

# Gestion de crise



## Règle générale

L’entreprise est amenée à gérer au fil de son activité des événements au sein des différentes directions de l’entreprise.  
Dans le cas où un événement prendrait des proportions trop importantes alors se met en place une gestion de crise et un pilotage structuré inter services de cette crise afin d’optimiser la gestion et son suivi en adéquation avec cette procédure.

| Direction <u>Q</u> EHS |  |
|------------------------|--|
| Sabine FOURRIER        |  |
| DATE                   | MODIFICATION PAR RAPPORT A LA VERSION PRECEDENTE                 |
| 14/11/2023             | Version A/ Création  |
| 05/05/2023             | Version B/révision   |
| 1/08/2025              | Version C /mise à jour avec les nouvelles fiches réflexes créées |

## 1. Objet remontée d'événements et définition de la crise

Cette procédure a pour objet de définir comment sont gérées les crises, et quelle méthodologie de pilotage et de surveillance est mise en œuvre.

### 1.1 Les capteurs d'une situation

Tous les collaborateurs de l'entreprise peuvent être des acteurs de la gestion d'un événement ou d'une crise.

Ils sont les capteurs et peuvent remonter au niveau de leur manager de sites (Direction d'agence, Direction Générale, Direction des fonctions supports, usine, entrepôt) les éléments suivants :

- Remontée des clients,
- Remontée des réseaux sociaux,
- Remontées de défaillances produits ou techniques,
- Alerter, au plus tôt, le Directeur de site, le chef de service, d'un événement ayant un impact sur la santé et la sécurité des personnes, un retentissement collectif et/ou réputationnel, un événement nuisant à l'activité, gênant le fonctionnement des services supports (SI, RH, LOG...).

### 1.2 Les situations concernées par les remontées

Les événements pouvant impacter la réputation de notre entreprise ont été listés et regroupés dans 8 situations différentes :

- **Situation 1/** Les accidents de travail ou de trajet (salariés, intérimaires, sous-traitants, tiers) dont la gravité est très importante
- **Situation 2/** Les mises en cause d'un client ou d'une autorité légale
- **Situation 3/** Incidents informatiques – Cyber attaque
- **Situation 4/** Conflit social interne (grève, manifestation, blocage de sites, médiatisation) – Risques psycho-sociaux (RPS, Burn out, harcèlement)
- **Situation 5/** Sites indisponibles ou outillages et/ou produits indisponibles
- **Situation 6/** Événements majeurs systémiques (météo – sanitaire – technologique – pays à risque Sûreté ...)
- **Situation 7/** Pollution environnementale ou incendie
- **Situation 8/** Attaque réputationnelle (client, concurrents, salariés, sous-traitants, syndicats professionnels) ou événements majeurs systémiques
- **Situation 9/** Absence ou défaut de gouvernance (COMOP non joignable – enlèvement ou séquestration d'un membre du COMOP)
- **Situation 10/** Voyage à l'étranger à risque (zone instable politiquement, environnementalement - insurrectionnels ou conflits armés)

Toutes ces situations doivent donc être remontées **le plus rapidement possible** selon les moyens habituels : téléphone, Mails, Power Apps...

### 1.3 Gestion d'un événement ou gestion de crise

Certain de ces événements seront gérés au niveau de l'Agence ou de la Direction Régionale : **Gestion d'un événement** et se fera sous l'autorité du Directeur d'Agence.

D'autres événements nécessiteront une remontée au niveau supérieur selon les critères et seuils définis dans le tableau ci-dessous et feront l'objet d'une **Gestion de crise**, dont la gestion se fera sous l'autorité d'une cellule de crise selon les modalités définies dans la présente procédure.

