

# "Une attaque : et maintenant ? Assurer la continuité de son activité durant une crise"

Webinaire du 10 février 2022

Intervenants Pragmatic Consulting Sàrl :

M. Charly Delay – *Co-fondateur, Directeur*

M. Vincent Ottinger – *Co-fondateur, Directeur*

Modérateur : M. Eric Biesel

**SSE** GENÈVE  
SOCIÉTÉ SUISSE  
DES ENTREPRENEURS  
CONSTRUIRE AU 21<sup>e</sup> SIÈCLE



**GENÈVE**  
SOCIÉTÉ SUISSE  
DES ENTREPRENEURS



## Gestion de crise et plans de continuité

Point Contact #2

10.02.2022

# LA GESTION DE CRISE

La crise dépasse l'organisation



Définition :

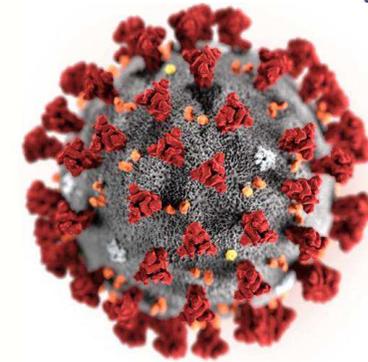
*Un événement **soudain**, souvent **très brutal**, **imprévu**, ayant des conséquences **importantes**, **graves** pour le service et pour lequel les **procédures** et **organisations** habituelles sont **dépassées**, **inadaptées**.*

# LA GESTION DE CRISE

Les causes

Elle vient de partout

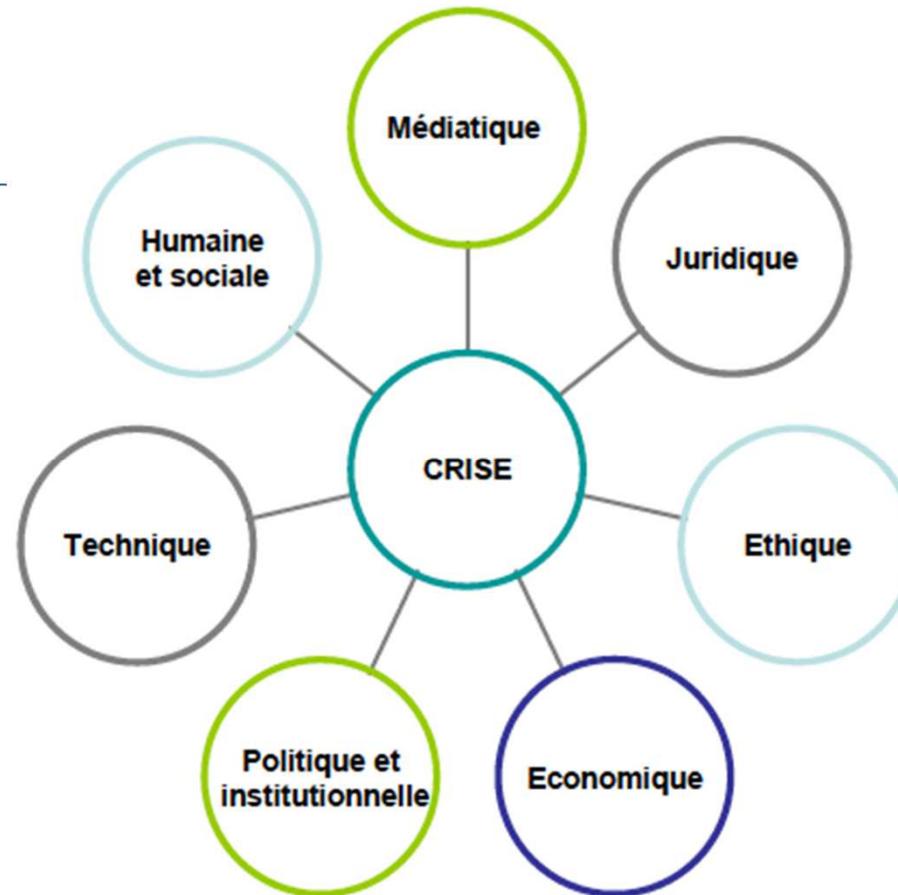
- *Naturelles*
- *Environnementales*
- *Humaines*
- *Technologiques*



# GESTION DE CRISE

Ses dimensions

Elle peut avoir des impacts



# LA GESTION DE CRISE

Ses appuis



## Les trois piliers

### Une organisation

Cellule(s) de crise, cellule(s) opérationnelle(s), des rôles et des responsabilités, des compétences, etc.



