

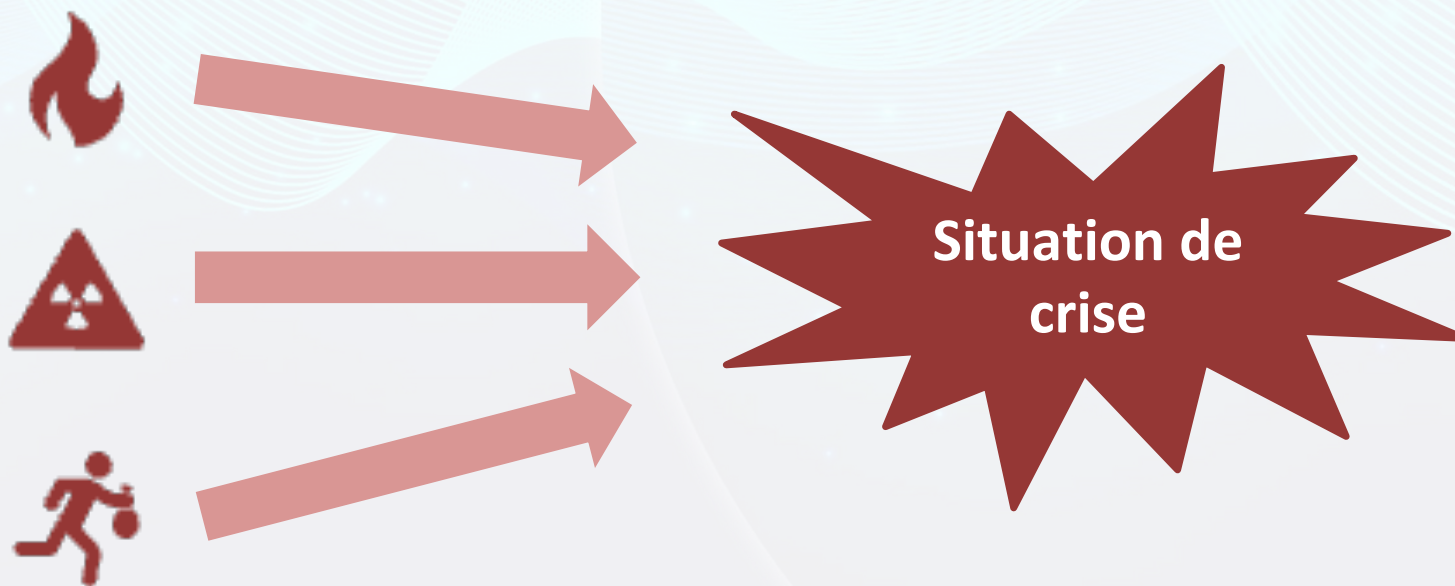
Réponse à incident

Séquence 1 : Comprendre la gestion de crise

Principes généraux

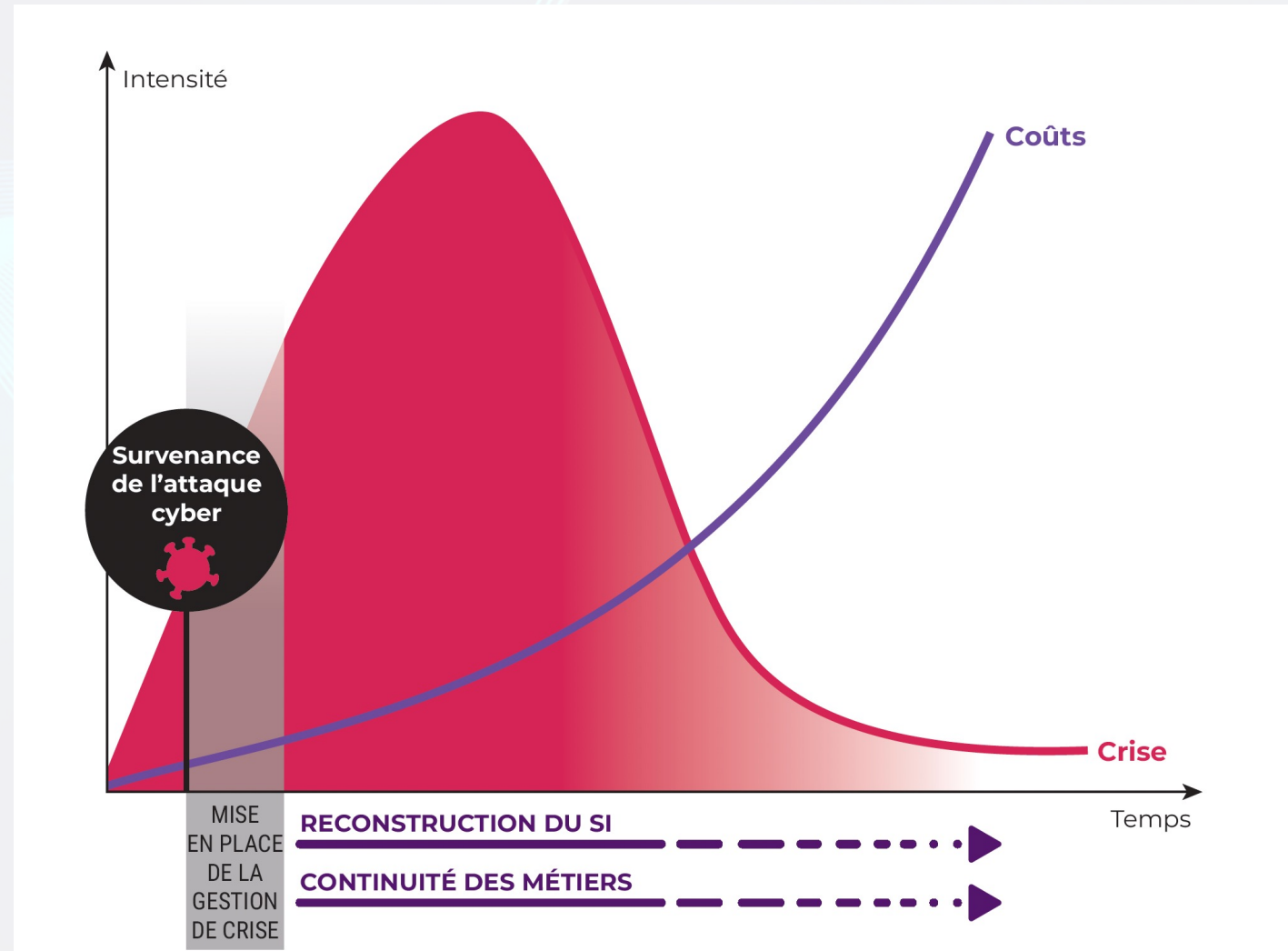
Définition

Organisation des personnes à activer en cas de sinistre. L'organisation de crise entre en jeu lorsqu'un incident potentiellement grave survient.



Principes généraux

Déclenchement de la gestion de crise



Principes généraux

Points clés

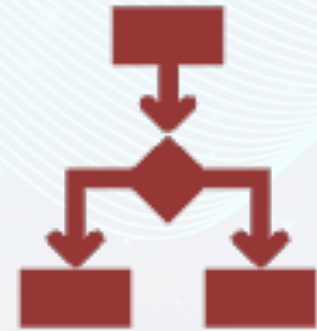
Organisation des personnes à activer en cas de sinistre. L'organisation de crise entre en jeu lorsqu'un incident potentiellement grave survient.



Définir nominativement les membres de la cellule de crise



Disposer d'une chaîne d'alerte sans faille



Rédiger les procédures de crise

Principes généraux

Les acteurs



La cellule de crise décisionnelle (CCD)

- Composé du top management
- Prend les décisions stratégiques, fixe les grandes orientations et les priorités en cas de crise
- Suit les actions de la CCO lors de l'activation du PCA
- Définit la stratégie de communication



La cellule de crise opérationnelle (CCO)

- Composé des membres de la direction et d'experts internes sollicités en cas de crise
- Analyse la situation, évalue les impacts et étudie les solutions envisageables
- Dirige et suit l'exécution du PCA



Le responsable PCA

- En charge de la coordination globale et premier point de contact



Les Moyens Généraux

- Rôle primordial dans la chaîne d'alerte de la cellule de crise du GIE
- Astreinte des Moyens Généraux est le point de contact de la société de gardiennage en cas d'incident

Principes généraux

Les moyens



Salle de réunion de crise

- Distante du site primaire
- Des lieux de substitution doivent être prévus
- Elle doit être accessible 24/7, doit disposer des équipements nécessaires



Cartes mémos

- Document au format de carte de visite destiné à l'ensemble des collaborateurs
- Rappel des premières actions à effectuer et des informations essentielles



Numéros PCA

- Avoir à disposition une messagerie vocale sur un numéro vert à destination du personnel
- Avoir un numéro de conférence électronique pour le comité de crise pour communiquer pendant la crise

Principes généraux

Les moyens



Annuaire PCA

- Annuaire qui contient les numéros utiles en cas de crise et de déclenchement de PCA



Procédures de gestion de crise

- Ensemble des procédures, plans, fiches élaborées afin de gérer une situation de crise

Principes généraux

Les livrables

Plan de Gestion de Crise

**Procédure de Gestion de
Crise**

Annuaire de crise

Cartes mémo

Procédures RH

Plan de communication