



Équipe de gestion de crise - Guide de la première réunion

Cet outil fournit des conseils sur les points à aborder lors de la première réunion de l'Équipe de gestion de crise (ou, si l'organisation n'a pas la capacité de structurer une Équipe de gestion de crise, la hiérarchie de l'organisation doit diriger cette réunion) afin de faciliter la discussion et la mise en place de plans d'action. Cet outil doit être utilisé conjointement avec « [Outil 2 : Équipe de gestion de crise - Ordre du jour de la réunion](#) ».

L'Équipe de gestion de crise doit se réunir dès que possible et la première réunion doit permettre de convenir des points d'action urgents à mettre en œuvre immédiatement. Les briefings doivent être concis et les décisions non urgentes reportées.

Il est à noter qu'il est de plus en plus fréquent que les équipes de gestion de crise se réunissent virtuellement (surtout si les membres concernés sont dispersés dans le contexte opérationnel), et que les options technologiques doivent donc être étudiées et mises en pratique avant qu'un incident ne se produise.

Sujet	Mené par	Points clés et questions
1. Raison de l'activation de l'Équipe de gestion de crise	Chef/responsable de l'Équipe de gestion de crise	• Pourquoi l'Équipe de gestion de crise a été établi. • Présentation des faits. • Identification des lacunes en matière d'information. • Information sur les mesures prises à ce jour.
2. Protocoles, rôles et responsabilités de l'Équipe de gestion de crise	Chef/responsable de l'Équipe de gestion de crise	• Aperçu de la gestion de crise et des procédures de sécurité associées. (idéalement déjà établies par votre organisation). • Accord sur les rôles et responsabilités de chaque membre. • Existe-t-il un conflit d'intérêts ou une implication personnelle de l'un des membres avec les victimes de l'incident ?
3. Situation sécuritaire dans le pays et le lieu de l'incident	Chef/responsable	• Briefing sur la situation en matière de sécurité dans la zone où l'incident s'est déroulé. • Faut-il modifier les mesures de sécurité existantes pour assurer la sécurité des autres membres du personnel ? • D'autres organisations dont la sécurité pourrait être affectée doivent-elles également être contactées ?
4. Résolution de la crise.	Chef/responsable de l'Équipe de gestion de crise	Quelles sont les mesures immédiates à prendre ?

Sujet	Mené par	Points clés et questions
5. Assistance externe	Chef/responsable de l'Équipe de gestion de crise	• Principales organisations pouvant apporter leur aide (Nations unies, CICR, ONG, partenaires, etc.). • Il faut déterminer qui les contactera.
6. Notification à la famille de l'otage	Responsable du soutien aux familles (un membre doit être chargé de ce rôle)	Selon la nature de la crise, il peut être important de contacter immédiatement la famille de l'otage.
7. Communication (interne et externe)	Responsable de la communication	Convenir de messages clés pour la communication initiale avec toutes les parties prenantes et les médias (par exemple, une ligne réactive).
8. Autres mesures générales	Chef/responsable de l'Équipe de gestion de crise	• Confirmer les coordonnées et la disponibilité continue de tous les membres de l'équipe de gestion de crise. • Confirmer la date et l'heure de la prochaine réunion.
9. Résumé des principales décisions et des points d'action	Prise de notes et communication interne	• Confirmer les personnes qui prendront des notes et les points d'action lors des réunions. • Confirmer les points d'action de cette réunion.
10. Accord sur le système de gestion de l'information	Chef/responsable de l'Équipe de gestion de crise	Convenir des modalités de collecte, d'analyse, de diffusion et de stockage de toutes les informations relatives à la crise.
11. Mise en place de la salle de l'Équipe de gestion de crise	Administrateur/trice	• Matériel informatique et de communication. • Tableaux blancs/papier à feuilles mobiles. • Documentation sur les politiques. • Accès aux informations sur les ressources humaines. • Informations clés/photos du personnel concerné. • Dates, heures, lieux et noms clés. • Possibilité de dissimuler des informations si des personnes ne faisant pas partie de l'équipe de gestion de crise entrent dans la pièce.

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