

## **R9 RÈGLES DE COMPORTEMENT !** (APRÈS LA CRISE)

---

### **EN FIN DE CRISE : VIGILANCE RENFORCÉE**

→ La fin de crise est propice à de multiples rebonds de crise au moment où les équipes sont fatiguées, portées à se démobiliser. C'est à ce moment que l'on risque de commettre de graves impairs, de reprendre des lignes de traitement purement techniques quand les questions de fond sont encore béantes et de provoquer une réplique avec de nouvelles formes de crises.

→ La plupart du temps il faut en fin de crise redonner un nouveau souffle, clarifier à nouveau les enjeux, renforcer la vigilance et maintenir un lien fort entre le responsable de crise et l'ensemble des équipes. Le risque de dilution et désorganisation est le principal piège. C'est au responsable de crise et à lui seul de donner le signal de fin de crise.

→ On veillera à désigner à l'avance un responsable ad hoc et une petite équipe qui se mobiliseront précisément à ce moment où l'on percevra des signes de relâchement.

### **PRÉPARATION DE L'APRÈS-CRISE**

→ Sans attendre que la fin de crise soit explicitée, il faut mettre en place une équipe dédiée pour préparer la « sortie de crise ». Cette équipe doit pouvoir récupérer les synthèses produites par la cellule de crise et se projeter avec suffisamment de délais pour réfléchir et organiser la post-crise. Cette équipe doit travailler en relation mais indépendamment de la cellule de crise.

→ Cicatrisation : Après la crise il faut prendre le temps de décompresser et d'évacuer les niveaux de traumatisme, choc et émotion qui ont été vécus individuellement ou collectivement. Ce temps de repos et de remise en condition est indispensable et incontournable.

→ Retour d'expérience et démarche de progrès : Il faut à chaud dès la fin de crise, puis à froid avec un regard extérieur, prendre le temps du retour d'expérience en acceptant de considérer tout ce qui a bien ou mal fonctionné afin d'en tirer les enseignements pour une prochaine crise. Il faut réintégrer de suite ces retours d'expérience dans les exercices et entraînement, ainsi que dans les processus internes.