

# La gestion de crise dans les collectivités

Anticiper, gérer, rebondir

 par Baptiste Fostein



# Une crise ne prévient jamais

## Chaos

- Une cyberattaque un vendredi soir
- Un service indisponible sans préavis
- Des usagers sans réponse

## Organisation

**Mais une organisation peut s'y préparer**

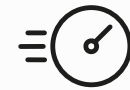
Anticiper les scénarios, clarifier les rôles et structurer la réponse permettent de limiter l'impact et de retrouver rapidement la maîtrise.

# Pourquoi se préparer aujourd'hui ?



Multiplication des crises

Cyber, climatique, technique



Accélération des impacts

Les effets se propagent plus vite et plus loin



Exigence croissante des usagers

Attente de continuité, de clarté et de réactivité



Pression médiatique et politique

Chaque incident est observé, commenté et arbitré

# Objectif du webinar

Comprendre les étapes clés d'une crise

Structurer une réponse efficace

Assurer une reprise rapide

Renforcer la résilience de votre collectivité

# Les 3 temps de la gestion de crise

Anticiper

Gérer

Rebondir

# Qu'est-ce qu'une crise ?

“

Une situation exceptionnelle qui dépasse les capacités normales de gestion

”

Urgence

Incertitude

Pression

# Les crises possibles



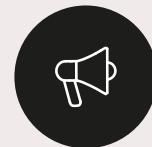
Cyberattaque



Incident technique majeur



Crise sanitaire ou climatique



Crise réputationnelle

## Ce qui rend une crise difficile

Décisions rapides

Informations incomplètes

Désorganisation

Stress élevé



Tout se joue avant la crise

Une crise bien gérée est une crise préparée

