

Date : 27 septembre 2004

Depuis un an, un dispositif transversal pour la gestion des crises dans le périmètre industriel santé et environnement a été mis en place au sein de VE.

Ce dispositif a été présenté et approuvé par le COMEX de VE le 9 décembre 2003.

Un manuel de gestion de crise VE a été élaboré et diffusé fin 2003 aux membres du COMEX et aux membres du Comité de Direction de VE, ainsi qu'aux personnes qui peuvent être impliquées dans la gestion d'une crise au sein du Groupe VE. Ce manuel de gestion de crise VE vient en complément des procédures propres à chaque Division et précise les points suivants :

La définition d'une crise pour le Groupe VE fixe le cadre général pour repérer un événement susceptible de constituer une crise pour le Groupe VE.

Pour le Groupe VE, « *tout événement pouvant porter atteinte à la réputation de VE ou d'une de ses Divisions est une crise* ».

Il est important de préciser qu'un événement peut être aggravé par une médiatisation négative, une perte de confiance de tout ou partie des salariés, une mise en accusation de l'entreprise ou encore le manque de maîtrise rapide de la situation, et conduire alors à une situation de crise.

Afin de repérer les crises potentielles pour VE, cinq critères concrets ont été définis : ils déclenchent immédiatement le processus d'alerte de VE.

- *Y a-t-il décès ou risque grave d'atteinte à la santé des personnes (collaborateurs, tiers) ?*
- *Y a-t-il impact grave sur l'environnement lié au dysfonctionnement d'une de nos installations ou d'un de nos services ?*
- *Est-ce un acte de malveillance grave (menace, chantage, attentat...)?*
- *Y a-t-il possibilité de mise en cause grave par un tiers de la réputation de VE ou d'une de ses Divisions ?*
- *Une autre Division de VE peut-elle être affectée ?*

Il suffit d'une seule réponse positive à l'une des cinq questions pour que l'événement déclenche immédiatement l'alerte de VE.

S'il ne répond à aucun des critères d'alerte de VE, l'événement (qui peut néanmoins constituer une crise locale importante) est géré selon les modalités internes à la Division et l'alerte de VE n'est pas déclenchée.

Pour évaluer les alertes et définir l'implication de VE dans la gestion de crise, trois rôles particuliers ont été définis :

- *le contact-crise de VE dans la Division :*
 - est informé des alertes reçues dans la Division
 - analyse les alertes de la Division selon les critères d'alerte de VE
 - si l'événement répond à l'un des critères d'alerte de VE,
 - informe le coordinateur-crise de VE
 - constitue le point de contact privilégié de VE dans les phases ultérieures
- *le coordinateur-crise de VE :*
 - analyse les alertes transmises par les contacts-crise de VE dans les Divisions
 - constitue l'interlocuteur privilégié de l'astreinte Kléber face à un événement répondant à l'un des critères d'alerte de VE.
 - recommande au membre du Comité Exécutif en charge de la gestion de crise la qualification des alertes reçues des Divisions
 - transmet à la Division la décision du membre du Comité Exécutif en charge de la gestion de crise et suit les évolutions du dossier

- *le membre du Comité Exécutif de VE en charge de la gestion de crise a la responsabilité de qualifier chaque alerte.*
 - Soit l'événement est qualifié de « pré-crise VE » : la Division est décisionnaire et gère l'événement en informant régulièrement VE, selon des modalités définies au cas par cas,
 - soit l'événement est qualifié de « crise VE » : la cellule de crise de VE est décisionnaire. Dans ce cas, la Division assure la gestion locale de la crise avec validation des décisions par la cellule de crise de VE, qui comprend en particulier le membre du Comité Exécutif de VE en charge de la gestion de crise et le ou les directeurs des Divisions concernées.

Afin de garantir l'efficacité du processus d'alerte de la DG VE, un double circuit d'information de VE est activé :

- circuit « hiérarchique » : le contact-crise de VE dans la Division alerte le Directeur de la Division
- circuit « crise » : parallèlement, le contact-crise de VE dans la Division alerte le coordinateur-crise de VE qui en informe le membre du Comité Exécutif de VE en charge de la gestion de crise.

L'application de cette organisation de la gestion de crise au sein de VE est suivie par le Comité de Pilotage gestion de crise de VE.

Il rassemble autour du membre du Comité Exécutif de VE en charge de la gestion de crise les contacts crise des Divisions ainsi que les fonctions support (communication, juridique,...).