**1-Définition de la crise :**

La crise est un phénomène qui se produit dans de nombreux domaines. Elle nécessite une gestion particulière. Dans certains cas, elle peut être bénéfique et entraîner un changement important. Actuellement de nouveaux types de crises apparaissent, entraînant de nouveaux risques plus ou moins importants. Une conjonction de facteurs peut ainsi donner naissance à une crise parfaite voire majeure.

**2-Définition la gestion de crise :**

La gestion de crise est l'ensemble des modes d'organisation, des techniques et Des moyens qui permettent à une organisation de se préparer et de faire face à la survenance d'une crise puis de tirer les enseignements de l'évènement pour améliorer les procédures et les structures dans une vision prospective.

**3-Les grandes phases d'une gestion de crise :**

**3-1-Anticipation :**

Elle vise à anticiper sur la possible survenance d'événements générateurs de crise, par la mise en place de mesures adaptées. Ces mesures visent à réduire la probabilité de survenance déterminée lors de l'analyse de risque

### 3-2- Prévision :

### C'est la définition et la localisation du danger. Il existe des dangers imprévisibles, mais la préparation à gérer un danger est le moyen d'accélérer les réponses et la résilience en cas de crise d'une autre nature.

### 3-3-Protection :

### L'objectif de la protection (ex : [protection civile](https://fr.wikipedia.org/wiki/Protection_civile)) est de réduire la gravité de l'événement quand et s'il se produit. Les mesures de protection sont étudiées et pré-déployées à l'avance, mais ne prennent tout leur importance que lorsque le risque s'est réalisé ; elles sont conçues pour en limiter les impacts et les [dégâts collatéraux](https://fr.wikipedia.org/wiki/D%C3%A9g%C3%A2ts_collat%C3%A9raux).

**4- les caractéristiques  de la gestion de crise:**

**A.** [**Diagnostic**](https://fr.wiktionary.org/wiki/Diagnostic)**,** [**action**](https://fr.wikipedia.org/wiki/Action_%28philosophie%29) **et** [**décision**](https://fr.wikipedia.org/wiki/D%C3%A9cision)
Elle exige une capacité de diagnostic, de bonne réaction et donc de [décision](https://fr.wikipedia.org/wiki/D%C3%A9cision). La situation est avant tout une situation d’[urgence](https://fr.wikipedia.org/wiki/Urgence). Il est déterminant de [percevoir](https://fr.wikipedia.org/wiki/Percevoir) rapidement la gravité de la situation, les priorités induites et les [décisions](https://fr.wikipedia.org/wiki/D%C3%A9cision) les plus adaptées aux [circonstances](https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Circonstance&action=edit&redlink=1)

**B.** [**Organisation**](https://fr.wikipedia.org/wiki/Organisation)
La gestion de crise requiert également de la part des autorités [responsables](https://fr.wikipedia.org/wiki/Responsable) une capacité à [organiser](https://fr.wikipedia.org/wiki/Organiser) et à rassembler les efforts des différents intervenants. Dans la crise du [Tsunami](https://fr.wikipedia.org/wiki/Tsunami), les différents pays touchés ont leurs propres [institutions](https://fr.wikipedia.org/wiki/Institution_%28sociologie%29) et divers systèmes d’organisations. Le [préfet](https://fr.wikipedia.org/wiki/Pr%C3%A9fet_%28France%29) en France, est au centre de l’ensemble du dispositif : il [veille](https://fr.wikipedia.org/wiki/Surveillance) à l’unité et à la cohérence des différentes interventions.

**C.** [**Communication**](https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication)
La [communication de crise](https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_de_crise) est fondamentale : en communication interne, il s'agit de permettre les actions et optimiser le temps de réaction en communiquant. Le terme est utilisé en communication externe pour [alerter](https://fr.wiktionary.org/wiki/alerte) et [informer](https://fr.wikipedia.org/wiki/Informer) et également pour conserver la [confiance](https://fr.wikipedia.org/wiki/Confiance) des parties prenantes ou du public le cas échéant pour l'avenir

## 5-Les outils de la gestion de crise :

Les principaux outils et moyens mobilisés sont :

* le "plan de gestion de crise" : plan communal de sauvegarde (PCS), plan ORSEC (Organisation de la réponse de sécurité civile), plan de secours spécialisé (PSS), ... quand ils existent et ont été correctement préparés.
* plan de communication de crise ; Pour P Collet, spécialistes de ces questions à EDF pour l'[Industrie nucléaire](https://fr.wikipedia.org/wiki/Industrie_nucl%C3%A9aire) [3](https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_de_crise#cite_note-3), une bonne communication devrait traduire « le consensus entre les différents intervenants et cela aussi bien sur ce qui conforte leurs analyses réciproques que sur les "éléments de divergence ».
* les plans opérationnels de crise : plans de prévention : sécurité (biens), sûreté (personnes), sûreté de fonctionnement (fiabilité) et plans de protection : plans de continuité d'activités (métier de l'entreprise), plan de secours (informatique).

