

LA GESTION DE CRISE, SAISON 3 (2020-) À L'ÉPREUVE DU CHAOTIQUE

22 juillet 2024

Pandémies informatiques, sanitaires, financières, guerrières...Les chocs de haute intensité viennent percuter les principes originels de la "gestion de crise".

- UN DEDANS ET UN DEHORS ? Les périmètres de l'organisation se dissolvent.
- EXPERTISE ? On en vient à s'interroger sur le fait que les sachants pourraient ne plus avoir la main sur leurs savoirs et leurs techniques.
- ECOSYSTÈMES ? Les supports et cadrages vitaux de l'organisation (environnement naturel, cadres politiques, juridiques, techniques, économiques, culturels...) sont sujets à des ruptures de plus en plus franches, répétées et combinées.
- COHÉSION ? C'est la valeur essentielle qui permet de tenir dans les moments difficiles. Voici les lignes de faille générationnelles ; les collaborateurs jetés dans le vide au gré des réorganisations constantes ; les provocations comme celle d'Elon Musk avec ses 56 milliards de dollars, ou les millions de dollars d'indemnités post-désastre chez Boeing.
- COMMUNICATION ? Les vérités alternatives deviennent tendance, la rationalité honnie, la complexité refusée. L'émotion continue supplantant l'information. Le Gourou prend la barre.
- DÉMOCRATIE ? La grande fatigue démocratique déferle. "Donnez-nous un chef, qui nous promette tout ce que nous avons envie d'entendre et nous rende libre de toute prise en charge".

Voici la gestion de crise coupée de ses ancrages originels, projetée en territoire inconnu.

Assurément, il faut conserver les meilleurs modes de gestion des risques et des crises de la saison 1 ; et consolider les meilleures percées de la saison 2.

Mais il faut aller plus loin.

Piste ?

1. Mobiliser et préparer les cercles dirigeants, et leurs équipes, à affronter l'inconnu et à y ouvrir des routes. À défaut, il n'y aura que plongées dans le délétère.
2. Se préparer pour pouvoir prendre des initiatives créatrices à chaque épreuve endurée, comme à cette heure en matière de tenue et de résilience de nos systèmes d'information. Plus qu'un communiqué de presse pour dire ses regrets et son soutien, une décision de lancer une réflexion et des pistes d'action à l'échelle mondiale.
3. Dynamiser les pratiques de retour d'expérience, de benchmarking, d'exercices hors cadre, pour toujours se porter à la hauteur des enjeux actuels, largement dans la surprise de haute intensité.

Il n'y a pas de mode d'emploi. Mais une exigence : aller de l'avant pour ne pas se désintégrer. S'interroger en continu sur les initiatives créatrices que l'on peut engager, loin des réflexes trop courants sur le mode : « Nous avons déjà la continuité d'activité », « Nous faisons la meilleure communication de crise possible ».

À défaut, même nos plus belles signatures risquent de se retrouver bientôt en radeaux de la Méduse perdus sur des océans de non-sens, dans des guerres intestines de moins en moins contrôlables.