### Des processus

Processus d'alerte, de décision, d'escalade, traitement des actions, etc.



### Des moyens

Logistique, salle de crise, tableaux de bord, formulaires, moyens de communication, etc.



# LA GESTION DE CRISE

Organisation : la cellule de crise



## Composition

### Des dimensions

Economique, politique et institutionnelle, technique, humaine et sociale, médiatique, juridique, éthique, économique..



### Des compétences

La finance, le droit, la communication, la technique, la politique, le top management, etc.



# LA GESTION DE CRISE

Organisation : la cellule de crise

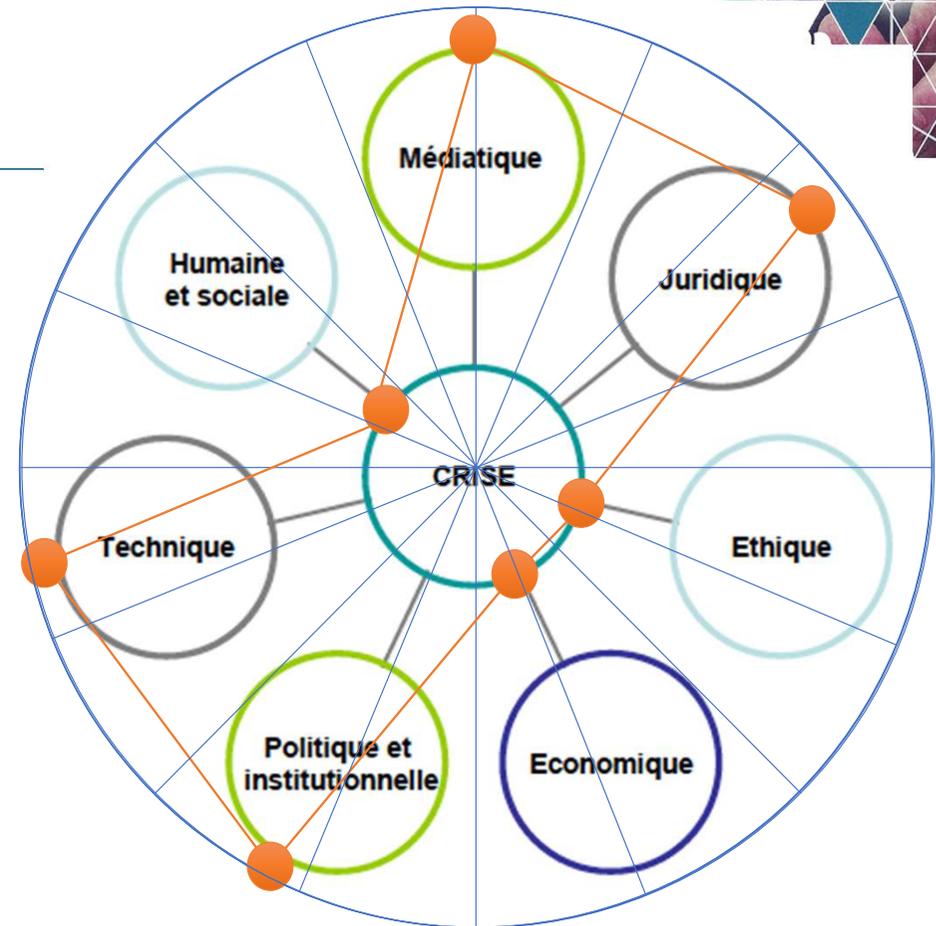
La fusion :

La Direction

Les dimensions

Les compétences

**La Communication**



# LA GESTION DE CRISE

L'objectif

La gestion de crise c'est :

---

- Réunir les acteurs les plus appropriés
- Prendre rapidement les bonnes décisions sur les actions à conduire afin d'en limiter les effets et en sortir
- Diriger et faire appliquer les actions décidées
- Etablir la traçabilité des événements
- Communiquer à l'interne et à l'externe
- Utiliser les documents et démarches éprouvés

Ceci malgré des facteurs aggravants tels que :

- Cascade des événements additionnels (médias, pouvoirs publics, partenaires du service...)
- Pressions importantes, internes comme externes
- Capacités individuelles altérées par le stress pouvant provoquer une montée de la subjectivité



# LA GESTION DE CRISE

## Les impacts

Lorsqu'un événement majeur survient, même si la probabilité d'occurrence est faible, l'altération de manière durable des activités de l'entreprise engendre de multiples impacts :

