
DÉFINITIONS

DÉFINITIONS

Crise : vient du grec Krisis qui signifie le moment critique où il faut décider face à un changement majeur – On parle de crise lorsque l'on est face à une situation instable et dangereuse, un paroxysme la plupart du temps inattendu, qui crée de l'incertitude et qui représente une menace pour les systèmes de vie. La crise n'est pas à confondre avec un incident ou un accident pour lesquels nos sociétés ont des modes de réponse appropriés et qui s'apparentent au traitement des urgences. Elle n'est pas non plus à associer au chaos qui s'apparente à des systèmes dynamiques en recomposition. Le terme de crise peut recouvrir de multiples facettes personnelles, sociétales, environnementales, économiques, internationales, technologiques, médiatiques, sanitaires etc...

Crise « hors cadre » : Il s'agit d'une ou d'une succession de crises dont la taille, les effets et les enjeux dépassent les modes de représentation que l'opinion où les experts se font d'un risque majeur. Le tsunami de 2011 au Japon a généré une crise « hors cadre » avec simultanément les effets destructeurs d'un désastre naturel vis-à-vis des populations, une catastrophe nucléaire de niveau 7 sur Fukushima, une crise technologique sur les approvisionnements de composants électroniques au niveau mondial, des tensions sur les marchés monétaires, une crise sanitaire sur Tokyo, mégapole de 35 millions d'habitants, etc.... Les plans prévus pour faire face à une crise ordinaire ne s'appliquent plus dans ce type de contexte complexe, multiple et de très grande amplitude.

Sortie de crise : Moment où l'on peut considérer qu'un retour à une situation normale est envisageable. Cela signifie qu'il faut prononcer la fin des processus de management de crise et laisser la place à d'autres équipes qui vont gérer d'un côté les retours d'expérience et de l'autre le retour à une vie normale.

RETEX ou REX : acronymes attribués aux opérations de retour d'expérience. Ces derniers doivent être fait à chaud en fin de processus de crise et à froid une fois que les équipes ont pu prendre un peu de recul sur les évènements. Ils s'avèrent cruciaux pour progresser, améliorer les processus, contribuer aux exercices et aussi permettre aux équipes de faire leur propre résilience ou deuil face à des situations très dures.

F.R.R : Force de Réflexion Rapide (ou cellule d'anticipation selon la nature de la crise). Il s'agit d'une petite équipe placée à côté des décideurs et qui ont pour mission de clarifier au plus vite les éléments dimensionnants de la crise et d'imaginer des initiatives audacieuses pour faciliter le pilotage des évènements.

Réseau « sentinelles » : réseau d'experts qui assure une veille amont sur les signaux faibles. Ce réseau de veille ne constitue pas le dispositif de crise, en revanche il est déterminant car c'est lui qui gère l'alerte et permet dès les premiers moments de qualifier la nature de la crise.

Main courante : document qui permet de tracer tous les évènements et les prises de décision. Il peut se formaliser sous la forme d'un cahier comme sous la forme d'un tableau renseigné en permanence et projeté en salle de crise pour permettre aux équipes d'avoir une traçabilité du pilotage de la crise.

Observateur stratégique : Dans toute crise il faut une ou plusieurs personnes qui sont en posture de prise de recul par rapport aux opérationnels, aux communicants et aux décideurs. Sa responsabilité est d'interpeller l'équipe lorsqu'il sent qu'elle s'enferme ou s'éloigne des enjeux de la crise.