

# LES PHASES D'UNE CRISE

Cette infographie présente les 5 grandes phases de toute crise, ainsi que les principales actions à mener pour anticiper, gérer et surmonter efficacement une situation critique.

## PRÉCURSEUR / GESTATION

C'est la phase silencieuse, souvent invisible, où les premiers indices d'un risque potentiel apparaissent. Les signaux faibles — erreurs mineures, tensions internes, retours inhabituels — doivent être perçus et analysés en amont. Une organisation vigilante peut ainsi prévenir une aggravation future.

- Mettre en place une veille proactive sur les risques émergents
- Identifier les signaux faibles internes et externes
- Évaluer les vulnérabilités organisationnelles
- Impliquer les parties prenantes dès cette étape

## DÉCLENCHEMENT

Un événement inattendu rompt brutalement l'équilibre. Cela peut être un incident, une attaque ou un mouvement social. Il est crucial de réagir rapidement, objectiver les faits, activer les bons leviers et maintenir la maîtrise du temps.

- Qualifier et évaluer l'événement
- Activer la cellule de crise
- Initier les premières réponses opérationnelles
- Prévenir les escalades inutiles

## ESCALADE / PHASE AIGUË

La crise atteint son paroxysme. La tension est forte, la pression médiatique ou sociale peut être intense. L'objectif est de maintenir la coordination, la cohérence du message et la capacité d'adaptation.

- Structurer les équipes et le pilotage
- Maintenir une communication régulière et maîtrisée
- Mobiliser les ressources internes et externes
- Faire preuve de leadership et de transparence

## RÉSOLUTION / DÉCOMPRESSIION

Les effets de la crise commencent à se résorber. Il faut sécuriser ce retour progressif à la normale en consolidant les actions entreprises et en soutenant les équipes qui ont été exposées ou épuisées.

- Évaluer l'efficacité des mesures prises
- Préparer le retour à l'activité normale
- Accompagner les collaborateurs et les publics impactés
- Initier un premier retour d'expérience

## RÉCUPÉRATION

Une fois la crise dépassée, il est essentiel d'analyser, comprendre et tirer les leçons. Cette phase vise à transformer l'expérience vécue en levier d'amélioration continue et de résilience collective.

- Organiser un retour d'expérience structuré
- Partager les apprentissages au sein de l'organisation
- Renforcer la culture de gestion des risques
- Mettre à jour les plans, les processus et les formations

Une crise bien gérée c'est un peu plus de résilience