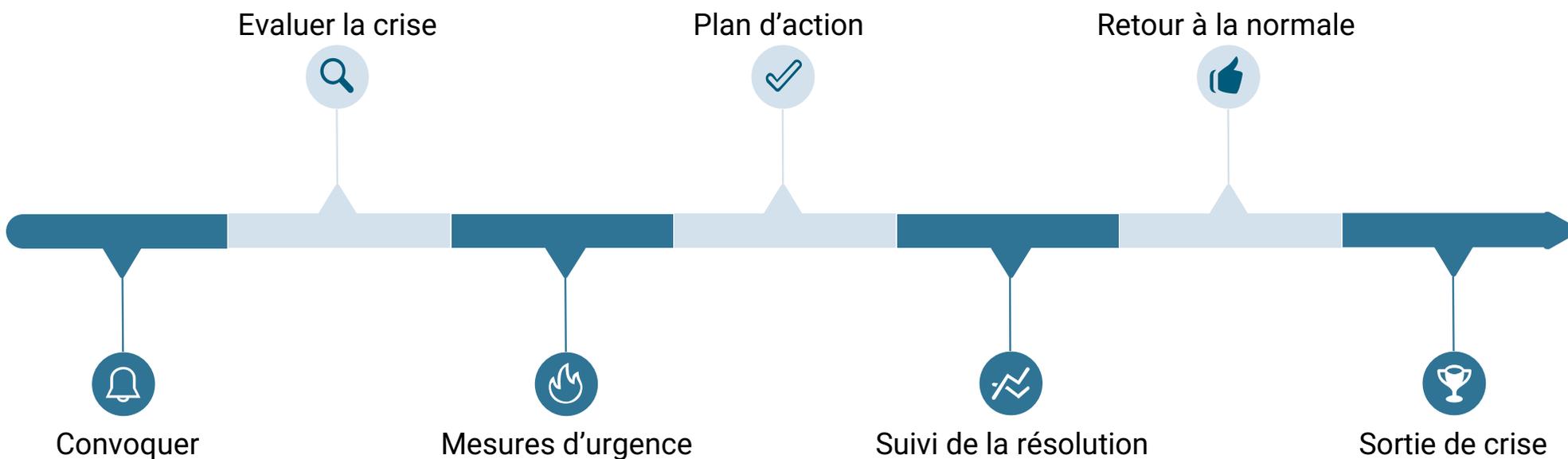
- Impacts commerciaux (perte de clients, de parts de marchés, etc.)
- Impacts financiers (perte de revenus, coûts de la reprise des activités, etc.)
- Impacts juridiques (sanctions disciplinaires ou financières, voire pénales, pour non-respect d'obligations réglementaires, etc.)
- Impacts d'image (conséquences négatives sur l'image, la réputation de l'entreprise, etc.)
- Impacts sociaux (suppression de postes salariés, mise en danger des fournisseurs et des clients, etc.)



# LA GESTION DE CRISE

Les processus

## Gérer la crise



## Planification

### Mise en œuvre

#### Gestion de l'engagement et des mesures

- Contrôle des écarts
- Ré articulation
- Nouvelles mesures/missions

#### Donnée d'ordres/missions

- Qui fait quoi, quand, où ?
- TRAÇABILITÉ

Rapport de situation

### Analyse du problème

#### Appréhension du problème

- Division en problèmes partiels
- Début des mesures d'urgence
- Début de plan horaire

Rapport de décision

Rapport d'orientation

#### Appréciation de la situation

- Apprécier les facteurs influençant la décision
- Elaborer des solutions et des variantes
- Prise de décision

### Recherche de solutions

# Management de la continuité

Les plans de secours



Définition :

*Ensemble de mesures visant à assurer, selon divers scénarios de crise et y compris face à des chocs extrêmes, le maintien, de façon temporaire selon un mode dégradé, des prestations de services et autres tâches opérationnelles essentielles ou importantes de l'entreprise, puis la reprise planifiée des activités. "*

