

PROPOSITION D'UNE MÉTHODE D'ANALYSE DES COMPORTEMENTS OBSERVÉS LORS D'EXERCICES DE GESTION DE CRISE DANS LE CADRE DU PROJET EXPERT'CRISE

INTRODUCTION

Expert'Crise en bref	Formation des industriels à la gestion de crise par : <ul style="list-style-type: none"> • Modules de formation théorique • Réalisation d'exercices de mise en situation 	Pendant l'exercice	Sources principales des données : <ul style="list-style-type: none"> • Grilles d'observation complétées par les observateurs • Enregistrements de flux multimédias 	Objectif	Donner un retour pertinent et rapide aux industriels sur le déroulement de l'exercice → Mise en place d'une méthodologie adaptée à l'analyse des éléments relatifs à la gestion de crise
----------------------	--	--------------------	--	----------	---

MÉTHODE

1. CONSTITUTION DE LA BASE DE DONNÉES

- A partir des données brutes, il convient de :
- Compiler les notes des observateurs en une chronologie ;
 - Compléter les grilles d'observation avec les enregistrements audio-visuels ;
 - Identifier les thématiques principales qui occupent la cellule de crise et qui constitueront les problématiques ;
 - Associer les évènements et interventions aux problématiques et leur attribuer un niveau d'avancée.

- Concernant les problématiques, il s'agit de définir :
- L'ensemble des problèmes que la cellule de crise (CDC) rencontre dans l'exercice ;
 - Les actions qui y sont liées.

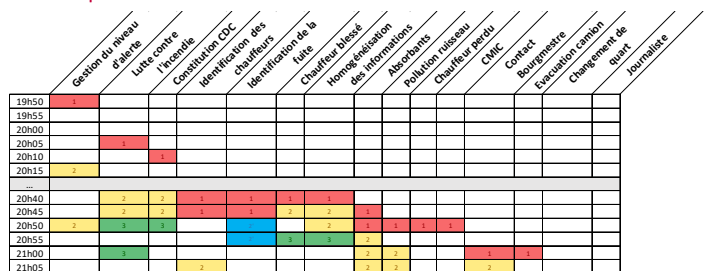
La définition des problématiques s'appuie sur le scénario de l'exercice – qui prévoit des situations problématiques – puis est complétée, une fois l'exercice terminé, par d'autres éléments qui apparaissent en cours d'exercice.

In fine, la chronologie filtrée par les problématiques retenues n'est plus aussi exhaustive que la chronologie initiale mais elle permet d'ordonner les observations brutes, de les regrouper en ensembles logiques et de retenir les éléments principaux de la résolution de la crise.

Quatre niveaux d'avancée ont été définis :

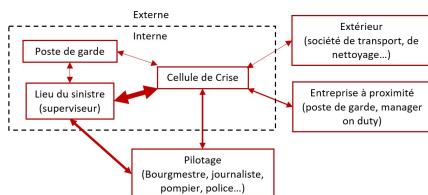
Niveau 1 Probl. abordée	Problématique mentionnée pour la première fois et/ou constat sans questionnement ni discussion
Niveau 2 Probl. élaborée	Problématique abordée au moins pour la deuxième fois, questionnement et discussion des acteurs de la gestion de la crise
Niveau 2' Probl. alternative	Problématique abordée au moins pour la troisième fois, changement de stratégie des gestionnaires de crise et/ou déviation du déroulement de l'exercice par rapport au scénario prévu
Niveau 3 Probl. conclue	Mise en place d'actions matérielles, organisationnelles ou communicationnelles qui résolvent le problème

De cette manière, il est possible de réaliser un tableau récapitulatif de l'émergence et de la résolution des problématiques sous forme de ligne du temps.



2. ANALYSE GLOBALE

- En adoptant un point de vue global, on peut mettre en évidence :
- Les points d'intérêt concernés par l'exercice ;
 - Les moyens de communication utilisés par ces différents pôles ;
 - La densité des flux de communication entre ces pôles ;
 - La succession de phases distinctes rencontrées lors de l'exercice (mise en alerte, gestion de crise, retour à la normale).



4. PLAN D'ACTION

- En se basant sur les éléments qui ressortent de l'analyse de l'exercice, il est possible de faire des recommandations aux industriels sur :
- Le matériel utilisé lors de la gestion de la crise ;
 - L'organisation de la gestion de crise ;
 - Les formations dispensées dans le cadre d'Expert'Crise.

3. ANALYSE PAR PROBLÉMATIQUE

- Quelques points d'analyse sont révélateurs de la résolution des problématiques :
- La durée de résolution ;
 - Le nombre d'intervention des participants ;
 - Le temps moyen entre deux occurrences ;
 - Le niveau d'avancée atteint en fin d'exercice ;
 - Les écarts constatés entre la résolution effective des problématiques et ce qui est prévu dans les procédures ou le scénario ;
 - Les difficultés rencontrées par la CDC dans cette résolution.

Plus particulièrement, au sein même de la CDC, on peut mettre en évidence la façon dont se répartissent les interventions réalisées par chaque membre de la CDC en fonction :

- Du nombre d'intervention que chacun effectue ;
- De la problématique que chaque membre traite le plus ;
- De la correspondance entre les interventions et les fiches réflexes.