| Nature de l'Événement   | Seuil de mise en place d'une gestion de crise  |
|---|--|
| <b>Situation 1/</b> Les accidents de travail ou de trajet (salariés, intérimaires, sous-traitants, tiers) dont la gravité est très importante   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accidents mortels</li> <li>▪ Conséquences physiques et séquelles durables (handicap permanent)</li> <li>▪ Notifications gouvernementales – Inspection du travail – Gendarmerie</li> <li>▪ Impact réputationnel</li> </ul>   |
| <b>Situation 2/</b> Les mises en cause d'un client ou d'une autorité légale <ul style="list-style-type: none"> <li>- produits défectueux</li> <li>- services défectueux</li> <li>- incendie</li> <li>- atteinte physique sur personne</li> <li>- éthique (vol - corruption - malversation - harcèlement)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incident technique impliquant un produit et/ou un service délivré dont soit l'Impact réputationnel couvre un nombre important de clients, soit a un impact sur une personne avec agression et dommages physiques</li> <li>▪ Couverture et impact médiatique important</li> <li>▪ Impact financier important de l'événement</li> <li>▪ Notifications Gouvernementales ou intervention des autorités sur site (autorité de la concurrence, DGCCRF...) – CNPP DREAL AFNOR : produit interdit, rappel massif exigé</li> <li>▪ Impact réputationnel</li> </ul> |
| <b>Situation 3/</b> Incidents informatiques – Cyber attaque   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indisponibilité des systèmes d'information, incendie détériorations physiques ou logiques de tout ou partie des SI : Impact sur l'ensemble de l'activité &gt; 24h</li> <li>▪ Pertes de données secrètes et confidentielles massives</li> <li>▪ Logiciel de sécurité RH paye impacté SEUIL 10 j autour de la sortie des payes?</li> <li>▪ Les centres de télésurveillances et de maintenance impactés</li> <li>▪ Impact réputationnel</li> </ul>   |
| <b>Situation 4/</b> Conflit social interne (grève, manifestation, blocage de sites, médiatisation) – Risques psycho-sociaux (RPS, Burn out, harcèlement)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impact d'activité : blocage de sites, des entrepôts, d'usine, de centre de télésurveillance, d'agence...</li> <li>▪ Événements graves relevant des RPS (menace de suicide, tentative ou suicide...)</li> <li>▪ Burn out collectif touchant une fonction en particulier</li> <li>▪ Notifications Gouvernementales – Inspection du travail</li> <li>▪ Impact réputationnel</li> </ul>   |
| <b>Situation 5/</b> Sites indisponibles ou outillages et/ou produits indisponibles  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agence, centre de télésurveillance/télémaintenance, usine, entrepôt, siège indisponible suite à un dommage (incendie) à une panne technique (énergie, menaces, attentat...)</li> <li>▪ Absence d'outillages, EPI...engageant la sécurité des équipes</li> <li>▪ Impact réputationnel</li> </ul>   |
| <b>Situation 6/</b> Événements majeurs systémiques (météo – sanitaire – technologique – pays à risque Sûreté ...)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Événement impactant la santé et sécurité des équipes : sanitaire, naturel/météorologique, technologique, financier, terroriste, guerre, révolution- ayant un impact sur l'activité (service) d'une ou plusieurs BU,</li> <li>▪ Alerte météo France en rouge et/ou orange</li> <li>▪ Alerte pays à risques lors des interventions hors France</li> <li>▪ Impact réputationnel</li> </ul>   |

|   |  |
|---|--|
| <b>Situation 7/</b> Pollution environnementale ou incendie  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Impact financier important de l'événement</li> <li>Notifications Gouvernementales – Préfecture - Dreal - ADEME – SDIS</li> <li>Accident routier avec nos produits dangereux impactant l'environnement (détecteurs ioniques qui brûlent...)</li> <li>Impact réputationnel – médiatisation de l'événement survenu chez notre client, notre fournisseur, notre sous-traitant...</li> </ul> |
| <b>Situation 8/</b> Attaque réputationnelle (client, concurrents, salariés, sous-traitants, syndicats professionnels) ou événements majeurs systémiques | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rumeurs, harcèlements réputationnels répétitifs via les réseaux sociaux (focus LinkedIn) et/ou les médias professionnels</li> <li>Partie prenante à un réseau mis en cause au titre de la concurrence ou de comportements corruptifs</li> <li>Impact réputationnel</li> </ul>   |
| <b>Situation 9/</b> Absence ou défaut de gouvernance  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Le COMOP * comité Opérationnel n'est plus joignable</li> <li>Des membres du COMOP sont enlevés ou séquestrés</li> </ul>   |
| <b>Situation 10/</b> Voyage à l'étranger à risque   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pays ou zone instable politiquement, mouvements insurrectionnels</li> <li>Pays ou zone à risque sanitaire</li> <li>Pays ou zone soumis à de violents aléas climatiques</li> <li>Transit par une zone à risque – conflits armés...</li> </ul>  |