6- **les grands principes pour assurer à meilleure gestion de la crise par l’organisation suivante :**



**7- PCA (Plan de Continuité d’Activité)**

Ensemble de mesures visant à assurer, selon divers scénarios de crises, y compris face à des chocs extrêmes et le cas échéant de façon temporaire, en mode dégradé, des prestations de services essentiels de l’entreprise puis la reprise planifiée des activités.

**7-1-Les objectifs d’un PCA sont de :**
- Anticiper et maîtriser les risques opérationnels de grande ampleur,
- Analyser et réduire les impacts potentiels d’un arrêt d’activité.

- redémarrer l'activité le plus rapidement possible.

**7-2-Les étapes du plan de continuité d’activité :**

La réalisation d’un PCA passe par deux étapes :

 - La mise en œuvre d’un PCA

- La conception d’un PCA

**7-2-1-La mise en œuvre d’un PCA :**

 On peut diviser la démarche de mise en œuvre d’un PCA en trois grandes phases :

1. **L’identification des enjeux :** C’est l’étape indispensable à la réussite du projet, l’identification des enjeux doit être réalisée avec la Direction Générale. Elle doit permettre de déterminer les enjeux qui doit répondre le PCA (par exemple : garantir le Chiffre d’Affaires, garder la confiance des clients, conserver son image de marque, tenir ses engagements avec des tiers en cas de crise…)
2. **L’analyse des risques** : Elle est réalisée par le Risk Manager de l’entreprise, elle va mettre en évidence, à l’aide de méthodes et outils (AMDEC, HAZOP, EBIOS, MEHARI…), les menaces et les scénarios que nous allons prendre en compte dans le PCA. …
3. **L’Analyse d’Impact des Activités** : Elle sera menée en collaboration avec les directions de chaque métier de l’entreprise. Son but est d’identifier les processus critiques de l’entreprise et de déterminer les enjeux et les conséquences de l’arrêt de ces processus (évaluation des impacts financiers, clients, réglementaires, …) Ces trois phases vont permettre de mettre la lumière sur les besoins de continuité de l’entreprise. C’est-à-dire d’identifier les processus critiques qui, en cas de crise, sont les plus critiques. Il sera donc mettre en place des solutions de secours qui vont permettre de faire fonctionner ces processus en mode dégradé et de faire redémarrer le plus rapidement possible.

**7-2-2-La conception du PCA :**

Quatre grandes étapes jalonnent la mise en pratique d’un Plan de Continuité d’Activité opérationnel

1. **L’identification des besoins de continuité** : Deux facteurs rentrent généralement en compte pour déterminer ces besoins de continuité. On retrouve le Délai Maximal d’Interruption Admissible et la Perte Maximale de Données Tolérable. Les solutions de secours qui seront définies par la suite devront être en adéquation avec ces valeurs. Par exemple, si un processus critique de l’entreprise ne doit, en aucun cas, rester arrêté pendant plus de 4h, la solution de secours prévue doit permettre une reprise d’activité en moins de 4h.
2. **La base documentaire** : C’est un point indispensable à tout PCA. Toutes les procédures de continuité doivent être formalisées (du plan d’alerte, au plan de gestion de crise en passant par le plan de secours informatique). Il doit être adapté au contexte, être à jour, testé et être disponible en cas de sinistre.
3. **La validation** : Un PCA ne sera jamais opérationnel s’il n’est pas testé régulièrement. La validation va permettre, à travers un exercice, de déceler les incohérences et insuffisances du système établi, d’améliorer les procédures et surtout d’entraîner et de s’assurer que les acteurs de la continuité d’activité sont formés et familiarisés avec leurs rôles et responsabilités respectives. L’exercice se présentera sous la forme d’une simulation d’un scénario de sinistre et il donnera lieu à un plan d’action d’amélioration du PCA.
4. **La Maintenance en Conditions Opérationnelles** : Le PCA doit vivre, au risque de finir, comme beaucoup de documents en entreprise, au fond d’un tiroir. La tendance est de passer de la notion de Plan de Continuité à un Management de la Continuité d’Activité qui viendra se greffer aux systèmes de management de la qualité, de la sécurité et de l’environnement. Le PCA doit rester à jour par rapport aux processus de l’entreprise et à leurs évolutions (techniques, technologiques, économiques, réglementaires…) et ce maintien en conditions opérationnelles doit être planifié et formalisé. On retrouve dans cette dernière étape une analogie avec la notion d’amélioration continue.

**8-Conclusion :** Pour en conclure, la mise en place d’un plan de continuité d’activité s’avère crucial pour toute entreprise. Idéalement, le plan de continuité d’activité est géré par une cellule dédiée qui supervise sa définition et pilote sa mise en œuvre en cas de crise. Si la taille de l’entreprise ne permet pas une telle organisation, le plan de continuité d’activité mérite d’être intégré dans le système de management et aide l’entreprise à se structurer pour mieux faire face aux aléas.