

Les fiches d'actions

Une méthode structurée
pour lister les actions d'un plan
de continuité d'activité



Comment convertir un plan de gestion de crise théorique en actions efficaces ?

Lorsqu'un incident survient, il est essentiel d'identifier les mesures à prendre et de les mettre en œuvre rapidement et de façon coordonnée. Être capable de prioriser chaque action dépend entièrement de la qualité de la phase de préparation. Vous devez, par exemple, avoir identifié les incidents potentiels ainsi que les actions et tâches à accomplir pour y faire face. Dans ce livret, vous trouverez quelques recommandations pour créer des instructions claires afin d'aider les équipes de gestion de crise à optimiser l'impact de leur processus de réponse. À la fin du document, vous trouverez également quelques conseils pratiques pour vous accompagner dans la rédaction de vos fiches d'actions.

Les actions d'un plan de gestion de crise, également appelées fiches réflexes du plan de continuité d'activité, sont un élément essentiel de tout système de gestion de crise. Chez F24, nous les appelons « fiches d'actions ».

Elles font intégralement partie de FACT24, sont simples à créer et toujours disponibles pour tous et partout.



L'avantage du numérique : créer et utiliser les fiches d'actions de FACT24 en toute simplicité

Il est très simple de créer des fiches d'actions et des modèles types avec FACT24. Les modèles peuvent être récupérés et appliqués à des situations spécifiques ou utilisés pour former les collaborateurs sur un type d'incident en particulier.

Grâce aux fiches d'actions de FACT24 CIM, vous pouvez :

- créer et gérer facilement l'ensemble de vos fiches d'actions
- obtenir les fiches d'actions pertinentes pour gérer un type d'incident spécifique
- garder un aperçu sur la situation et assurer un suivi sur le statut et la performance de chaque action

Convertir un plan théorique en bonnes pratiques

Les fiches d'actions sont la version concrète et opérationnelle de votre plan de contingence. Elles sont conçues sous forme d'invites qui vous permettent de réfléchir pendant les premières étapes d'une crise, quel que soit le type d'incident ou sa sévérité. Même si elles varieront certainement en termes de contenu, de taille et de complexité, vous devez associer une fiche d'actions à chaque personne ou groupe de personnes impliquées dans le processus de réponse à une crise.

Grâce à un outil numérique de planification d'urgence et de gestion de crise, vous pouvez créer et attribuer des listes d'actions préidentifiées. La solution FACT24 CIM vous permet d'intégrer ces actions préidentifiées et de les enregistrer sous forme de fiches d'actions. Elles jouent différents rôles : attribuer une tâche spécifique à une personne ou un groupe de personnes, prioriser les tâches dans un ordre précis et assurer la bonne réalisation de chaque tâche.

Qu'est-ce qu'une fiche d'actions ?

Une fiche d'actions comprend une ou plusieurs actions à effectuer et/ou messages à envoyer. Elle présente les caractéristiques suivantes :

- elle peut être utilisée pour toutes les catégories d'incidents ou pour un ou plusieurs types d'incidents
- vous pouvez définir un degré de sévérité pour chaque incident et trier les actions d'une fiche d'actions sur la base de critères de sévérité
- l'accès au contenu peut également être contrôlé et / ou limité à certaines organisations ou certains services de l'entreprise

Action cards > Task manager

1 Les actions peuvent être triées et classées en fonction des différentes phases d'un incident.

Phase Tags: Monitoring Mobilisation Handling Normalisation Evaluation Other

2 Nom de la fiche d'actions 1/3

3 Les actions peuvent facilement être marquées comme achevées en changeant leur statut en « Exécutée ».

4 Responsable

5 Assigned to

6 Deadline

7 Les étapes de chaque action sont clairement affichées avec un statut différent.

8 Les messages préparés peuvent être inclus comme action et sont rapidement envoyés aux destinataires définis.

Action	Responsable	Assigned to	Deadline	Status
<input checked="" type="checkbox"/> Titre de l'action nécessaire pour cette fiche d'actions	Équipe/Service responsable		-	EXECUTED
<input type="checkbox"/> Titre d'une autre action relative à cette fiche d'actions avec une date butoir		Personne chargée de cette tâche	24.11.2020 18:43	NOT EXECUTED
<input type="checkbox"/> Titre d'un message à envoyer concernant cette fiche d'actions			-	NOT SENT

Quelle est la meilleure façon de structurer une fiche d'actions ?