## 2. Les Pilotes de la gestion de crise selon les événements

| Nature de l'Événement   | PILOTES POSSIBLES  | Fiches réflexes associées<br>& outils de gestion associés  |
|---|--|--|
| <b>Situation 1/</b> Les accidents de travail ou de trajet (salariés, intérimaires, sous-traitants, tiers) dont la gravité est très importante   | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>EHS</b></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche réflexe N°1</li> <li>Main courante gestion de crise</li> <li>Éléments de langage</li> </ul> |
| <b>Situation 2/</b> Les mises en cause d'un client ou d'une autorité légale <ul style="list-style-type: none"> <li>produits défectueux</li> <li>services défectueux</li> <li>incendie</li> <li>atteinte physique sur personne</li> <li>éthique (vol - corruption - malversation - harcèlement)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>JURIDIQUE</b></li> <li><b>ETHIQUE</b></li> <li><b>QUALITE</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche réflexe N°2</li> <li>Main courante gestion de crise</li> <li>Éléments de langage</li> </ul> |
| <b>Situation 3/</b> Incidents informatiques – Cyber attaque   | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>IT</b></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche réflexe N°3</li> <li>Main courante gestion de crise</li> <li>Éléments de langage</li> </ul> |
| <b>Situation 4/</b> Conflit social interne (grève, manifestation, blocage de sites, médiatisation) – Risques psycho-sociaux (RPS, Burn out, harcèlement)  | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>RH</b></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche réflexe N°4</li> <li>Main courante gestion de crise</li> <li>Éléments de langage</li> </ul> |
| <b>Situation 5/</b> Sites indisponibles ou outillages et/ou produits indisponibles  | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Dir BU concernée</b></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiche réflexe N°5</li> <li>Main courante gestion de crise</li> <li>Éléments de langage</li> </ul> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Situation 6/</b> Evénements majeurs systémiques (météo – sanitaire – technologique – pays à risque Sûreté ...)                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ RH</li> <li>▪ EHS</li> <li>▪ JURIDIQUE</li> <li>▪ SURETE</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiche réflexe N°6</li> <li>▪ Main courante gestion de crise</li> <li>▪ Éléments de langage</li> </ul>  |
| <b>Situation 7/</b> Pollution environnementale ou incendie  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ EHS</li> <li>▪ JURIDIQUE</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiche réflexe N°7</li> <li>▪ Main courante gestion de crise</li> <li>▪ Éléments de langage</li> </ul>  |
| <b>Situation 8/</b> Attaque réputationnelle (client, concurrents, salariés, sous-traitants, syndicats professionnels) ou événements majeurs systémiques | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ COMMUNICATION</li> <li>▪ RH</li> <li>▪ JURIDIQUE</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiche réflexe N°8</li> <li>▪ Main courante gestion de crise</li> <li>▪ Éléments de langage</li> </ul>  |
| <b>Situation 9/</b> Absence ou défaut de gouvernance  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CODIR</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiche réflexe N°9</li> <li>▪ Main courante gestion de crise</li> <li>▪ Éléments de langage</li> </ul>  |
| <b>Situation 10/</b> Voyage à l'étranger à risque (zone instable politiquement, environnementalement - insurrectionnels ou conflits armés)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir Commerciale</li> <li>▪ Dir Juridique</li> <li>▪ Dir Sûreté</li> <li>▪ Dir QEHS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiche réflexe N°10</li> <li>▪ Main courante gestion de crise</li> <li>▪ Éléments de langage</li> </ul> |

### 3. Matrice de criticité

La matrice de criticité GRAVITE et FREQUENCE est la suivante :

**Criticité = Fréquence x Gravité**

|                         |   | Classe de Gravité (G) |                                |                              |  |
|-------------------------|---|-----------------------|--------------------------------|------------------------------|--|
|                         |   | 1                     | 2                              | 3                            | 4  |
| Classe de fréquence (F) | 4 |                       |                                | Incident SI<br>Attaque CYBER | Accident/ RPS<br>(Collaborateurs, tiers) |
|                         | 3 |                       |                                | Social                       | Mise en cause<br>(Produit, client)       |
|                         | 2 |                       |                                | Réputationnel                | Site indisponible                        |
|                         | 1 |                       | Pollution<br>Site (ex-Vulcain) |                              | Événement<br>majeur/systémique           |

## 4. Les acteurs de la gestion de crise

### NIVEAU 1 – Niveau stratégique - Comité de pilotage

Délibération

Orientation

Décision

Communication

Anticipation

Coordination

Pilotage

- Directeur général (DG)
- Comité de direction (CODIR)
- Direction de Région BU (Protection incendie, Systèmes de Sécurité Incendie & Cemis, Sécurité électronique)
- Pôle communication : cellule de relation de presse et expertise interne en communication de crise