## Organiser la gestion de crise

Cellule de crise

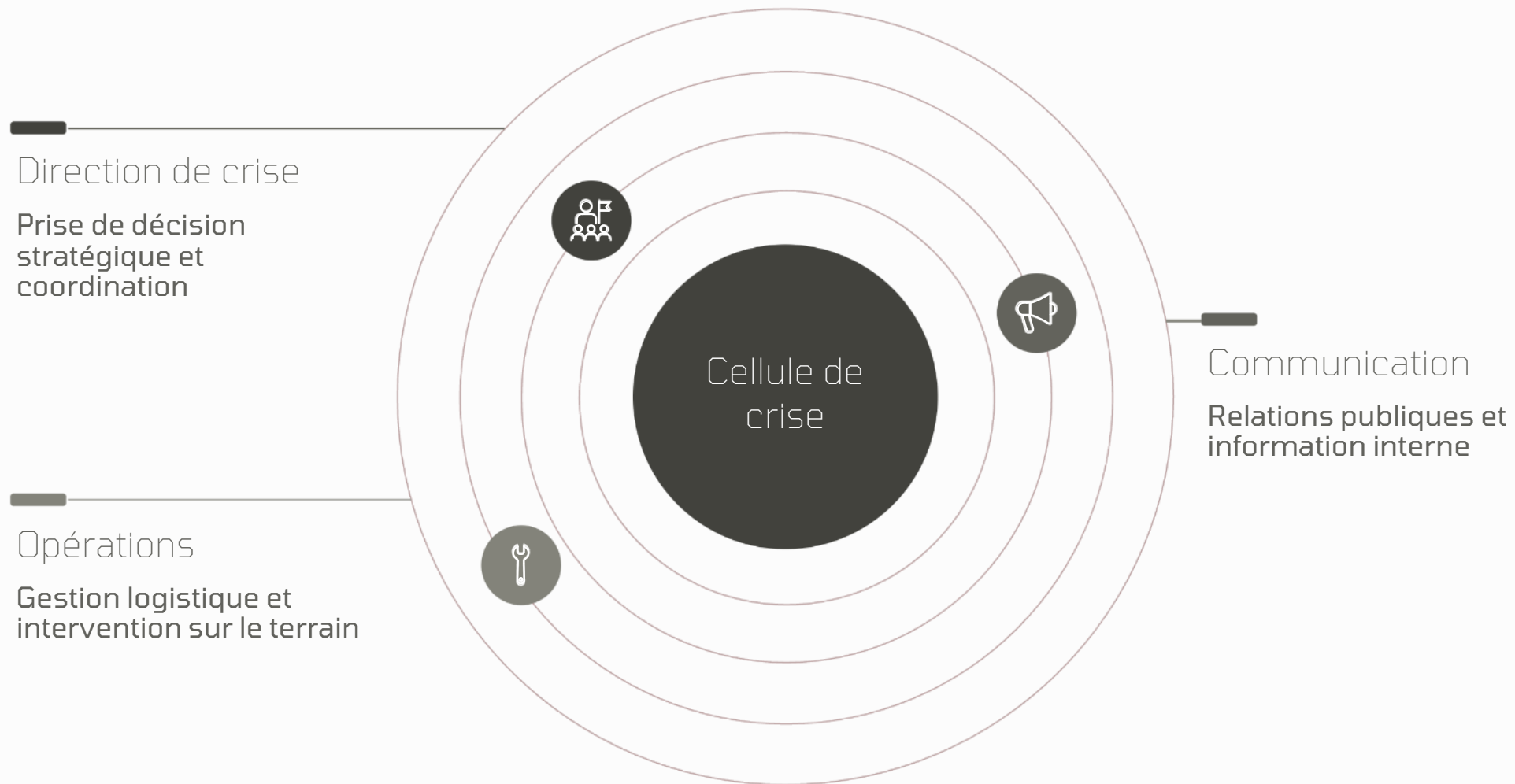
Mettre en place une cellule de crise

Rôles

Définir les rôles

Organisation

Formaliser une organisation claire



## Qui fait quoi ?

Directeur de crise

Pilote la coordination globale et arbitre les décisions prioritaires.

Communication

Prépare les messages, aligne les prises de parole et suit la réputation.

Technique / métiers

Analyse l'impact, rétablit les services et propose les solutions opérationnelles.

Juridique / DPO

Valide les obligations réglementaires et sécurise les aspects conformité et données.

# Identifier les risques

## Cartographie des risques

Identifier et classer les menaces selon leur probabilité et leur impact.

## Services critiques

Repérer les activités et systèmes essentiels à préserver en priorité.

## Scénarios réalistes

Projeter des situations plausibles pour anticiper les réponses adaptées.

# Les outils indispensables

PCA (continuité)

Assurer le maintien des activités essentielles en mode dégradé.

PRA (reprise)

Organiser le retour à la normale après une interruption majeure.

Procédures d'alerte

Déclencher rapidement les bons contacts et les bonnes actions.

Fiches réflexes

Guider les équipes avec des consignes simples et immédiatement applicables.

## S'entraîner pour être prêt

### Exercices de crise

Tester les réflexes, les rôles et la coordination en conditions réalistes.

### Simulations

Mettre les équipes en situation pour anticiper les réactions et les points de blocage.