De nombreux spécialistes recommandent de créer des fiches d'actions génériques qui peuvent être utilisées pour n'importe quel type d'incident. Cette méthode présente en effet deux principaux avantages. D'une part, puisqu'une fiche doit être mise à jour en cas de changement dans l'organisation, dans la réglementation ou de tout autre facteur externe,

une fiche d'actions générique est plus facile à actualiser que de multiples fiches par personne / groupe de personnes. En effet, la résilience des professionnels pourrait être mise à rude épreuve alors que leur temps est déjà particulièrement précieux. D'autre part, elles sont plus simples à mettre en œuvre.

Quel est le type de fiche d'actions le plus fréquemment utilisé par nos clients ?

Les fiches d'actions par rôle ou fonction

The screenshot shows a 'Task manager' interface with a table of action cards. The table has columns for Action, Responsible, Assigned to, and Deadline. The actions are:

Action	Responsible	Assigned to	Deadline
<input checked="" type="checkbox"/> Mobilise internal crisis organisation	Crisis Leader	Roman Vachow	-
<input checked="" type="checkbox"/> Notify strategic level	Crisis Leader	Roman Vachow	-
<input type="checkbox"/> Perform incident brief	Crisis Leader	-	-
<input type="checkbox"/> Notify own employees	Crisis Leader	Sophie Webster	24.11.2020 16:00
<input type="checkbox"/> Notify partners and key stakeholders	Crisis Leader	Erick Hansen	24.11.2020 16:00
<input type="checkbox"/> Notify affected customers (if relevant)	Crisis Leader	-	-

Si vous avez une structure organisationnelle clairement définie pour gérer un incident, cette approche permet de savoir qui fait quoi, quand et comment. Elle permet à l'équipe de garder la tête froide et de savoir exactement qui est responsable de chaque tâche.

Les fiches d'actions par type d'incident

The screenshot shows a 'Task manager' interface with a table of action cards. The table has columns for Action, Responsible, Assigned to, and Deadline. The actions are:

Action	Responsible	Assigned to	Deadline
<input checked="" type="checkbox"/> Assess impact on company personnel	Crisis Leader	Sophie Webster	-
<input checked="" type="checkbox"/> Assess impact on sub-suppliers and other key partners	Crisis Leader	-	-
<input type="checkbox"/> Asses impact with focus on product and services	Crisis Leader	Erick Hansen	25.11.2020 17:00
<input type="checkbox"/> Assess impact on surroundings	Crisis Leader	Roman Vachow	27.11.2020 09:00
<input checked="" type="checkbox"/> Establish timeline with activities	Log Keeper	-	-
<input type="checkbox"/> Coordinate media inquiries	Media	-	-

Si une structure fixe ne répond pas à vos besoins ou si vous ne souhaitez pas définir précisément le rôle de chacun, cette approche permet de savoir quelles mesures doivent être prises et si elles doivent l'être par les collaborateurs disponibles ou par ceux à qui les tâches ont été attribuées. Les fiches d'actions indiquent clairement qui fait quoi, quand et comment, mais ces informations sont précisées à chaque occasion et non de façon générale. Ce type de fiche d'actions peut être pertinent si des compétences professionnelles spécifiques sont nécessaires pour gérer la crise. Par exemple, les besoins sont différents en cas d'incident financier et en cas d'accident impliquant des employés.

Les fiches d'actions par phase

Action cards >

Task manager

Phase Tags: Monitoring Mobilisation Handling Normalisation Evaluation Other

MOBILISATION 2/5

MONITORING 2/3

Mobilisation of Crisis Team

Common Responsibilities

Action	Responsible	Assigned to	Deadline
<input checked="" type="checkbox"/> Trigger predefined alarm ~	Crisis Leader		-
<input type="checkbox"/> Monitor alarm responses ~	Crisis Leader	Erik Hansen	24.11.2020 16:00
<input checked="" type="checkbox"/> Status meeting invite ~	Crisis Leader		-
<input type="checkbox"/> Prepare crisis room ~	First team member to arrive		-
<input type="checkbox"/> Conduct status meeting #1 ~	Crisis Leader		-

Qu'un incident ait été prévu ou non, il comporte bien souvent différentes phases. La phase initiale peut être aiguë et se caractériser par un manque d'informations, tandis que les phases ultérieures peuvent se concentrer sur la stabilisation et le retour à la normale des opérations. Chaque phase répond à des besoins particuliers. Lors des phases initiales, il peut être essentiel de sauver des vies ou de protéger des biens matériels importants tandis que le retour à la normale des activités sera primordial ultérieurement. Dans ce cas de figure, il peut être approprié d'utiliser des fiches d'actions par phase.