### NIVEAU 2 – Niveau opérationnel - Direction opérationnelle locale et Experts techniques Nationaux

Analyser/ Expertise technique

Anticipation

Coordination

Pilotage

Traçabilité

- Direction Opérationnelle concernée : Direction d'Agence (Protection incendie, Systèmes de Sécurité Incendie, Sécurité électronique) ou direction de l'Usine d'Acquigny
- Les Directeurs de l'excellence opérationnelle des différentes Business Unit (Protection incendie – Chubb SSSI, CEMIS) ou Directeur technique (Delta)
- Services supports (SI, RH, juridique, EHS, Qualité, finance, référents techniques, Achats, cellule métier et chefs de produits ...)

### NIVEAU 3 – Niveau Conduite des actions - Managers Opérationnels

Conduite

Mise en œuvre

Direction régionale et Direction d'agence par BU (Protection incendie, Systèmes de Sécurité Incendie, Sécurité électronique) Centre de télésurveillance

Centre de télémaintenance

Entrepôt logistique

Usine (Acquigny & Pierrelaye)

## 5. Le rôle des différents acteurs de la gestion de crise

### 5.1 Directeurs Régionaux DR – Directeurs d'Agence DA - NIVEAU DETECTION - QUALIFICATION

Tous les événements listés *partie 1 objet et définition de la crise* doivent faire l'objet d'une remontée vers le Directeur d'agence et le Directeur de Région correspondant à l'organisation.

Celui-ci traitera l'événement avec ses équipes et en cas de dépassement des seuils remontera le sujet au niveau supérieur et mettra en place une gestion de crise qui impactera les fonctions supports et le CODIR.

### 5.2 Cellule d'orientation stratégique : NIVEAU 1 – NIVEAU STRATEGIQUE

Le DG/CODIR constitue le niveau stratégique de gouvernance des crises majeures et/ou des situations sensibles engageant la réputation et/ou l'activité de Chubb Fire & Security.

- La cellule de crise identifie rapidement les partenaires impactés et/ou à mobiliser
- Le DG/CODIR fixe les orientations stratégiques (EFR : état final recherché) au Directeur de crise :  
Objectif à court terme (moins de 1 mois).  
Objectif à moyen terme (1 à 6 mois).  
Objectif à long terme (au-delà de 6 mois).
- La cellule valide les scénarios possibles et l'objectif de sortie de crise. L'anticipation et la coordination se situe au niveau de la cellule d'orientation stratégique en accord avec le Directeur de crise et son équipe.
- La cellule valide le plan de communication de crise présenté par le pôle communication : les messages, le timing et les éléments de langage.
- La cellule valide les options en matière de continuité d'activité.

Le DG/CODIR se focalise sur la défense réputationnelle/juridique de Chubb Fire & Security, les relations et la communication institutionnelle avec les partenaires stratégiques (DGCCRF/DREAL, fabricants, clients, presse professionnelle, syndicats professionnels), avec le siège « monde ».

- Tout au long de la crise, la cellule de crise se fait présenter l'état des actions de continuité d'activité et de gestion de la crise ainsi que les mesures du retour à la normale.
- En fin de crise, La Direction générale statue sur la fin de la crise et sollicite un REX (retour d'expérience) par la direction de crise.

La cellule de crise du siège est déployée, selon la typologie de la crise, soit physiquement à Cergy ou Lyon dans une des salles permettant de l'accueillir, soit en mode virtuel en faisant appel à un outil collaboratif (Teams, WhatsApp) ou à une solution spécifique de gestion de crise.

### 5.3 Pôle communication : NIVEAU 1 – NIVEAU STRATEGIQUE

Le rôle du pôle de communication est de gérer à la fois la veille, les informations entrantes ainsi que les informations sortantes de la cellule d'orientation stratégique.

Seul le pôle communication et le référent nommé est habilité à s'exprimer en interne ou en externe sur l'événement de la crise (Presse...). Sur avis du DG/CODIR, le pôle communication peut être amené à déléguer à l'échelon local (site) la communication de proximité selon des éléments de langage clairement définis et validés par la cellule d'orientation stratégique.

Le pôle communication élabore la stratégie de communication interne et externe, la fait valider par le DG/CODIR en accord avec le Directeur de crise. Il s'assure des liaisons avec les agences/sites et les partenaires, pilote et contrôle l'ensemble des actions de communication.

