

Union Carbide et Bhopal

Crash aériens

Perrier

catastrophes ferroviaires en Grande-Bretagne

Incendie du Mont-Blanc

Arthur Anderson - Enron

Listéria

Anthrax

Johnson & Johnson: contamination criminelle du Tylenol

Sandoz et la pollution du Rhin

cancers de l'amiante

Naufrage de l'Erika

farines animales

MBA



Apprendre à gérer les **crises**

Société vulnérable, acteurs responsables

Patrick Lagadec

Plan

- Choix du livre - Motivations
- Qui est Patrick Lagadec ?
- La crise: problématique
- Idées principales traitées dans l'ouvrage
- Conclusions et Enseignements

De l'urgence à la crise

Urgence:

« c'est l'évènement **répertorié**, pour lequel on dispose de **procédures** codifiées, qui concerne un nombre **limité** d'acteurs, intervenant dans une **structure** d'autorité simple, clairement définie ».

La crise:

C'est l'urgence, plus la **déstabilisation**. Elle va combiner **déferlement** de difficultés, **dérèglement** dans le fonctionnement des organisations, **divergences** dans les choix fondamentaux. Elle ne pourra pas être résolue par de simples mesures techniques, définies par des spécialistes ou imposées par l'autorité.

Organisations vulnérables

Sujet très sensible car les entreprises de plus en plus exposées:

- Risques technologiques majeurs
- Imbrication des systèmes
- Emprise des médias
- Effondrement des repères idéologiques, éthiques ou stratégiques

Objectif principal du livre: Aide à l'apprentissage!

Axes principaux de la démarche

☀ **Faire connaître les savoirs opérationnels de base:**

- Qu'est-ce qu'une crise ? Quelles en sont les difficultés typiques ? Comment y faire face ?
- Fournir des repères, aiguïser les volontés en montrant que des possibilités existent.

☀ **Fournir des leviers d'apprentissage en gestion de crises :**

- Proposer une série de démarches et d'outils permettant traduire en actions ces connaissances de base
- Proposer des recommandations détaillées mais non exhaustives

Savoirs opérationnels de base

Aujourd'hui, on dispose de savoir opérationnel sur les crises!

- Connaissance du terrain de la crise et des difficultés classiques:

Entrée en crise, Prix du passé, Stress, Expertise, Médias, Victimes ...

- Connaissance des réponses possibles:

Phase réflexe , Phase de réflexion et Phase de conduite

Engager et conduire l'Apprentissage

Plusieurs possibilités:

- Le séminaire (construction d'une volonté collective)
- L'audit des vulnérabilités du système
- Le retour d'expérience
- L'auscultation des systèmes de réponse
- Les exercices de simulation
- La formation de groupes spécifiques

Attention au risques de rejet dans les entreprises !

Enseignements

- On ne peut parler de gestion de crise si on ne fait pas de la **prévention**
- Il faut un appui total et une implication exemplaire de tous les responsables et dirigeants.
- Le but est de se reconfigurer à haute vitesse dans les changements brusques et les moments de mutations: **sortir du cadre** de réflexion habituel et aller au delà des fiches reflexes et des plans de secours.
- donner envie aux gens de travailler ensemble sur des situations inconnues, en dehors de tout ce qu'ils n'ont jamais fait.

Enseignements (suite)

- Alternier des **simulations** et des périodes de **réflexion**.
- Tenir des **tableaux de bord**.
- Gérer les **réseaux**
- Développer savoir et savoir-faire, et combiner cela avec des **retours d'expériences**.
- Inscrire l'effort dans une programmation: il ne s'agit pas d'opérations sans lendemain

Merci pour votre attention