



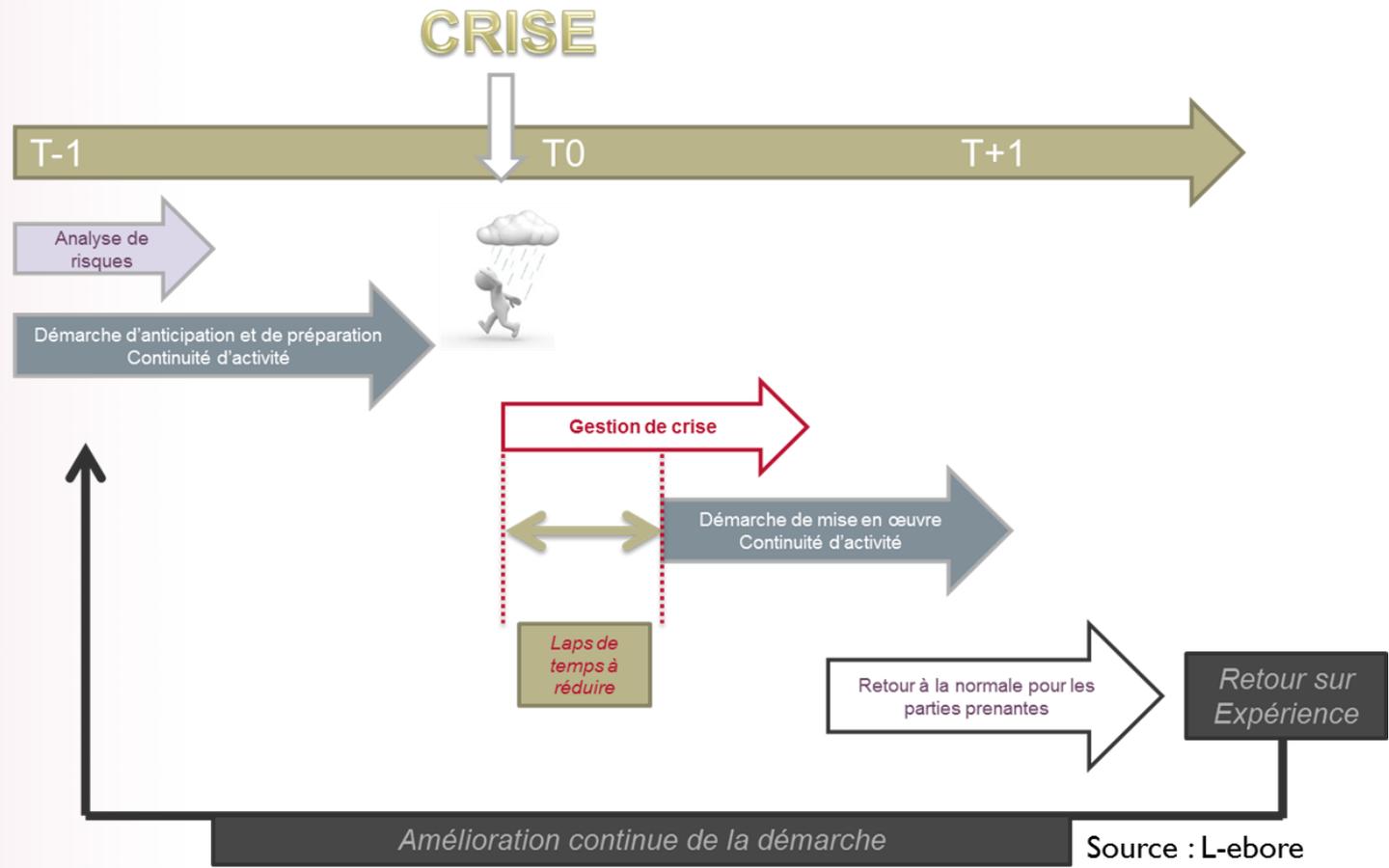
**REX**

Stéphanie RUELLE

Nicolas DE THORE

Pour le CCA

# Le lien entre les risques, la continuité d'activité et la crise



# Astreinte = le mélange de la privée et professionnelle

- L'Histoire de procédure d'astreinte groupe, et d'un téléphone qui se transforme en standard de crise pour les filiales.
  - ✓ De la Nouvelle Calédonie au supermarché en France
  - ✓ Madagascar, 7h du matin
  - ✓ Nigéria, Vendredi 18h,

# Une crise peut en cacher une autre

- Paris, Dubaï, Montréal
- Un client final, un client, nous, un sous traitant

# La certitude du travail accompli

- Thaïlande, un CE et un traitement médical

# L'augmentation du risque

- Vivre avec l'augmentation du risque et du stress = perte des facultés de décider et de comprendre son environnement
- Côte d'Ivoire 1999, premier coup d'Etat
- Grève de l'informatique