Son rôle dans la gestion de crise :

- Donne les premières consignes en matière de communication interne et externe.
- Renforce le pôle COM avec un responsable RP (relation presse) et un responsable veille réseaux sociaux
- Désigne les responsables COM interne et externe, organise le pôle communication regroupant les RP, la veille RS dans une salle dédiée.
- Organise (consignes) les RP (réponses aux sollicitations) et la veille RS (ciblage).
- Participe à la Cellule d'orientation stratégique
- Rédige, au plus tôt, et fait valider un premier communiqué de presse.
- Propose la stratégie de communication à déployer :
  - Les éléments de langage, les cibles et canaux.
  - Les priorités COM interne et externe.
- Coordonne les actions de communication sur les différents canaux.
- Participe aux points de situation.
- Suit et participe à la main courante en s'assurant de son exhaustivité.

Tout au long de la gestion de crise :

- Participe aux points de situation et à la Cellule d'Orientation Stratégique
- Se coordonne avec le Directeur de crise
- Redéfinit, si nécessaire, la stratégie de communication.
- Assure la veille média et la veille Presse
- Répond aux sollicitations de la presse avec son équipe Les RP et assure en continue la veille sur les Réseaux Sociaux.
- Contrôle et coordonne le plan de communication et alerte en cas d'événements non souhaités sur les Réseaux Sociaux
- Suit les actions de communication éventuellement déléguées aux Directions Opérationnelles des sites.

En fin de crise :

- Fait le bilan des actions de communication.
- Propose et fait valider une communication faisant le bilan de l'événement,
- Prépare et propose la stratégie de communication post crise orientée sur la pédagogie et la capitalisation en termes d'image.



## 5.4 Directeur de crise – cellule crise du siège : NIVEAU 1 – NIVEAU STRATEGIQUE

La Direction de crise est prédéfinie selon la nature de la crise : *partie 5 pilotes de la gestion de crise selon l'événement.*

La Direction de crise :

- Qualifie et évalue la crise
- Oriente le travail de la Cellule d'Orientation Stratégique
- Informe le DG/CODIR des événements majeurs
- S'assure des premières mesures de sauvegarde (mise en sécurité/santé des personnes)
- Fixe un objectif de sortie de crise.
- Alerte les experts requis et fait déclencher les plans préétablis adaptés à la situation (Fiches réflexe)
- Propose à la Cellule d'Orientation Stratégique une stratégie de communication à déployer : valide les éléments de langage, les cibles et canaux, détermine les efforts COM interne ? Externe ?

Tout au long de la gestion de crise :

- Organise un point de situation selon la périodicité pertinente selon la crise
- Redéfinit les objectifs selon l'évolution de la situation et les propose à la Cellule d'Orientation Stratégique
- S'assure que l'ensemble des fonctions supports métiers apportent leur soutien à la gestion de la crise
- Pilote le travail des opérationnels et coordonne les différents acteurs de la gestion de crise
- Conduit les points de situation et arbitre les scénarios possibles (le plus dangereux, le plus probable).
- S'assure de la continuité des activités au meilleur niveau possible.
- Veille à l'information et à la coordination avec les partenaires impliqués.
- Veille à la cohérence de la communication interne et externe avec les actions de gestion de crise en liaison avec le DG et le CODIR, les objectifs de sortie de crise à court terme (une semaine à un mois).
- Fait remonter tout événement ou information nouvelle nécessitant un arbitrage de la Cellule d'Orientation Stratégique

En fin de crise :

- Propose/valide un plan de sortie de crise
- Se charge de mener un REX – Retour d'expérience
- S'assure de l'Archivage de l'ensemble des pièces du dossier en vue de sa traçabilité.

## 5.5 Secrétariat – relevé de décision : NIVEAU 1 – NIVEAU STRATEGIQUE

Dès le démarrage de la crise, le Directeur de crise définit les modalités de traçabilité de la main courante et peut nommer un référent pour assurer la traçabilité du dossier de crise ou le faire lui-même.

L'enjeu est d'assurer la traçabilité des flux de communication et des décisions au travers de la main courante.

Les différentes tâches suivantes doivent être mises en œuvre :

- Ouvre la main courante.
- Consigne les phases d'évolution de la crise.
- Consigne et trace les décisions et les communications.
- Trace chronologiquement les événements avec mention de :
  - La nature de l'information.
  - L'heure.
  - L'objet.