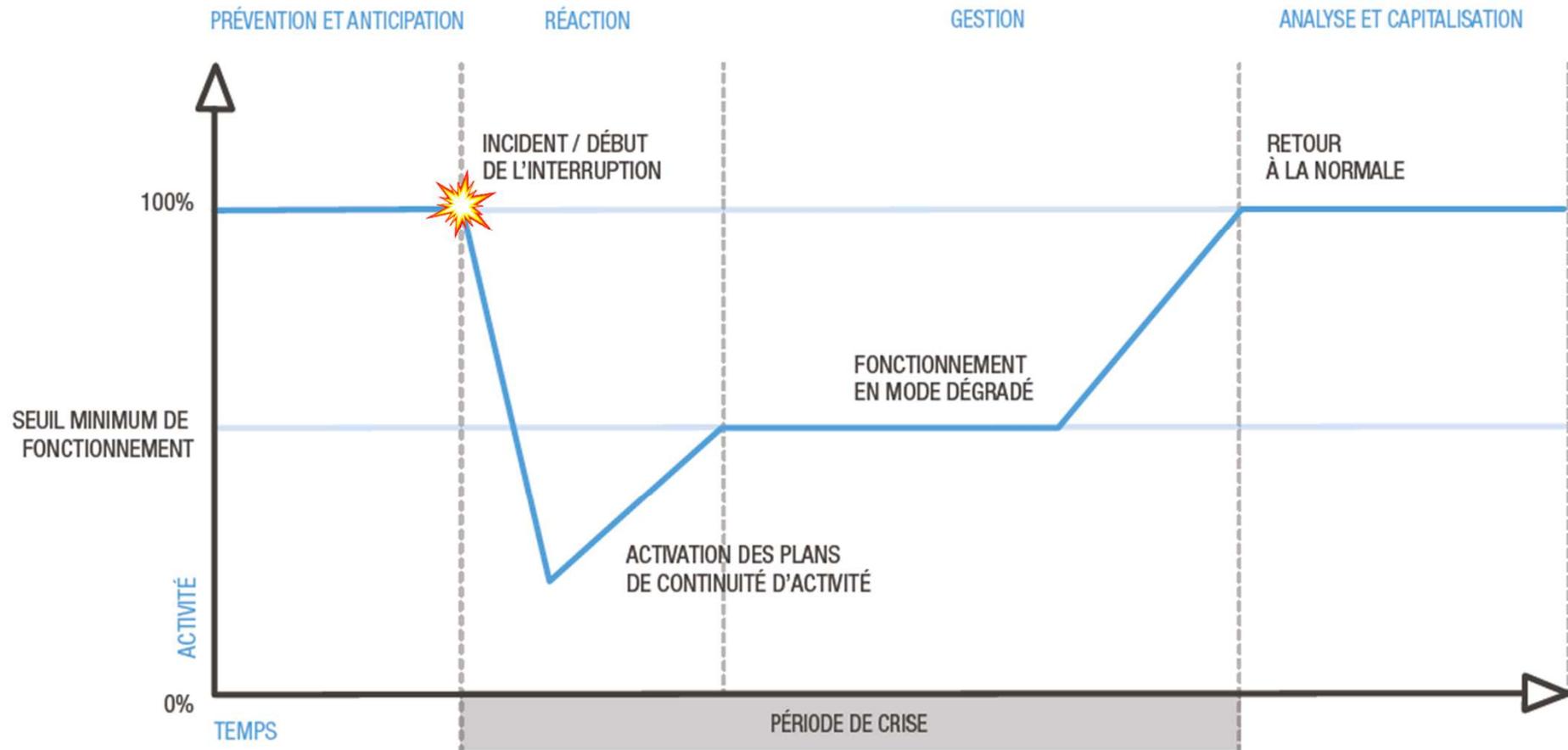


## Objectifs du Management de la continuité d'activité :

- Anticiper et maîtriser les risques opérationnels
- Analyser et réduire les impacts potentiels d'interruption des activités