# La connaissance approximative de la situation quand on est loin

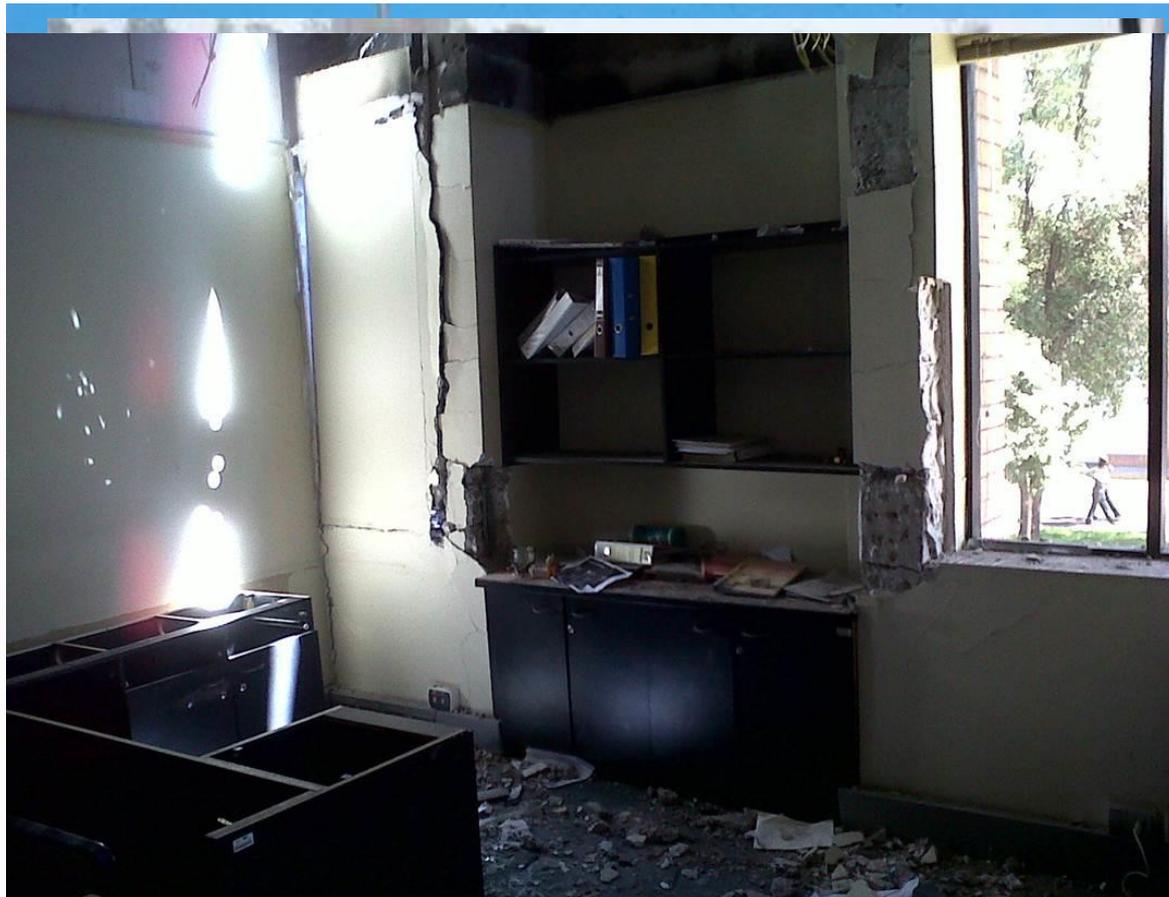
- Rapatriement du Liban et un VIE

Et pourtant on doit décider dans l'urgence...

- Terre, air, mer

# Le Dénî

- Tremblement de terre au Chili



# Le Dénî

- « Il ne nous est jamais rien arrivé, il ne nous arrivera jamais rien »



## Sous estimation de l'anticipation

- L'histoire d'une fusion et d'un poulpe !

## Et gestion avec les Etats...

- Vous avez parlé de Nucléaire
- Vous avez parlé de Drogue

# La gestion de crise et l'aspect culturel

- Tremblement de terre du Sichuan :

Morts et habitations détruites

Blessés et faibles dommages  
sur les habitations

# Le facteur stress

- La phase d'alarme
  - ✓ La situation est perçue comme menaçante. L'organisme déclenche une série de manifestations physiques.
- La phase de résistance
  - ✓ L'adaptation est faite, le corps puise dans ses réserves d'énergie.
- La phase d'épuisement
  - ✓ Les réserves ne suffisent plus, apparaissent des troubles psychologiques et comportementaux.

# Les effets du stress

- La rigidité du jugement (effet de gel)
- Immobilisme dans l'action
- Prise de mauvaises décisions
- Mauvaises évaluations des conséquences (aucun ordre de priorité, perte de temps)

# CONCLUSION : REX pour un RPCA afin de se préparer aux crises

- Traiter les risques de continuité de façon différenciée (Pandémie - indispo IT - Indispo métier)
  - ✓ En IT, différence entre incidents de production vs incidents majeurs faisant intervenir la GdC
- Etre en phase avec la stratégie de couverture de risque et les priorités définies par la DG
- Procéder au traitement des risques par étapes
- S'accorder avant tout sur la terminologie
  - ✓ Chacun a sa propre interprétation des termes ce qui brouille les objectifs / les approches / solutions