- L'expéditeur.
- Le destinataire.
- La réponse reçue.
- Inscrit les décisions et les arbitrages du Directeur de crise.
- Inscrit les communications téléphoniques entrantes et sortantes avec l'objet + le statut.
- Recueille et sauvegarde le maximum d'informations en vue d'analyser l'événement a posteriori (enquête judiciaire, assureurs, amélioration continue...).
- Constitue les pièces d'archives (vidéos, photos...).
- Réserve les pièces ou documents importants (matériel à expertiser, enregistrements ...).
- Canalise les appels téléphoniques internes et externes (consignes au standard).

## 5.6 Services techniques métier et fonctions supports : NIVEAU 2 – NIVEAU OPERATIONNEL METIER

L'ensemble des fonctions supports identifiées par le Directeur de crise participent à la cellule de crise et contribuent dans le cadre de leur fonction et de leurs connaissances à récupérer les éléments permettant d'avancer sur la crise.

Notre activité très technique peut nécessiter la nomination d'un référent expert métier soit au niveau de la Business Unit (référénts excellence opérationnelle) soit au niveau des experts produits qui se chargera de coordonner les éléments pour les présenter dans la cellule de crise.

Cet expert service/métier :

- Anime les experts métiers de son périmètre ou les référents produits
- Coordonne et pilote les actions de récupération des preuves opérationnelles à l'activité en partenariat avec Les Directeurs régionaux ou Directeur d'agence concernés.
- Assure l'anticipation et la coordination des actions métiers de maîtrise et sortie d'une crise impactant le fonctionnement d'un service.
- Organise et dirige la cellule métier.

## 5.7 Directeur Opérationnel : Directeur d'Agence ou des Usines : NIVEAU 2 – NIVEAU OPERATIONNEL TERRAIN

**En fonction des spécificités de la situation et du nombre de sites impactés, le directeur de crise du siège désigne un coordonnateur opérationnel parmi les directeurs régionaux lorsque ceux-ci existent au sein de la BU.** Le coordonnateur opérationnel assure l'interface avec le siège et appuie l'action des directeurs d'agence. La cellule de crise du siège peut lui déléguer la conduite de certaines des actions de communication.

Le Directeur Opérationnel est désigné parmi les dirigeants ou équivalents d'un site (agence, usine, entrepôt, centre de surveillance/télémaintenance). Il assure l'anticipation et la coordination des actions opérationnelles de maîtrise et sortie d'une crise impactant le fonctionnement du site. La cellule de crise du siège peut lui déléguer la conduite de certaines des actions de communication.

Son rôle en début de crise est :

- Alerte les cadres requis par le dossier et les mobilise dans la cellule de crise
- Prend contact avec le ou les capteurs (collaborateurs, managers) impliqués et recueille les renseignements et informations nécessaires (contrats, PDP, devis, documents du sous-traitants, fiche de mission...)
- S'assure des mesures de sauvegarde (personnes, biens) en relation avec le client et la cellule de crise.
- Transmet une évaluation de la situation et des évolutions envisageables.

- Met en œuvre les actions de sortie de crise décidées par le Directeur de crise.
- Coordonne les actions avec les autres acteurs extérieurs (partenaires, concurrents...).
- Applique le plan de gestion de crise validé par le Directeur de crise.
- Participe aux points de situation de la cellule de crise

Tout au long de la gestion de crise :

