



GRAMMAIRE DE CRISE

- **R**éflexe
- **R**éflexion
- **C**onduite

Mai 2000

PHASE RÉFLEXE

éviter la disqualification immédiate

- Décrypter, alerter, mobiliser
- Prendre en charge :
 - traiter l'urgence,
 - circonscrire la crise et son traitement
- Poser des actes réflexes :
 - recueil organisé d'informations, livre de bord
- Communiquer : en interne ; avec l'extérieur

PHASE de RÉFLEXION

pour “embrayer” sur l'événement

- Ouvrir le questionnement, caractériser la situation (en évitant sous- sur- réaction)
- Dessiner la carte des acteurs, et leurs relations pour la durée spécifique de la crise
- Ouvrir les réseaux, sortir de son bunker
- Construire le système de conduite

PHASE de RÉFLEXION (suite)

pour “embrayer” sur l'événement

- Mettre en place une capacité de réflexion stratégique, et la protéger
- Dégager des positionnements fondamentaux (réfléchir aux “Rubicons” à franchir)

ne pas tourbillonner avec la crise

PHASE de CONDUITE

soins intensifs, transformations profondes

- Conduire un système fragilisé (moins le contenu technique que les finalités et les modalités)
- Diriger les cellules de crise, et réseaux de cellules de crise (comment on travaille)
- Maîtriser l'expertise (qui peut dire quoi, dans quel délai, avec quelle fiabilité, crédibilité, légitimité)
- Répondre aux exigences de communication (information non défensive, toutes cibles)

PHASE de CONDUITE (suite)

soins intensifs, transformations profondes

- Conduire la crise jusqu'à son terme, et l'après-crise (attention aux greffes et résurgences)
- Opérer les transformations nécessaires

*résoudre la crise,
agir sur ses causes profondes*