L'association de plusieurs types de fiches d'actions

Action cards >

Task manager

Phase Tags: Monitoring Mobilisation Handling Normalisation Evaluation Other

HANDLING 3/8

MOBILISATION 4/5

MONITORING

Pandemic

Mobilisation of Crisis Team

Common Responsibilities

Action	Responsible	Assigned to	Deadline
<input checked="" type="checkbox"/> Assess impact on company personnel ~	Crisis Leader		-
<input checked="" type="checkbox"/> Assess impact on sub-suppliers and other key partners ~	Crisis Leader		-
<input type="checkbox"/> Asses impact with focus on product and services ~	Crisis Leader	Erik Hansen	25.11.2020 17:00
<input type="checkbox"/> Assess impact on surroundings ~	Crisis Leader	Roman Vachow	27.11.2020 09:00
<input checked="" type="checkbox"/> Establish timeline with activities ~	Log Keeper		-

Les fiches d'actions peuvent également être facilement créées en fonction du type d'incident, des différents rôles et des phases pour une approche plus complète. En cas d'approche combinée, les fiches d'actions sont généralement très détaillées. Ces détails peuvent être importants dans certains cas, mais peuvent aussi limiter la proposition de solutions créatives et risquer d'occulter les éléments qui n'ont pas été prédéfinis.

Comment créer des fiches d'actions fonctionnelles ?

Vous avez sans aucun doute déjà un plan de contingence. Vous devriez y retrouver la plupart des informations nécessaires pour vos fiches d'actions.

A. Créez des mesures réalisables à partir de votre plan de contingence



1. Dans votre plan de contingence, identifiez le contenu qui décrit les principes, l'organisation et les objectifs de votre entreprise.
2. Transférez ces informations dans un nouveau document.
3. Dans le document original, vous devez laisser les actions, les tâches et autres activités.
4. Essayez de construire une liste prioritaire d'actions, de tâches et d'autres activités ou triez-les par thématique.
5. Vérifiez que vous n'avez laissé aucune action, tâche ou autre activité dans le contenu que vous avez retiré au point 1 (principes, organisation et objectifs). Si vous en trouvez, transférez-les dans le document original.

B. Vérifiez la cohérence et la clarté du contenu



6. Lorsque vous avez extrait, trié et structuré le contenu pratique de votre plan de contingence original, vous pouvez clarifier la structure générale en vous posant les questions suivantes :
 - a. L'une de ces tâches décrit-elle la gestion d'un ou plusieurs incidents par phase ? Par exemple, phase initiale, phase de démarrage, première session, phase d'information, réunion de bilan, finalisation, retour à la normale.
 - b. L'une de ces tâches décrit-elle la gestion d'une ou plusieurs fonctions dans l'organisation ?
7. En fonction de vos réponses, vous pouvez décider de la façon dont vous souhaitez organiser vos fiches d'actions (voir page 4 - 5).

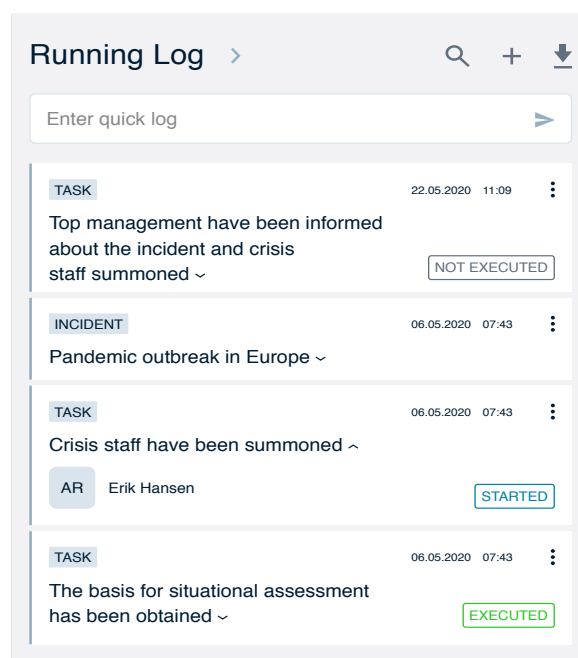
8. Lorsque vous avez déterminé le meilleur format, vous pouvez commencer à rédiger vos fiches d'actions. Chaque tâche ou activité doit constituer une seule et unique action. Vous aurez donc peut-être plus d'actions que vous en aviez identifiées. Certaines actions ne seront peut-être pas suffisamment détaillées.