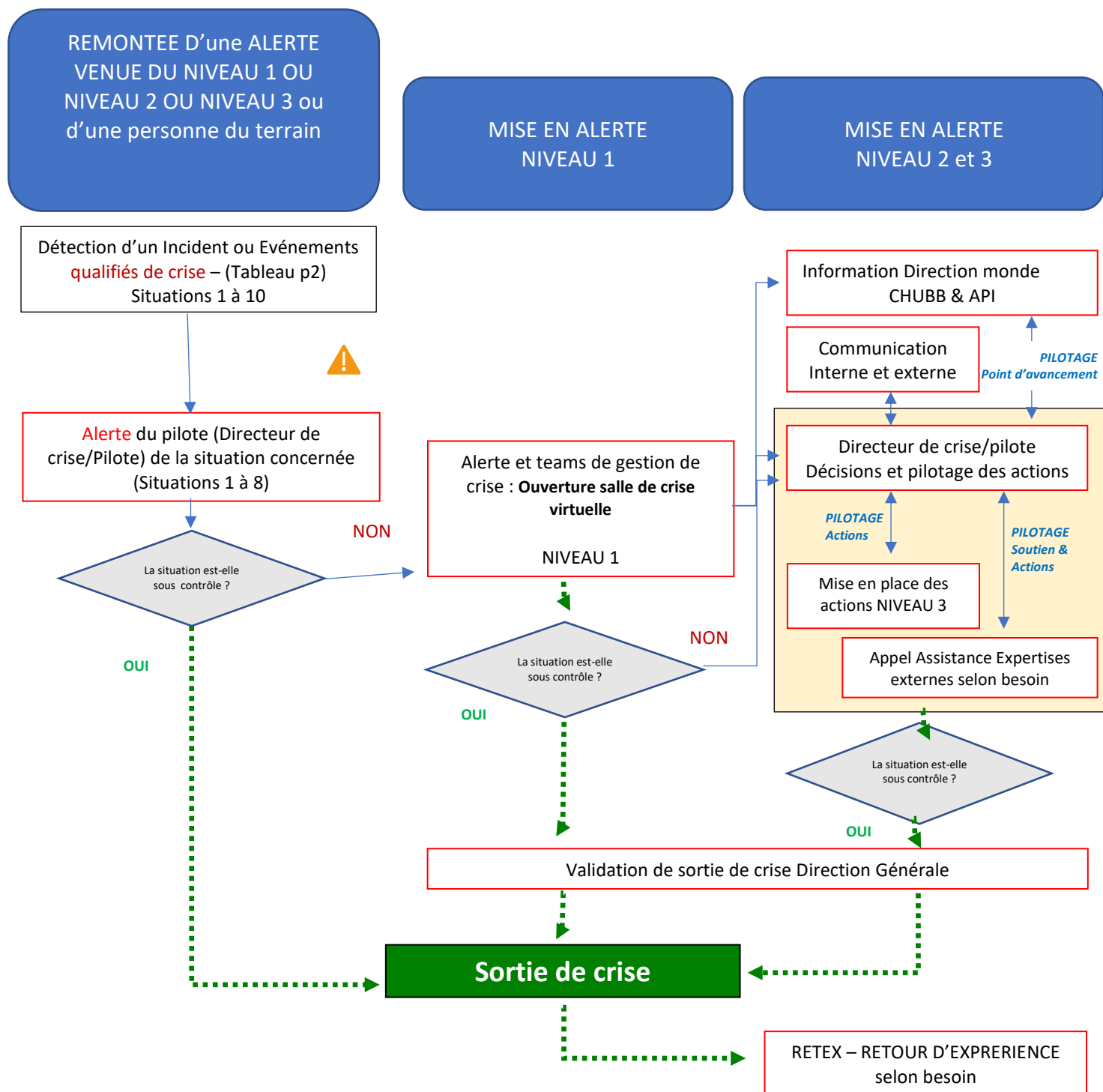
- Coordonne les actions avec les acteurs extérieurs impliqués.
- Relais la communication du siège auprès des parties prenantes locales (partenaires, clients, autorités) et des collaborateurs.
- Déploie les mesures de continuité d'activité décidées par le Directeur de crise (transfert d'activité, renfort RH, télétravail...).
- Remonte les informations locales obtenues : clients, inspection du travail, gendarmerie, hôpital....

En fin de crise :