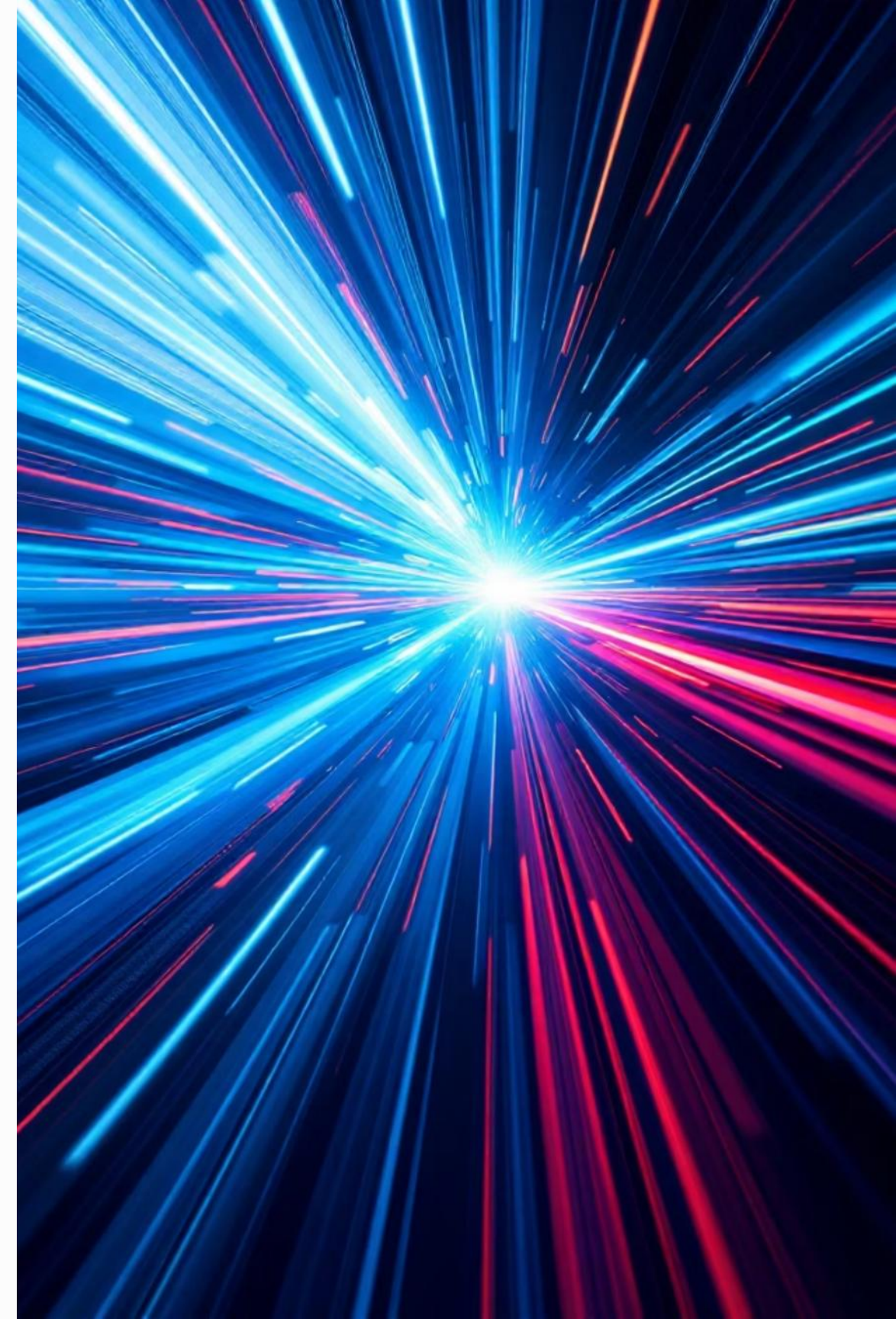
### Retours d'expérience

Capitaliser sur chaque exercice pour améliorer les procédures et la préparation.