C. Préparez vos fiches d'actions à l'aide d'un langage clair (SMART)



9. La méthode SMART, utilisée pour fixer des objectifs de façon efficace, peut également être exploitée ici. Vous pouvez décrire chaque action en fonction des cinq lettres de l'acronyme :
 - a. **Specific (Spécifique)** : avez-vous décrit l'action de façon suffisamment précise ?
 - b. **Measurable (Mesurable)** : est-il possible de vérifier que l'action a été (correctement) effectuée ?
 - c. **Achievable (Atteignable)** : l'action doit être réaliste à mettre en œuvre et ses objectifs raisonnables (au moins, le plus souvent possible).
 - d. **Relevant (Pertinente)** : comment ou, plus important encore, pourquoi cette mesure doit-elle être prise ? Vous devrez peut-être prioriser plusieurs actions pour gérer un incident. Pourquoi cette action en particulier est-elle importante ou dans quelles conditions est-elle importante ? L'objectif n'est pas nécessairement d'effectuer toutes les tâches de chaque fiche d'actions. Toutefois, elles doivent être prises en compte ou « cochées » d'une manière ou d'une autre. La fiche d'actions incarne votre liste d'évaluation continue. Vous devez être capable de déterminer les tâches les plus importantes à l'instant T, celles qui peuvent être remises à plus tard ou celles qui ne sont pas pertinentes pour cet incident en particulier.
 - e. **Time-bound (Temporellement définie)** : quand cette action doit-elle être effectuée pour être efficace ? Il n'est pas toujours possible ou raisonnable de fixer un délai pour chaque action. Pour certaines d'entre elles, d'autres critères doivent être pris en compte.

10. Ensuite, vous devez réfléchir aux termes et expressions à employer. D'expérience, recourir au passé pour décrire l'action d'une fiche d'actions est une méthode efficace. Il est en effet plus facile de consulter la main courante ou le tableau d'informations lorsqu'il est écrit « La direction générale a été informée » plutôt que « Informer la direction générale ». Souvenez-vous que le contenu de la main courante doit pouvoir être consulté et compris dans des conditions très exigeantes où l'équipe de gestion de crise n'a pas suffisamment d'informations, manque de temps et n'a pas encore un aperçu général précis sur la situation.



11. Triez vos actions dans l'ordre qui vous semble le plus logique en cas d'incident.
12. Ajoutez les fiches d'actions en annexe de votre plan de contingence, désormais plus court. Le plan de contingence est ainsi une description générale de l'organisation, des principes et des objectifs de l'entreprise. Il vient encadrer les missions à effectuer dans le cadre du plan d'urgence.

Comme tout ce qui a trait à la planification d'urgence et à l'analyse des risques, vous devez impérativement examiner et mettre à jour vos fiches d'actions.

Il est difficile de proposer des exemples types de fiches d'actions, car elles ont pour objectifs d'être spécifiques et de répondre aux besoins de chaque organisation. Or, chaque organisation est unique. Nous espérons néanmoins que ce livret permettra de vous inspirer et de vous donner quelques clés pour vous lancer. Les exemples ci-dessous vous permettent d'observer la façon dont les actions sont présentées et à quel point elles sont détaillées.

F24, votre partenaire de choix pour la gestion de crise, la notification d'urgence et la communication critique.

F24



À PROPOS DE F24

F24 est le fournisseur de solutions Software-as-a-Service (SaaS) leader en Europe dans le secteur des notifications d'urgence et de la gestion de crise ainsi que dans la communication sensible et critique. Grâce à FACT24, F24 est capable de proposer une solution très innovante et d'aider les clients du monde entier à gérer de façon efficace et réussie les incidents, les urgences

et les situations critiques. En outre, la plateforme eCall offre des solutions pour la communication impliquant un grand volume de données critiques ou confidentielles dans l'environnement de l'entreprise. Les solutions F24 assistent environ 2 500 clients partout dans le monde en assurant au quotidien la communication d'informations critiques et confidentielles et en gérant les cas de crise.

12
sites dans le monde

> 180 spécialistes
et experts en logiciels

Plus de **2500**
clients

> 20 ans
d'expérience

À PROPOS DE FACT24

La solution intégrée FACT24 aide des entreprises dans le monde entier à gérer de façon proactive, efficace et en toute simplicité les incidents, les urgences ou les crises. Elle fournit également un système complet d'alerte et assure un processus de communication sécurisé. FACT24 adhère à un système de management conforme aux normes internationales ISO/IEC 27001:2013 sur la sécurité des

informations et ISO 22301:2012 sur la continuité des activités. Cela permet de garantir la disponibilité des services en cas de situation d'urgence. La redondance intégrale permet de garantir la disponibilité des processus importants de l'entreprise à tout moment. Les services proposés par FACT24 restent ainsi disponibles 99,50 % du temps.

Pour plus d'information, visitez notre site WWW.FACT24.COM

Version: 11.12.2020

F24 FACT24 EST UN PRODUIT DE F24.
WWW.F24.COM