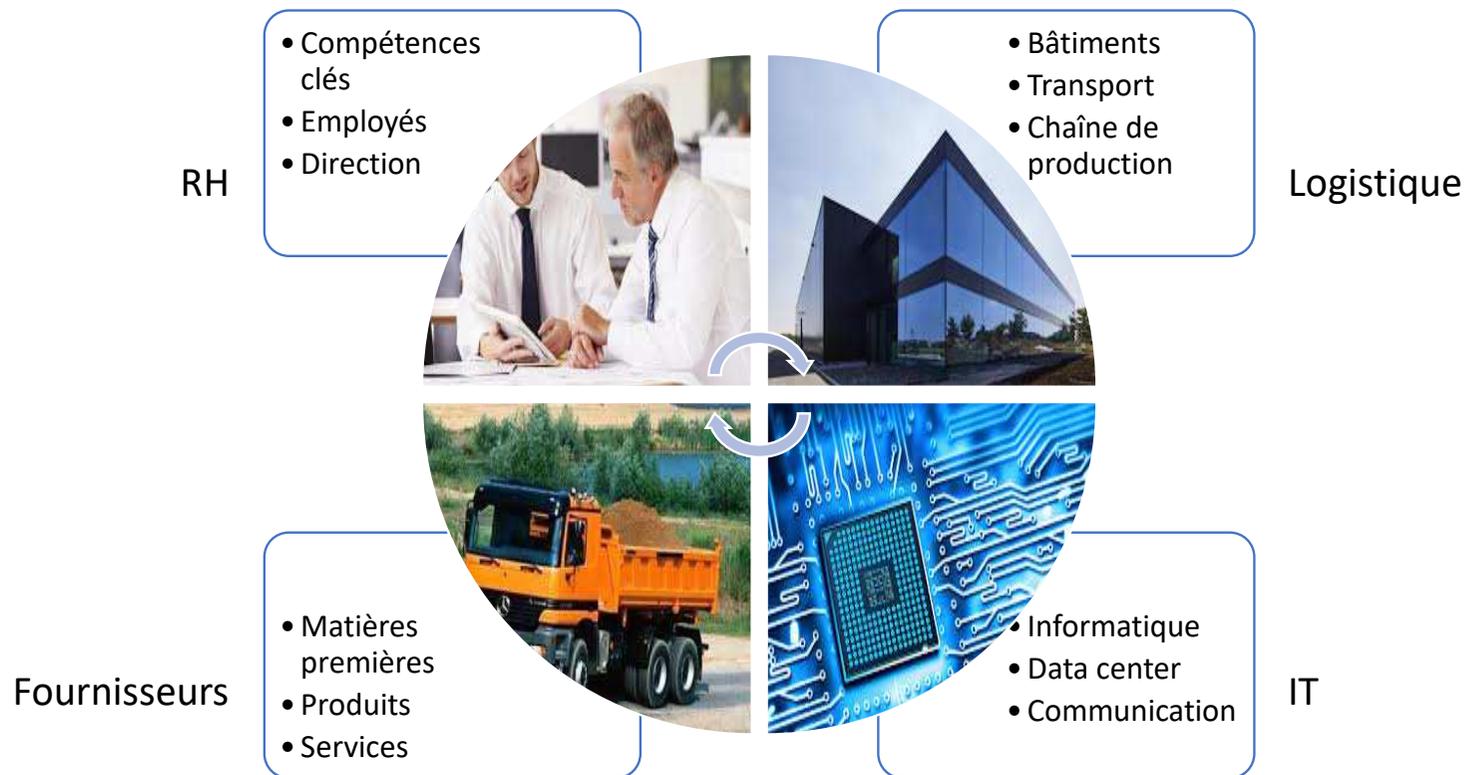
# MESURES D'URGENCE

« Le temps n'attend personne »



# Continuité

Les 4 piliers qui soutiennent l'activité de l'entreprise



# Se tenir toujours prêt

Revoir les réponses aux événements à chaque changement dans l'entreprise

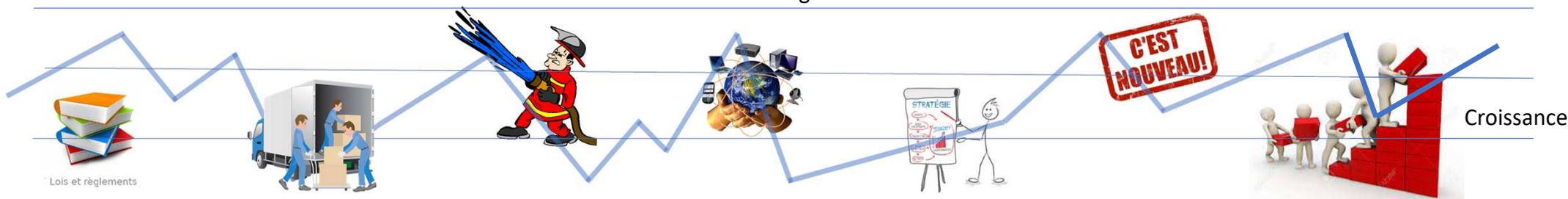


Lois et réglementations

Crise

Technologie

Nouveaux produits



Lois et règlements

Changements organisationnels

Stratégie

Croissance



## Votre valeur ajoutée : la pérennité de votre Société



---

La continuité d'activité

---

Fiabilité de la situation financière

---

Possibilité de renégociation auprès des organismes d'assurances

---

Assise de la confiance et protection de vos clients, collaborateurs, fournisseurs, actionnaires et partenaires

---

Crédibilité de la société : image de marque consolidée

---

Atout commercial ; renforcement marketing

---

Coordination et optimisation des équipes et des processus au sein de l'entreprise

---

Croissance, maturité et performance

---

Gouvernance, préservation de la responsabilité des dirigeants

---

Résilience

---

Agilité

# Merci...



“Une organisation **résiliente** est une organisation **consciente**, qui **maîtrise ses risques**, est **organisée en cas de crise** et a **prévu des plans de secours** pour assurer la continuité de ses activités.”

*Soyez Pragm@TIC !*