 **On ne gère bien que les crises que l'on a déjà simulées**

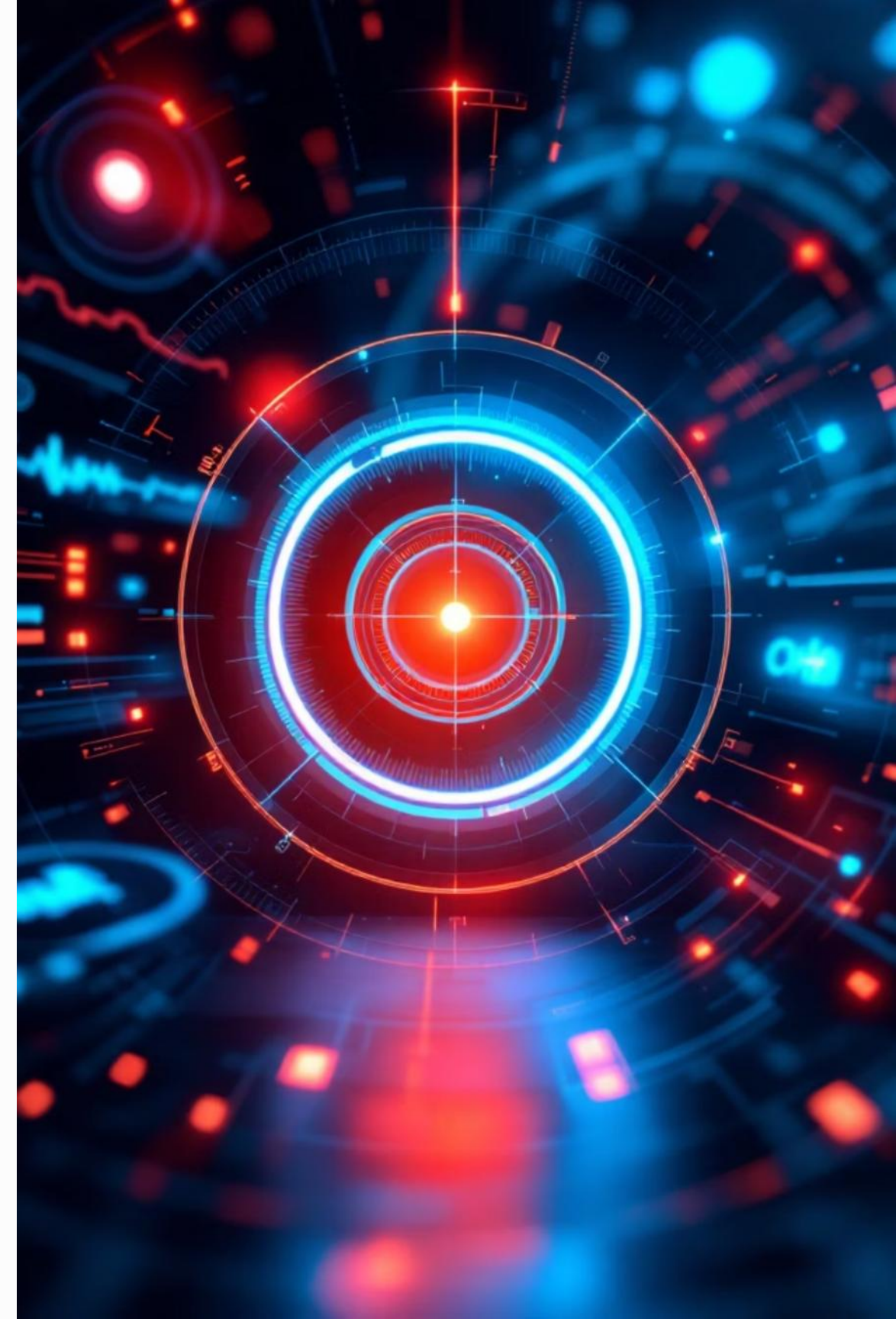
# Le moment critique : la crise

Quand tout s'accélère...



