

Gérer une situation de crise

Enjeux

Les établissements et services sociaux et médicosociaux et leurs organismes gestionnaires, malgré leurs facultés d'adaptation, peuvent être brutalement confrontés à une situation de crise pour des causes externes (crise de gouvernance, crise économique, modification brutale des politiques de l'État ou du département sur un secteur d'activité, crise sanitaire comme vient de le montrer le COVID19), ou causes internes (conflits internes à l'occasion d'un événement indésirable, accusation de maltraitance, violences).

Ces situations atypiques viennent bousculer les fonctionnements habituels et peuvent même remettre en cause la pérennité de l'institution. Elles créent une urgence et nécessitent un management spécifique.

La crise est un moment douloureux mais c'est aussi, étymologiquement, un moment décisif, riche d'enseignements et de renouveau institutionnel s'il est géré en mobilisant tous les acteurs.

Objectifs

Accompagner les acteurs de l'établissement pour leur permettre traverser les différentes étapes d'une crise jusqu'à sa résolution au bénéfice des missions de l'établissement et du service rendu aux usagers.

Public

Cet accompagnement vise prioritairement les dirigeants et les équipes de direction qui se trouvent déstabilisés et très mobilisés pendant cette période, mais aussi l'ensemble des parties prenantes en fonction de la situation.

Contenus et méthodes

L'accompagnement peut être assuré selon les situations tout ou partie sur le site, ou en distanciel (visioconférence, ...), le consultant ou l'équipe de consultant ayant fonction de personne ressource pour la direction et la cellule de crise.

- Diagnostic de la situation, complété chaque fois que possible par une enquête auprès des parties prenantes pour en prendre en compte au plus vite toute la complexité
- Mise en place des mesures d'urgence : constatation de la crise, organisation de la cellule de crise et des processus de gestion de la situation (main courante, collecte des données, indicateurs, plan de continuité de l'activité, plan de communication)
- Suivi de la crise : organisation et adaptation permanente du plan de continuité, gestion spécifique des ressources humaines.
- Stabilisation : référentiel des conditions de sortie de crise, plan de rétablissement de l'activité
- Retour d'expérience et capitalisation des compétences acquises.
- Possibilité d'ouvrir sur un module d'accompagnement à la préparation des situations de crise : inventaire des risques, plans de crise, exercices de crise.