



Resilient Shield Consulting
Solutions innovantes pour clients exigeants

OFFRE DE CONSEIL

Systeme de Management de Crise

Version 2.0 – Juillet 2017

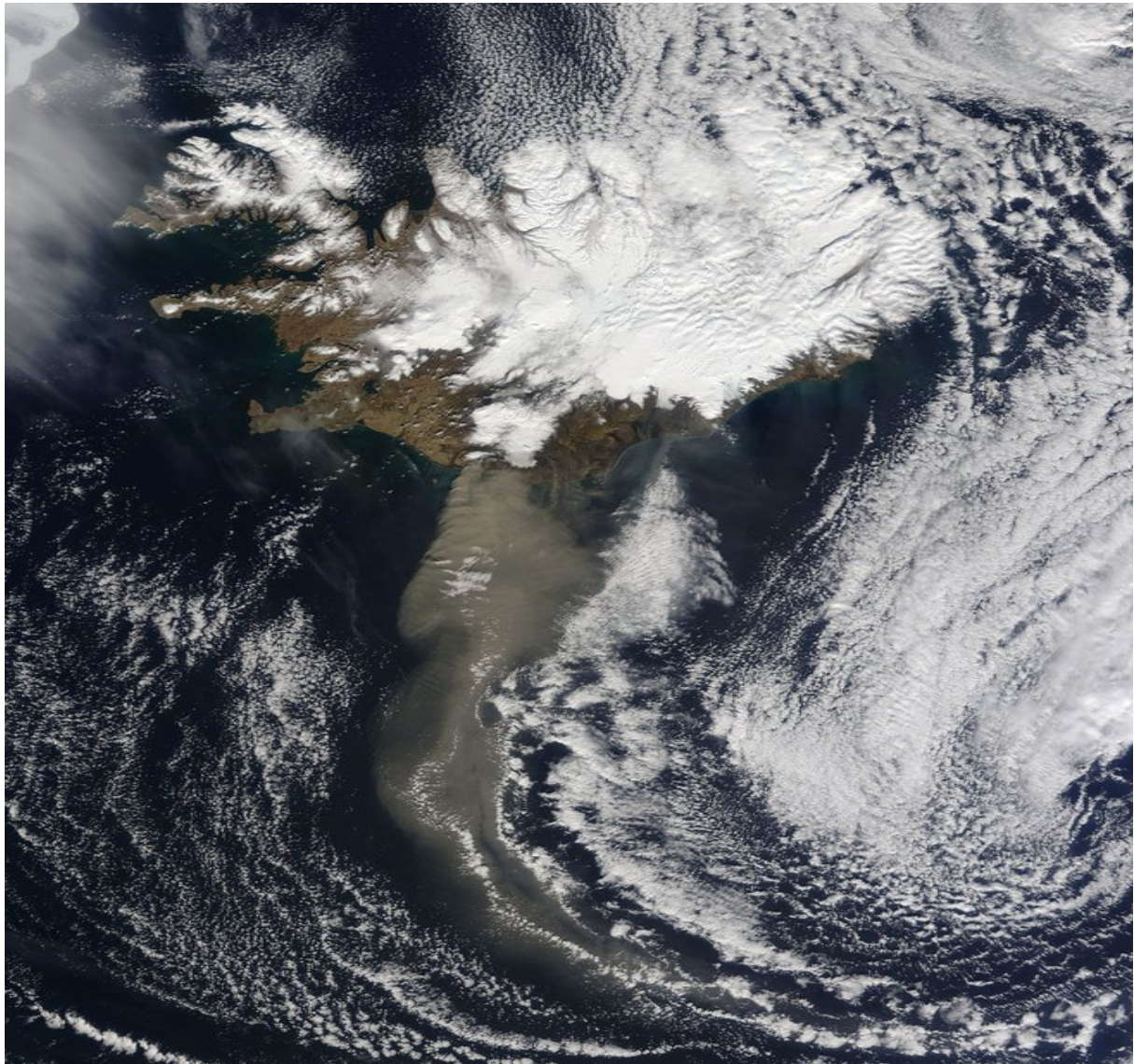




Table des matières

1. Résumé.....	2
2. De quoi s'agit- il ?.....	3
3. Pourquoi doit- on implémenter un SMCA?.....	3
4. La méthode de Resilient Shield Consulting.....	4
Références.....	4
La méthode SMCA selon Resilient Shield Consulting.....	4
Les livrables de la méthode.....	6
5. Les bénéfices de notre offre.....	6
6. Contactez-nous.....	6

1. RÉSUMÉ

La crise est un mot d'origine grecque, krisis, qui signifie, entre autres, «jugement». De là, on désigne par crise tout événement anormal qui altère le bon fonctionnement d'une organisation et remet en cause son existence selon les critères de définition actuels. Vivre une situation de crise, c'est se trouver face à un événement qui bouleverse nos habitudes et nous met face à de nouvelles options.