# Détecter et alerter

- Signaux faibles
- Remontée d'information rapide
- Ne pas sous-estimer



# Activer la cellule de crise

---

Réunir  
rapidement

---

Structurer les  
échanges

---

Centraliser  
l'information



# Les priorités absolues

01

Sécurité des  
personnes

02

Services  
essentiels

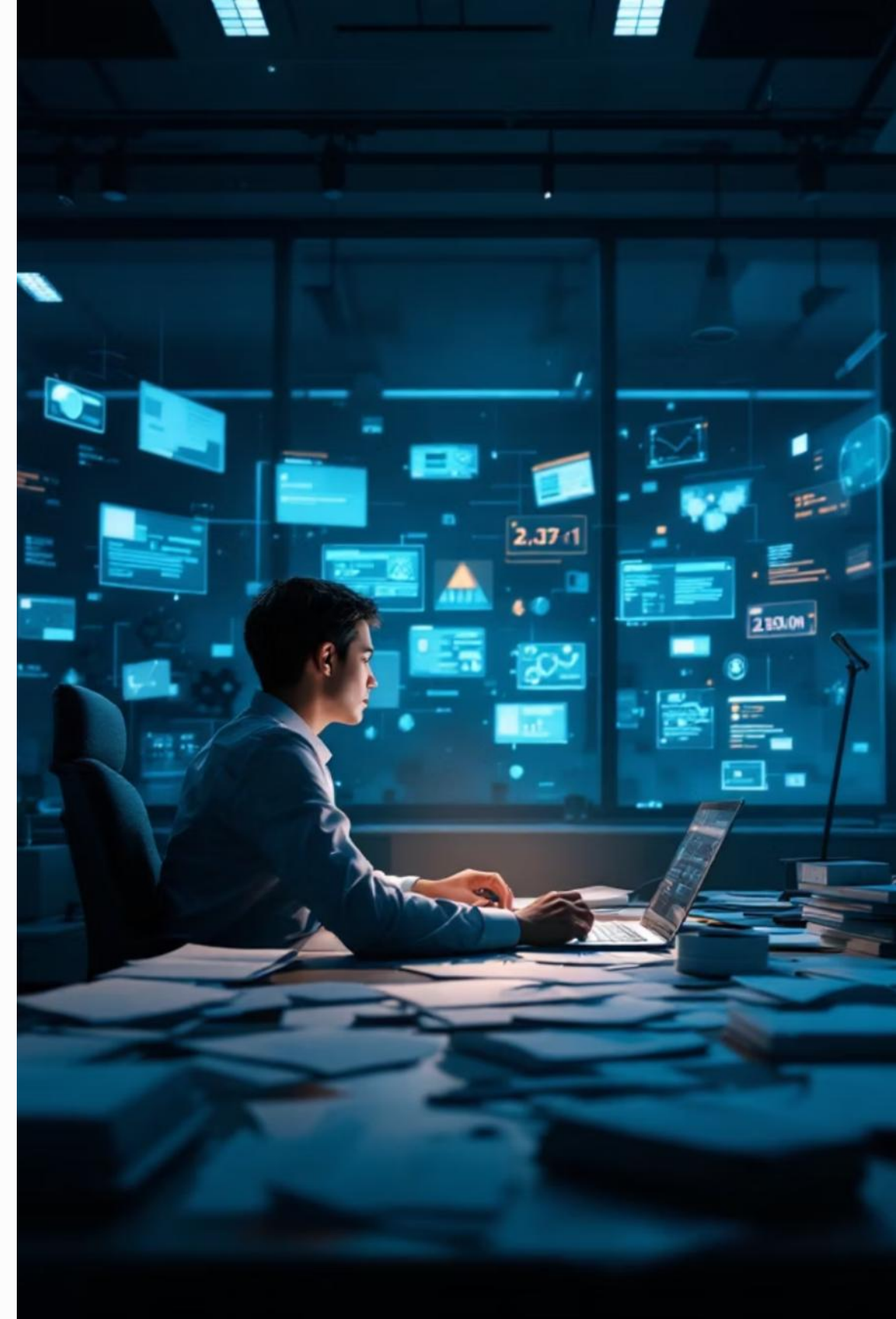
03

Limiter les  
impacts



# Décider en situation de crise

- Décisions rapides
- Informations imparfaites
- Arbitrages constants



# La communication est clé

1

Interne

Informer les agents

2

Externe

Informer usagers et médias

**On ne peut pas ne pas communiquer !**

# Piloter la crise

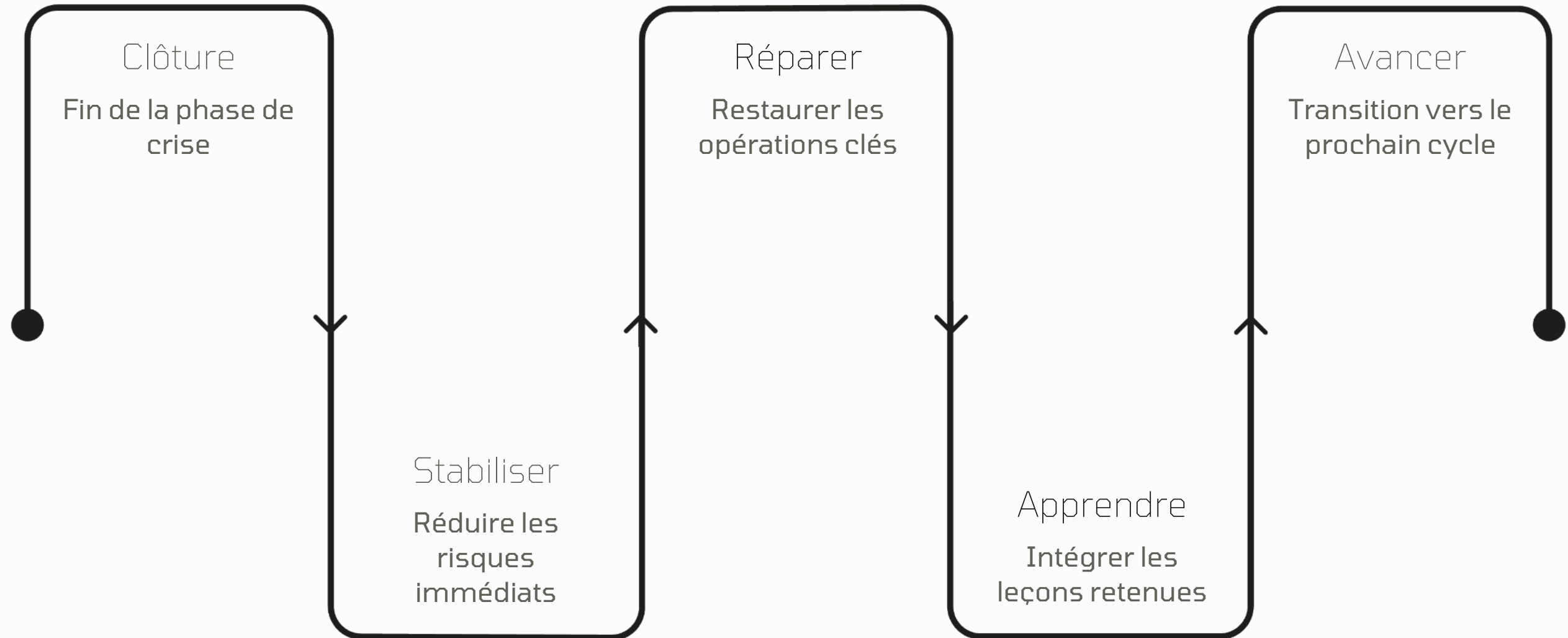
Points de situation réguliers

Tableau de bord simple

Journal de crise

## Et après ?

La fin de la crise n'est pas la fin du travail



# Revenir à la normale

---

Redémarrage progressif

Priorisation

Sécurisation

Un retour à la normale se construit par étapes, en avançant avec prudence pour stabiliser durablement la situation.

# L'impact humain

Fatigue des équipes

Stress

Besoin de reconnaissance



# Sortir de la crise

Informier du retour à la normale

Restaurer la confiance

Valoriser les actions



# Apprendre de la crise

Débrief à chaud

Analyse des points  
forts/faibles

Amélioration continue



# Transformer la crise en opportunité

☐ Une crise non analysée est une crise qui se reproduira

Chaque difficulté peut devenir un levier de progrès lorsqu'on prend le temps d'en tirer les enseignements.



# Les 3 clés de réussite

01

---

Anticipation

02

---

Organisation

03

---

Humain

# Vers une culture de la résilience

Démarche continue

Implication de tous

Amélioration permanente

Une culture résiliente se construit dans le temps, avec l'engagement collectif et une volonté constante de progresser.

## En résumé

La crise se prépare

La gestion s'organise

La résilience se construit

# Échanges

Vos questions / vos retours



# Pour aller plus loin

Ressources, contacts et références utiles pour la gestion de crise

- Plan de gestion de crise interne : procédures, rôles, validation et escalade
- Contacts clés : direction, communication, juridique, RH, IT et prestataires critiques
- Références utiles : guides sectoriels, réglementaires et bonnes pratiques de continuité d'activité
- Outils de suivi : matrice des risques, journal de crise, checklists et modèles de messages
- Retours d'expérience : exercices de simulation et points d'amélioration

Merci

