementaires en perpétuelle évolution
- Accès à l'information facile mais floue
- Évolution géographique à combustion lente
- Plus de temps de préparation



Ukraine

- Scénario familial
- Crise soudaine, réaction d'urgence
- Flux d'information avec un biais politique important



ORCHESTRATION D'ÉQUIPE

Activation, modularité et composition des cellules de crise



Points communs

- Cellule de crise multi-fonctions et membres sélectionnés en fonction des expertises
- Besoin d'objectifs clairs de la cellule de crise et de la répartition des équipes par domaine
- Implication de la direction
- Tester son dispositif et faire un retour d'expérience : RETEX et courbe d'apprentissage
- Avoir un plan d'action avec des délais précises
- Sollicitations de fonctions différentes
- Besoin d'un conseil externe et d'un regard tiers
- Besoin de formation (continue et annuelle)



Covid-19

- Géré par les RH et les équipes médicales
- Besoin de plus d'experts ~ 40 intervenants dans la cellule de crise
- Cellule de crise globale
- Autonomie des filiales pour adapter en fonction des contraintes locales
- Réunions régulières de la cellule de crise



Ukraine

- Géré par l'équipe sécurité
- Moins d'expertises ~ 20 intervenants
- Cellule locale
- Pas systématiquement activée



Synthèse de l'atelier Gestion de crise



Comment organiser la gestion de crise dans
un monde digitalisé et complexe ?



PROCESSUS DÉCISIONNEL

Neutralisation des angles morts et biais cognitifs



Points communs

- Utilisation de développement de scénarios pour planifier
- Benchmark avec des pairs
- Changement des réglementations a un effet sur la décision
- Rôle clé du leader de la cellule de crise : neutralité et structure
- Mobilisation de l'affect : biais cognitifs
- Besoin d'expertise externe pour évaluer, contrôler et orienter
- Décisions stressantes, besoin de calme et de structure
- Besoin d'un contrôle du suivi de la situation en parallèle à la résolution des problèmes pour prendre en compte les nouveaux évènements



Covid-19

- Globale - régionale - locale
- Dimension forte de continuité d'activité et besoin de flexibilité
- Suivi de l'information, objectivité différente
- Stress qui enlève rationalité
- Pression sociale en entreprise exacerbée autour de la vaccination
- Phénomène de déresponsabilisation

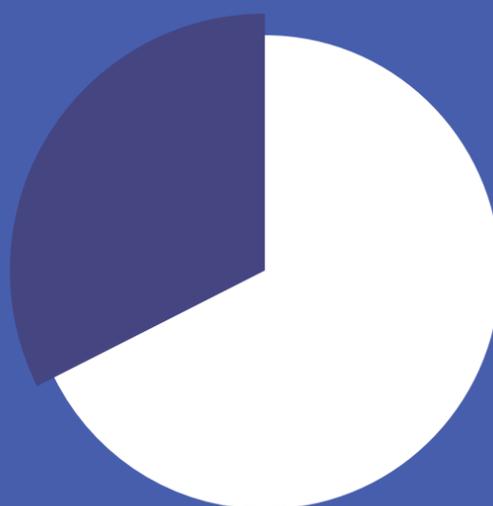


Ukraine

- Locale - régionale - globale
- Sécurité des personnes
- Réaction individuelle émotive
- Solidarité vis à vis des populations locales

59%

**des organisations ont déjà
identifiés les enjeux survenus
pendant la pandémie et les ont
intégrés dans leurs plans de
gestion des crises ***



*Votre organisation a-t-elle pris des mesure concernant les
problèmes, les lacunes ou les incohérences qui ont surgi à la suite
d'une crise ?*

*BCI Crisis Management Report 2021



Comment nous pouvons vous aider ?

- Accès à l'information fiable, analysée et à jour via notre plateforme digitale Manager View
- Conseils par nos consultants experts aux cellules de gestion de crise
- Formation et entraînement à la gestion de crise
- Support opérationnel et assistance sur le terrain

[En savoir plus](#)