Cette définition est discutable. La crise existe dans différents contextes : énergie, politique, humanitaire, social, financier, etc... La crise existe à différentes échelles : individu, groupe, entreprise, pays, société,...

Tout le monde s'accorde sur la différence entre crise et incident mais pas toujours sur la frontière entre les 2 notions.

La seule alternative face à la crise est de ramener la situation à quelque-chose de comparable à l'avant-crise **OU** de s'adapter au nouvel environnement.

2. DE QUOI S'AGIT- IL ?

Les facteurs clés d'une gestion de crise efficace et opérationnelle sont :

- La compréhension des enjeux de l'Organisation
- La connaissance des scénarios de crises pertinents
- La formalisation des processus de gestion et de communication, des premiers instants à la fin de la situation de crise
- La mise en place d'équipements adaptés à la gestion des situations complexes et à la maîtrise des flux d'informations **ET SURTOUT**
- Une cellule de crise compétente, entraînée et cohérente avec les situations de crise pertinentes

Resilient Shield Consulting a développé une méthode de gestion de crise où l'humain est la solution. Placé au cœur du système, il bénéficie d'un environnement, des outils et des données qui lui donnent la maîtrise de la situation à tout moment.

Les crises sont des situations engendrées par de multiples menaces internes ou externes à l'Organisation. Des menaces dites émergentes (terrorisme, effondrement de réseaux, cyber attaques,..) viennent régulièrement amplifier les effets et la probabilité de situations de crise inédites. L'Organisation doit anticiper sur ces nouvelles perspectives et apporter des réponses pragmatiques et opérationnelles.

3. POURQUOI DOIT- ON IMPLÉMENTER UN SMC ?



Toutes les Organisations vont affronter plusieurs situations de crise dans leur existence.

Vous êtes le leader d'une branche de l'industrie alimentaire ? Une crise sanitaire vous a certainement déjà infligé de lourdes pertes et des ruptures d'approvisionnement.

Vous êtes une PME dans le domaine aéronautique ? Les aléas de marchés de votre principal client peuvent avoir des répercussions directes sur votre Chiffre d'Affaire.

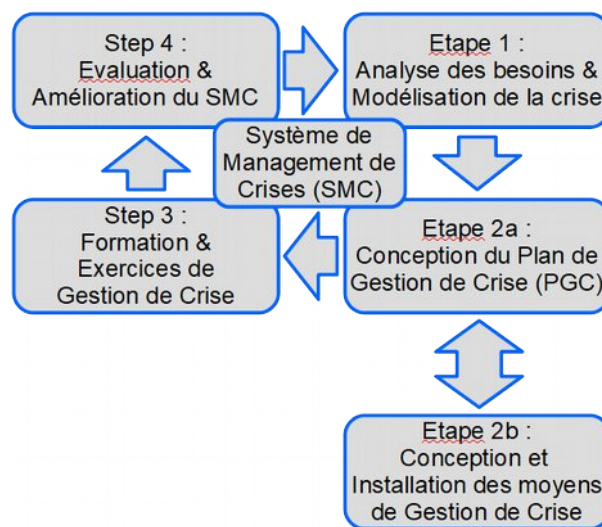
Une situation de guerre peut interrompre un chantier international que vous gérer.

En fait chaque entreprise peut et va vivre plusieurs moments cruciaux où son avenir va se jouer.

Bien préparée, l'Organisation sort grandie de la difficulté. Un sentiment de confiance accompagne ses clients et ses fournisseurs.

Mal préparée, l'Organisation ne se sort pas de la situation ou sera victime d'une crise de confiance dans les années qui suivent.

