

R4 UNE CRISE DOIT ÊTRE PILOTÉE !

SURMONTER LE PLUS RAPIDEMENT POSSIBLE LES PATHOLOGIES PROPRES AUX CRISES

→ Dénier de réalité, sous-évaluation ou au contraire surexcitation, émotionnel, effet larsen en termes de communication, saturation médiatique, stress, etc. sont des processus inhérents aux crises, il faut les identifier et les traiter immédiatement pour ne pas se laisser submerger et neutraliser par ces effets bien connus.

→ Pour éviter la confusion, il faut tout de suite injecter de la méthode et obliger l'équipe à se concentrer sur quelques questions fondamentales afin de bien qualifier la nature et gravité de la crise et éviter de se tromper de sujet.

→ Bien être conscient que les crises c'est 10% d'urgences et 90% de déstabilisations générant de fait des ruptures brutales et perverses des points de repères, des valeurs et des règles.

→ La crise est d'emblée plus destructrice que créatrice, c'est au pilote d'inverser la dynamique en mobilisant à bon escient l'intelligence et l'énergie de son équipe en lui rappelant sans cesse les règles d'engagement (lire la fiche mémento comportemental) et en donnant du sens à la stratégie arrêtée.

TRAVAILLER PLUS SUR LE QUESTIONNEMENT QUE SUR LES RÉPONSES

→ Utiliser les méthodes de « réflexion rapide » pour requalifier en permanence les événements, clarifier les jeux d'acteurs, identifier les pièges, et faire émerger des modalités d'action. Ne pas hésiter à mobiliser une petite équipe dédiée (Force de Réflexion Rapide) et à lui passer des commandes avec des délais de réponse précis. (lire la fiche méthode FRR).

→ Optimiser sans cesse l'énergie et l'intelligence des équipes de crise en tirant toujours vers le haut le questionnement et en stimulant la réflexion sur la base des scénarios issus des cellules techniques et de la FRR (Force de Réflexion Rapide).

→ Ne pas hésiter à faire bouger les lignes et à faire travailler les équipes sur des schémas audacieux.