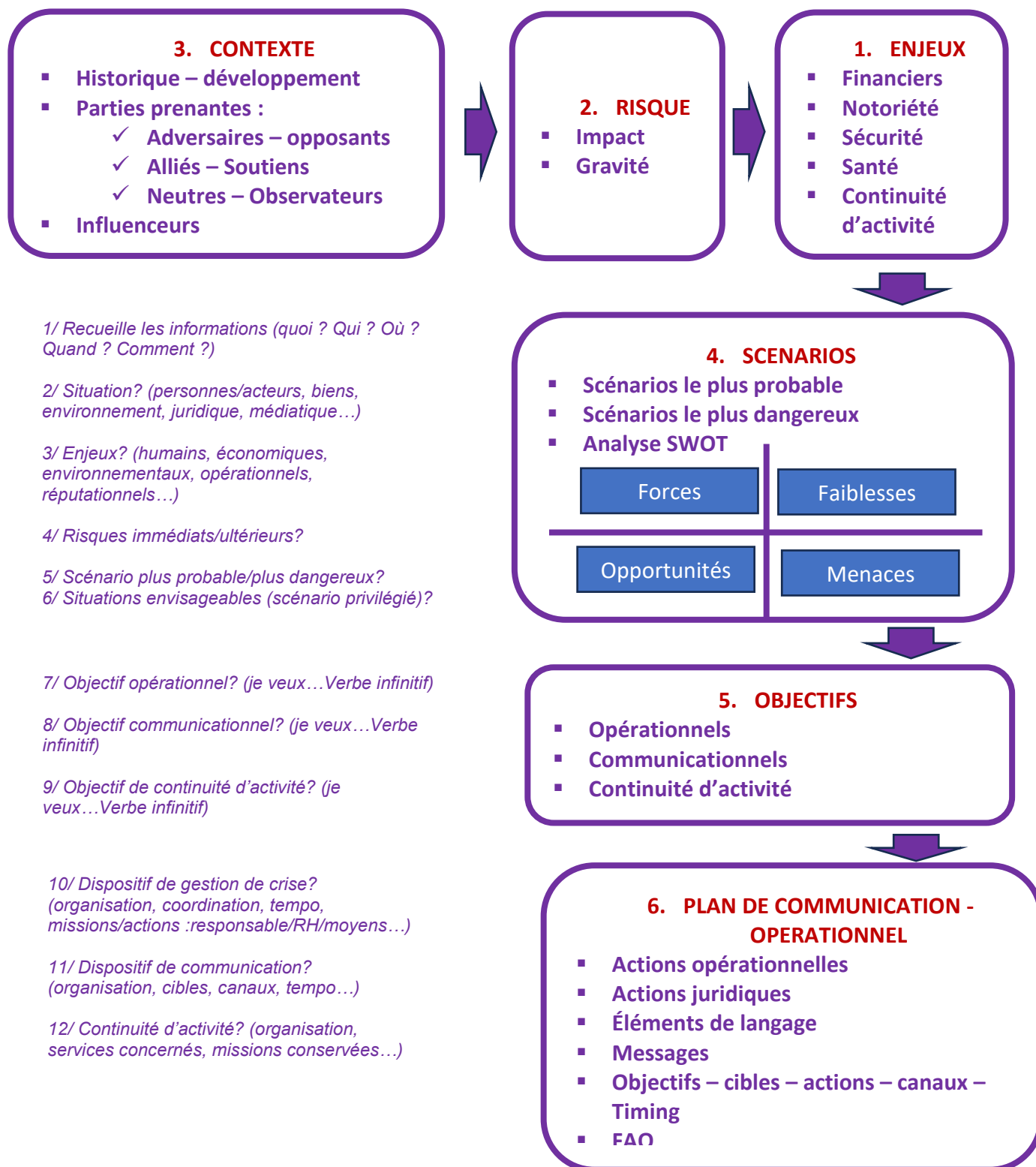
- Transmet le bilan de l'application des mesures de continuité d'activité.
- Transmet le bilan des actions déléguées de communication.
- Applique les mesures de retour à l'activité normale avec les experts métier et/ou prestataires requis.
- Transmet les éléments pour pouvoir engager un REX retour d'expérience.

Constataction Evaluation Alerte  
Compte-rendu gestion

## 6. LOGIGRAMME DE GESTION DE CRISE



## Méthode de questionnement à mettre en place en cas de gestion de crise



## Références

### Documents liés

Fiche Réflexe 1 : Les accidents de travail ou de trajet (salariés, intérimaires, sous-traitants, tiers) dont la gravité est très importante

Fiche Réflexe 2 : mise en cause d'un client ou d'une autorité

Fiche Réflexe 3 : Incidents informatiques – Cyber attaque

Fiche Réflexe 4 : Conflit social interne (grève, manifestation, blocage de sites, médiatisation) – Risques psychosociaux (RPS, Burn out, harcèlement)

Fiche Réflexe 5 : Sites indisponibles ou outillages et/ou produits indisponibles

Fiche Réflexe 6 : Événements majeurs systémiques (météo – sanitaire – technologique – pays à risque Sûreté ...)

Fiche Réflexe 7 : Pollution environnementale ou incendie

Fiche Réflexe 8 : Attaque réputationnelle (client, concurrents, salariés, sous-traitants, syndicats professionnels) ou événements majeurs systémique

Fiche Réflexe 9 : Absence ou défaut de gouvernance

Fiche réflexe 10 : Voyage à l'étranger à risque

Fiche réflexe 11 : Liste des numéros d'appels de gestion de crise : CODIR (numéros professionnels et personnels), alerte gaz, alerte pompiers... numéros d'urgence générique