4. LA MÉTHODE DE RESILIENT SHIELD CONSULTING



La méthode préconisée par Resilient Shield Consulting est analogue aux systèmes de management existants : système de management de la sécurité, système de management de la continuité, etc... Elle s'appuie sur un cycle d'amélioration continue qui renforce à la capacité de l'Organisation à anticiper et à gérer les situations de crise.

Le cycle comporte 5 étapes clés.

ÉTAPE 1 : ANALYSE DES BESOINS ET MODÉLISATION DE LA CRISE

Cette étape permet de comprendre le fonctionnement de l'Organisation, ses enjeux, ses forces et ses faiblesses.

Que fait-on ? Avec quels moyens ?

Qu'est ce qui est important pour l'Organisation ? Qu'arriverait-il si cela devait disparaître ou être altéré ?

On répond à ces questions en menant les activités clés suivantes :

1. Cartographie de l'organisation
2. Inventaire des biens, moyens et processus clés susceptibles d'être affectés par une crise
3. Définition de la crise
4. Analyse des risques de déclenchement d'une crise
5. Définition des scénarios de crise

Toutes ces activités sont menées dans la perspective de comprendre les scénarios de crise qui peuvent se présenter. De multiples outils comme les arbres de défaillance, les arbres cause-effet, l'amdec, etc... sont disponibles pour modéliser et hiérarchiser les crises envisagées.



L'étape suivante est scindée en 2. Une partie de cette étape est orientée vers la conception de l'organisation de gestion de crise et le processus de gestion. L'autre partie est orientée vers la conception d'une infrastructure et de moyens technologiques de gestion de crise.

3 éléments clés structurent le système de gestion de crise :

1. L'humain
2. Le processus
3. La technologie

ÉTAPE 2A : CONCEPTION DU PLAN DE GESTION DE CRISE

La force principale de l'Organisation pour gérer la crise se trouve dans ses ressources humaines. La cellule de crise représente la dimension humaine de cette force. Elle rassemble des personnes d'origines, de niveaux hiérarchiques et de compétences diverses qui ont un but unique : gérer la situation complexe à laquelle l'Organisation est confrontée de la meilleure manière possible. La complexité de la cellule de crise est le reflet de celle de l'Organisation. Plusieurs équipes peuvent être définies avec des périmètres spécifiques : Cellule de crise du Siège, Cellule de Crise RH, Cellule de Crise IT, etc...

Que faire en cas d'alerte ?

Comment prévenir les bonnes personnes selon le scénario?

Quelles actions urgentes doivent être faites et par qui ?

Comment communiquer sur les événements et avec qui ?

Toutes les phases et les questions d'une situation de crise doivent être traitées de manière appropriée par une procédure. Ces documents sont intégrés dans un Plan de Gestion de Crise (PGC) qui décrit l'organisation, les rôles, les responsabilités, les fiches réflexes et les moyens .

On répond à ces questions et on crée le PGC en menant les activités clés suivantes :

1. Conception des stratégies de gestion des scénarios de crise
2. Définition de la (des) cellule(s) de crise
3. Définition des outils de gestion et de communication de crise
4. Rédaction du Plan et des procédures d'Urgence
5. Rédaction du Plan et des procédures de Gestion de Crise
6. Rédaction du Plan et des procédures de Retour à la Normale
7. Rédaction du Plan et des procédures de Communication

ÉTAPE 2B : CONCEPTION ET INSTALLATION DES MOYENS DE GESTION DE CRISE

Préparés à l'avance ou réquisitionnés sur le moment, les moyens font la différence entre une gestion de crise efficace et le chaos. Ils sont conçus dans le but unique de faciliter le travail de la cellule de crise. Différents moyens seront considérés pour épauler le PGC :

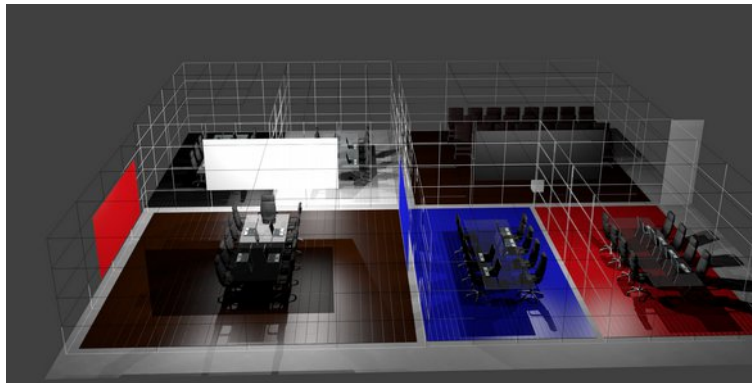
- Le Centre de Commandement de Crise : une salle pré-équipée et organisée pour recevoir la cellule de crise
- Les logiciels de gestion de crise : main courante, planning,
- Les flux de données
- Les moyens de communication vidéos, audios et informatiques.

