

Conduire des exercices de crise

Depuis 1998, AUDISOFT Consultants accompagne ses clients dans la mise en place de dispositifs de gestion de crise adaptés, dans la formation des cadres dirigeants aux situations de crise et dans leur entraînement.

Les enjeux

Dans un contexte économique global de plus en plus incertain, face à une pression médiatique toujours plus exigeante et encore plus rapide, le monde des entreprises est confronté à l'émergence de risques nouveaux et de crises non conventionnelles. Toute organisation, tout responsable peut être confronté à une crise.

La crise impose un mode de management spécifique auquel il convient de se former. Aucun plan, aucune mesure préparée ne peut garantir seul que l'on saura répondre de manière adéquate et efficiente à une crise même lorsque son scénario a fait l'objet d'études. Pour répondre à tout type de crise y compris celles nécessitant le déclenchement de Plans de Continuité d'Activités, des dispositifs de crise doivent être définis et des exercices de crise menés.

Comment prouver l'efficacité des dispositifs de crise

Retenons que la crise est une « *situation de débordement d'une organisation ayant perdu le contrôle du cours des événements, sous l'effet d'un incident initial qui dégénère. Chaque situation de crise est donc unique* ».

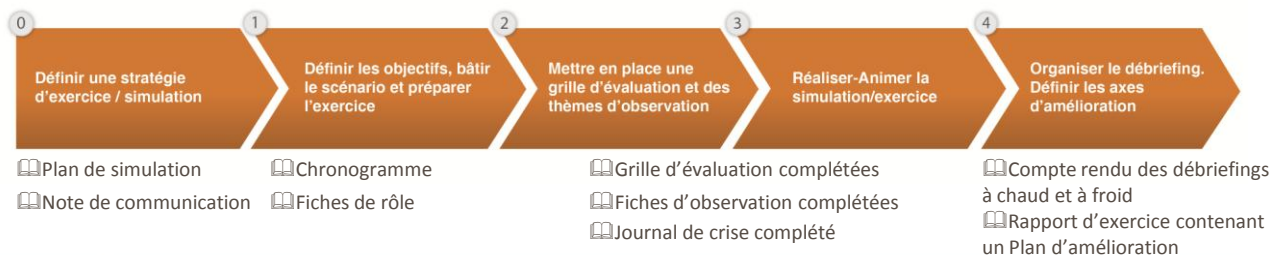
L'impossibilité de prévoir toutes les situations et décisions à prendre pendant une crise nécessite de mettre en place un véritable processus de gestion de crise qui passe **par les 5 étapes** du schéma ci contre.



L'efficacité des dispositifs ne peut être prouvée que par ce processus régulier en cinq étapes aux différents niveaux hiérarchiques des organisations et avec l'implication forte du management concerné.

Objectifs et démarche

- Entraîner les participants à gérer une crise sur la base d'un scénario
- Leur permettre d'acquérir des réflexes managériaux
- Valider le caractère opérationnel des procédures de crise
- S'entraîner à utiliser les procédures et outils de gestion de crise existants
- Valider l'adéquation des outils, équipements et salles de gestion de crise aux besoins des organisations



Organisation des exercices de crise

L'équipe d'animation

Les animateurs (Client et Audisoft) sont localisés dans une salle différente de la salle de crise; ils sont dirigés à distance par un Directeur d'exercice présent en salle de crise. L'équipe exécute toutes les actions définies dans le chronogramme et transmet aux participants les différentes informations et messages pré-rédigés en utilisant les différents canaux de communication retenus (téléphone, fax, mails...). Elle simule le rôle d'acteurs externes (journalistes, services de l'ordre, pompiers...)



Les membres des cellules de crise

Pendant l'exercice, les membres des cellules « jouent » leur propre rôle : réception, analyse des informations, élaboration de diagnostic, décision, lancement des actions, préparation de communications internes / externes... Ils doivent dans la mesure du possible réaliser les actions et décisions prises.

Les observateurs

Des observateurs (Client et AUDISOFT Consultants) présents dans les salles de crise consignent leurs observations en vue du débriefing à chaud qui a lieu dans la foulée de l'exercice. Les observations portent sur l'atteinte des objectifs retenus pour l'exercice par exemple :

- Le processus de gestion de crise (rôles, organisation, diagnostic, décisions, réactivité du dispositif...)
- L'utilisation des outils (procédures, visio- conférence, journal de crise...)
- L'élaboration des communications (communiqués de presse, prise de parole...)
- La simulation d'activation des centres de secours...

Notre valeur ajoutée

Depuis 1998, AUDISOFT Consultants intervient en conseil, accompagnement, direction de projet, en tierce élaboration et maintenance, avec le souci permanent de mettre en place avec ses clients un Plan de Continuité des Activités (PCA) et un dispositif de gestion de crise **efficaces** et **pragmatiques**.

AUDISOFT Consultants met à profit son **expertise en pilotage opérationnel des crises** récentes en faisant bénéficier à ses clients de **retours d'expérience** concrets et de **benchmarks** leur garantissant les dernières avancées en matière de continuité d'activité.

Nos **modèles d'évaluation et d'observation** des dispositifs de crise nous permettent de définir rapidement des **plans d'améliorations** concrets des dispositifs de crise.

- **13 années d'expérience** en matière de continuité et de gestion de crise,
- **Méthodologie pragmatique** éprouvée
- **Des consultants qui ont une triple expertise** bancaire/ financière, réglementaire et continuité d'activité

Nos références

Depuis 1998, AUDISOFT Consultants a préparé et animé **plus de 30 exercices de gestion de crise impliquant plus de 60 cellules de crise.**



Pour nous contacter à propos de cette offre : crise@audisoft-consultants.com