

O3 « TABLEAU DE BORD »

Pour ceux qui sont en charge du pilotage stratégique de la crise

Tout responsable d'une plate forme de crise ou tout référent crise doit en permanence se poser un certain nombre de questions. Pour chacune il doit pouvoir y répondre par « oui » ou par « non » en mettant en face, le pourquoi (pas de déni), les mesures correctives qu'il prend et les décisions qu'il arrête et explicite ses choix à ses équipes, soit en réunion de cadrage soit au moment opportun selon la nature ou évolution de la crise. Ce tableau de bord est l'équivalent de la main courante pour l'opérationnel, sa vocation est de faciliter un pilotage stratégique de la crise.

1. SUIS-JE EN MESURE DE QUALIFIER CORRECTEMENT LA CRISE ?

- État des capteurs vis-à-vis des signaux faibles
- Suivi de la chronologie des faits au niveau opérationnel
- Qualité de remontée des informations du terrain
- Qualité des relations avec les réseaux experts
- Pertinence de la Force de Réflexion Rapide (cf. fiche méthode III page 18)

2. SUIS-JE EN MESURE DE COMPRENDRE ET ANALYSER AU PLUS VITE SUR QUEL NIVEAU SE SITUE LA CRISE EN TERMES DE FRANCHISSEMENT DE SEUILS, D'ÉCHELLE, DE VITESSE, DE BRUTALITÉ, DE GRAVITÉ, ET D'ENJEUX ?

3. AI-JE LES RESSOURCES NÉCESSAIRES EN TERMES DE COMPÉTENCES, DE LOGISTIQUE, DE RÉSEAUX D'APPUI INTERNES ET EXTERNES ?

4. AI-JE UNE BONNE VISION DES JEUX D'ACTEURS OU SUIS-JE ISOLÉ, BUNKÉRISÉ, PIÉGÉ ?

5. LA COMMUNICATION EST-ELLE MAÎTRISÉE ?

- Crédibilité et légitimité du porte parole
- Ressenti communication interne
- Pertinence communication externe
- Sensibilité de la communication institutionnelle et politique
- Suivi du web et des réseaux sociaux

6. L'ÉQUIPE DE CRISE EST-ELLE COHÉRENTE ET EN COHÉSION, DOIS-JE PROCÉDER À UN RECADRAGE DES RESPONSABILITÉS ?

- Qualité des points de situation
- Qualité des échanges d'informations au sein de chaque cellule et en inter cellules
- Fluidité des officiers de liaison
- Gestion des conflits, fatigue, stress, relation famille

7. SUIS-JE EN MESURE DE FAIRE FACE

- À une surprise importante et avec qui, comment ?
- À une destruction de mon centre de crise, comment ?