Plusieurs activités seront nécessaires pour achever cette étape :

1. Sélectionner les fournisseurs clés
2. Concevoir et mener les projets d'implémentation des équipements
 1. Salle de crise
 2. Outils de gestion
 3. Outils de communication
3. Tests et mise en service



Resilient Shield Consulting a développé une offre spécifique sur le Centre de Commandement de Crise. Conforme aux meilleures pratiques gouvernementales et aux méthodes industrielles, notre salle de crise 2.0 renforce réellement les performances de la cellule de crise par une révision complète de son ergonomie. Cette offre est disponible sur demande.



ÉTAPE 3 : FORMATION ET EXERCICES DE GESTION DE CRISE

Seul l'entraînement permet de mettre en place une cellule de crise opérationnelle. Formé aux concepts de crise et à l'outil adopté par l'Organisation, chaque membre de la cellule de crise doit régulièrement être confronté à une simulation convaincante de ce que la prochaine crise pourrait être. Cette étape transforme le personnel en véritable équipe de crise et permet également de valider le bon fonctionnement des procédures et des moyens adoptés.

Les activités clés de cette étape sont :

1. Conception et organisation du plan de formation
2. Conception et organisation du plan d'exercices
3. Formation de la cellule de crise
4. Exercice sur table / Exercice de simulation de la cellule de crise

Resilient Shield Consulting a développé des offres spécifiques de formation et d'exercices de crise. Ces offres sont disponibles sur demande.



ÉTAPE 4 : ÉVALUATION ET AMÉLIORATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE CRISE

Aussi efficace soit-il, le système de gestion de crise doit évoluer. Sa performance est perfectible, de nouveaux scénarios de crise deviennent pertinents ou l'Organisation change. Il est indispensable de contrôler régulièrement l'efficacité du système pour remplir les objectifs qui lui sont assignés. L'Organisation doit donc assurer la maintenance évolutive et correctrice de son système de management de la crise. La conformité aux bonnes pratiques et à la réglementation du système doit également être assurée par des audits réguliers.



Les activités clés de cette étape sont :

1. Évaluation de la performance (Exercices / Audits / Retex)
2. Planification de la maintenance
3. Actes de maintenance et d'amélioration du système

LES LIVRABLES DE LA MÉTHODE

- Système de Management de Crise / Politique de Gestion des Crise
- Rapport d'analyse des situations de crise
- Plan de Gestion de Crise et procédures associées
- Dossier technique de l'infrastructure de Crise (Centre de commandement)
- Plan d'exercices de Crise / Sessions d'exercices de crise
- Formations à la gestion de crise

5. LES BÉNÉFICES DE NOTRE OFFRE

- Nos ressources sont très **expérimentées** et ont mené des missions pertinentes dans de nombreux secteurs d'activités, dont le votre probablement, au cours des 23 dernières années
- Nos méthodes de travail privilégient un haut niveau d'**innovation** et une **qualité** irréprochable de nos prestations. L'efficacité résultante de notre approche vous permet de maîtriser les coûts sur tout le cycle de vie de votre système de management de la continuité des activités
- Notre méthodologie est conforme aux normes et meilleures pratiques applicables. Sa modularité permet de s'adapter à votre périmètre d'action
- Notre politique de prix est **compétitive** et adaptée à votre budget.

6. CONTACTEZ-NOUS



Resilient Shield

Consulting SAS

75 Boulevard Haussmann - 75008 Paris

eMail : contact@resilient-shield.com

Web: <http://www.resilient-shield.com>

Votre contact :

Stéphane Hesschentier

Tél : 07 86 16 50 17

s.hesschentier@resilient-shield.com



Crédits photos : Resilient Shield Consulting SAS, Pixabay