

## Conseils de management en situation de crise, à destination du chef d'établissement et du coordinateur des opérations de sauvegarde

L'expérience d'un sinistre induit pour les équipes, beaucoup de stress et modifie la manière de réfléchir, et donc de prendre des décisions. Pourtant, il est capital d'être en mesure de faire des choix. Pour ce faire, vous devrez prendre en compte les événements et agir sur différents paramètres :

- **Gérer votre stress**
- **Comprendre ce dont vos équipes ont besoin.** Face à une crise, l'ensemble de l'institution est solidaire. Vos agents présents seront disponibles, mobilisés et investis pour participer au sauvetage. Il faut savoir conserver cette motivation dans la durée. Pour pouvoir intervenir, ils auront besoin de :
  - **Comprendre précisément la situation.** Faites un briefing aussi précis que possible sur les causes, les dégâts, les personnes contactées, etc.
  - **Être en sécurité** : vous êtes responsable de la sécurité de toutes les personnes qui interviendront sur le site ou dans les zones de traitement. Pour que les agents puissent travailler, ils devront se sentir en sécurité. Pour ce faire, rappelez les règles de sécurité, les procédures d'évacuation, équipez de manière adaptée le personnel et refusez toute prise de risque inconsidérée. Lorsque vous maîtriserez mieux la situation, pensez à rédiger un protocole de sécurité pour l'accès aux espaces sinistrés ou dans les zones de traitement.
  - **Être écoutés** : Dans un premier temps, vous devrez être directif pour ne pas perdre de temps et établir rapidement une organisation claire. Vous devrez écouter vos équipes qui vous feront remonter des informations pratiques, techniques, organisationnelles que vous devrez prendre en compte pour affiner et réorienter la stratégie de sauvetage. Faites des points d'étape réguliers avec les chefs d'équipe mais aussi avec l'ensemble du personnel.
  - **Connaître leur rôle dans l'organisation du sauvetage.** Ayez des objectifs simples, clairs et réalistes. Il importe que vous donniez à vos agents des objectifs atteignables au regard des conditions d'intervention. Pensez à encourager et valoriser les actions de chacun.

### Votre rôle : coordonner

Lors d'un sinistre, vous n'assumez plus les missions qui sont habituellement les vôtres. Bien que la situation puisse vous laisser penser que vous devez être partout, ce serait une perte d'énergie et donc d'efficacité que de le faire.

**Pour être efficace vous devez vous organiser, déléguer et faire confiance.**

La coordination implique que vous identifiiez les différentes tâches à réaliser et que vous soyez en mesure de les prioriser.

- Commencez par lister l'ensemble des opérations à effectuer
- Priorisez celles qui doivent être mises en œuvre rapidement de celles qui pourront attendre
- Organisez vos équipes au regard des actions à mener
- Déléguez certaines missions afin de vous concentrer sur les vôtres

N'oubliez pas que  **votre mission principale est d'être le pivot entre les différents interlocuteurs.** Vous devrez être en mesure de communiquer sur la gestion du sinistre, avec vos équipes, la tutelle, les prestataires extérieurs mais aussi la presse.

**Idées d'organisation** : il n'existe pas d'organisation standard. Vos choix organisationnels dépendront de l'ampleur du sinistre, des moyens humains et matériels dont vous disposez.

Voici quelques suggestions qui nécessiteront d'être adaptées à votre contexte :

- **Travaillez en binôme.** Nommez une personne en qui vous avez confiance pour vous suppléer dans vos missions. Vous ne serez pas toujours disponible pour vos équipes. Votre adjoint devra être en mesure d'assurer la continuité du sauvetage et prendre des décisions à votre place
- **Organisez votre équipe en groupes** selon les tâches à réaliser (Intervention, Traitement, Logistique, par exemple)
- **Nommez des chefs d'équipe ou des référents,** pour encadrer les actions des agents et faciliter la transmission d'informations.
- **Attribuez à vos agents des missions en lien avec leurs compétences**
- **Adaptez et faites évoluer votre organisation** en fonction de l'avancée du sauvetage. Par exemple, vous pourrez constituer une équipe d'évacuation au début du sauvetage qui deviendra l'équipe de veille sanitaire.