

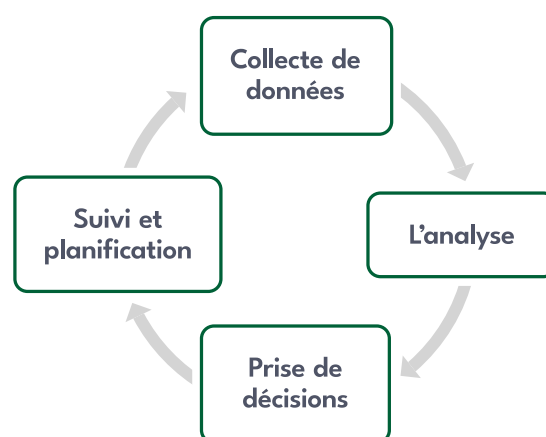


Cet outil présente un processus qui peut aider à établir et à maintenir la conscience de la situation et la prise de décision pendant une crise.

Collecte des données

Des données doivent être collectées sur :

- Les communications et les exigences des preneurs d'otages
- Dates, heures, lieux du personnel et des événements
- Les parties prenantes (famille, employés, autorités, interlocuteurs éventuels, etc.)
- Les ressources et les moyens d'intervention appropriés
- La séquence des événements
- Les blessures
- Les dommages
- Les menaces immédiates
- Les possibilités d'escalade
- La réponse initiale
- L'implication des médias, y compris les médias sociaux.



Analyse

Les informations recueillies sont analysées et doivent être mises à jour en permanence :

- Ce qui se passe
- Ce qui a change
- Ce qui est en train de changer
- Ce qui pourrait arriver
- L'impact que cela aura sur :
 - Les personnes
 - L'environnement
 - Les actifs
 - Les parties prenantes
 - La capacité de l'organisation à fonctionner

Une analyse des parties prenantes doit également être réalisée et prendre en compte les éléments suivants :

- Parties concernées o Otages
 - Familles
- Autorités gouvernementales
 - Autorités locales et nationales du pays d'accueil
- Relations internes



- Employés
- Direction générale et conseil d'administration o Équipe de gestion de crise
- Ex-salariés
- Relations externes
 - Médias et presse
 - ONG et partenaires
 - Groupes d'intérêt
 - Communautés et bénéficiaires de programmes

Prises de décisions

Les décisions doivent être prises sur la base de l'analyse réalisée et de l'exploitation :

- L'avis des membres de l'Équipe de gestion de crise
- L'avis des consultants spécialisés dans les réponses
- L'avis des parties prenantes
- Les autorités compétentes
- Les normes culturelles

Un registre des décisions doit être tenu, comprenant les éléments suivants :

- Quelles décisions ont été prises, quand et pourquoi ?
- Quelles sont les décisions en attente, quand une décision est-elle requise et pourquoi est-elle en attente ?
- Quelles sont les décisions qui ont été portées à un niveau supérieur, quand et pourquoi ?

Les tâches nécessaires à la mise en œuvre des décisions sont identifiées pour :

- Membres de l'Équipe de gestion de crise
- Autre personnel d'appui
- Parties prenantes
- Consultant(e)s

Suivi et planification

L'Équipe de gestion des crises enregistrera, suivra et examinera les actions, en veillant à ce que :

- Clarté des tâches et des priorités
- Efficacité globale
- Harmonie de la réponse
- Résolution des conflits

Basé sur une adaptation du matériel source disponible à l'adresse suivante www.gisf.ngo