

QUAND VOUS VISITEZ UNE SALLE DE CRISE : GUIDE D'ANALYSE

Patrick Lagadec

Publié sur Linked In, le 17 août 2022

Vous serez impressionné par le matériel : téléphones, écrans, tableaux, informatique, logiciel pour journal de bord, télévisions (voire mur d'images), studio pour intervention médiatique, postes de travail identifiés, grande table centrale, alvéoles... On évoquera les schémas généraux d'organisation. Bien, vous avez couvert 30% du problème.

Il vous reste à ouvrir des lignes de question comme les suivantes :

1. Plans de crise :
 - a. Quels sont-ils ? Où sont-ils consultables ?
 - b. De quand datent les dernières moutures ?
 - c. Qui les a élaborés ?
 - d. Quelles démarches sont en cours pour les compléter ?
 - e. Qui les connaît ?
 - f. Comment sont-ils testés ?
 - g. Où sont les fiches de poste ?
2. Exercices :
 - a. De quand date le dernier exercice ?
 - b. De quel niveau de difficulté, de surprise, était le scénario ?
 - c. Qui y participait ?
 - d. Quel RETEX en a été tiré ?
3. RETEX :
 - a. Dispose-t-on en salle de crise des RETEX réalisés au cours des dernières décennies ?
 - b. Est-il organisé des séances particulières pour faire connaître leurs enseignements ?
 - c. Dispose-t-on d'un document spécifique pour dirigeant tirant l'essentiel de ces expériences ?
 - d. Les dirigeants bénéficient-ils eux aussi de séances propres pour les informer des enseignements tirés de l'expérience ?
4. ENTRAÎNEMENT / SALLE DE CRISE :
 - a. De quand date le dernier entraînement pour l'utilisation de la salle de crise ?
 - b. De quand date le dernier entraînement spécifique pour les directeurs de crise ?
 - c. Existe-t-il une habilitation particulière pour participer à ce dispositif de crise, afin de s'assurer que les participants sont formés ?
5. PRÉPARATION / CRISE/ HORS-CADRE :
 - a. De quand date le dernier séminaire pour la préparation aux situations de crise « cœur de métier » ? Pour les participants, pour les dirigeants ?
 - b. De quand date le dernier séminaire pour la préparation aux situations de ruptures et crises hors-cadre, systémiques – notamment pour les dirigeants ?

- c. Dispose-t-on d'une Force de Réflexion Rapide, notamment pour toutes les crises particulièrement délicates ? Le vivier concerné bénéficie-t-il d'un entraînement de haut niveau ?
6. BENCHMARKING :
- a. Est-il organisé un suivi des crises extérieures à l'organisation pour réflexion sur l'expérience ?
 - b. Est-il organisé des exercices entre plusieurs acteurs pour enrichir les apprentissages ?
7. QUESTIONS :
- a. Qu'est-il prévu s'il faut évacuer la salle de crise (9/11, World Trade Center) ?
 - b. Qu'est-il prévu pour des crises de très longue durée ?
 - c. Etc.

Ce ne sont là que quelques lignes de questionnement. Pour tenter de saisir l'essentiel : les dynamiques qui font la force du dispositif.