



Best Maintenance Sarl

Votre solution technique et industrielle

PLAN DE GESTION DE CRISE



SARL au capital social de 100.000.000 GNF

RCCM/CN.TCC.2023.B.04668 - NIF: 421555392

Taouyah Marché, Commune de Ratoma, Conakry, République de Guinée

Tél : +224 - 622-18-65-91 / 620-45-14-85 ; E-mail : contact@bestmaintenance.tech

Site web: <http://www.bestmaintenance.tech>

<i>Introduction</i>	2
<i>Étapes Clés pour Répondre aux Situations de Crise</i>	2
1. Identification et Évaluation de la Crise	2
2. Activation du Plan de Crise	2
3. Contention et Résolution	2
4. Communication Continue	3
5. Analyse Post-Crise	3
<i>Rôles et Responsabilités en Cas de Crises</i>	3
En Mer – Panne Critique	3
Sur Site – Incident Technique Majeur	3
Crise Environnementale	4
<i>Simulations et Tests Périodiques</i>	4
Objectif des Simulations	4
Fréquence des Exercices	4
<i>Types de Simulations</i>	4
1. Scénarios Techniques	4
2. Scénarios Logistiques	4
3. Scénarios Environnementaux	4
Évaluation Post-Simulation	5
<i>Indicateurs de Performance Clé (KPI)</i>	5
<i>Conclusion</i>	5

Plan de Gestion de Crise

Introduction

Chez Best Maintenance, la gestion efficace des situations de crise est une priorité absolue. Qu'il s'agisse de crises techniques, logistiques ou environnementales, il est essentiel d'avoir des processus clairs et une organisation bien définie pour minimiser les impacts sur nos opérations, nos clients et l'environnement. Ce document présente les étapes clés de notre plan de gestion de crise, les responsabilités des équipes et les simulations prévues pour garantir une réponse optimale face aux imprévus.

Étapes Clés pour Répondre aux Situations de Crise

1. Identification et Évaluation de la Crise

- **Détection Précoce** : Surveillance et analyse continue des opérations pour détecter toute anomalie ou situation critique (ex. pannes, conditions météorologiques extrêmes).
- **Évaluation des Risques** : Évaluer rapidité et gravité de la situation pour définir son niveau de criticité (crise mineure, modérée ou majeure).

2. Activation du Plan de Crise

- **Notification Immédiate** : Communication immédiate avec le responsable de gestion de crise et les parties impactées.
- **Mise en Place de l'Équipe de Crise** : Activation du comité de réponse composé de représentants techniques, logistiques, environnementaux et administratifs.
- **Centre de Commandement** : Désignation d'un point central où coordonner les actions et prendre des décisions rapides.

3. Contention et Résolution

- **Plan d'Action Initiale** : Mise en œuvre des mesures d'urgence pour contenir les impacts (par exemple : isolation du problème, demandes de renforts externes si nécessaire).
- **Rétablissement Progressif des Opérations** : Diagnostic détaillé, réparation temporaire ou alternative et coordination des activités logistiques pour minimiser les retards.



4. Communication Continue

- **Interfaces Internes** : Informations régulières au sein des équipes opérationnelles et services concernés.
- **Communication Externe** : Messages clairs destinés aux clients, partenaires et autorités locales pour expliquer la situation et les mesures prises.

5. Analyse Post-Crise

- **Rapport Détaillé** : Document détaillant l'ensemble des actions entreprises, les décisions prises et les résultats obtenus.
- **Retour d'Expérience** : Identification des leçons apprises et ajustements du plan de crise selon les observations.

Rôles et Responsabilités en Cas de Crises

En Mer – Panne Critique

- **Capitaine** : Responsable principal de la sécurité de l'équipage et des passagers, activation des actions de sécurité immédiates.
- **Ingénieur de Bord** : Diagnostic technique de la panne, coordination avec l'équipe à terre pour les réparations nécessaires.
- **Responsable Logistique** : Réorganisation des itinéraires des autres navires pour limiter l'impact sur les opérations globales.
- **Coordinateur de Crise à Terre** : Mobilisation des ressources externes, comme des remorqueurs ou des techniciens spécialisés.

Sur Site – Incident Technique Majeur

- **Responsable d'Infrastructure** : Identification des zones à sécuriser, gestion des accès pour limiter les dommages.
- **Équipe Technique** : Réparations immédiates avec une priorisation des systèmes critiques (ex. installation de générateurs temporaires).
- **Service Qualité et Sécurité** : Évaluation des risques pour le personnel, mise en place d'un plan d'évacuation si nécessaire.
- **Responsable des Relations Publiques** : Élaboration des messages pour informer les parties prenantes externes sur l'état et les résolutions en cours.

Crise Environnementale

- **Responsable Environnemental** : Évaluation des impacts (ex. déversements ou pollutions accidentelles), activation du protocole d'urgence environnemental.
- **Équipes d'Intervention Rapide** : Mise en place des équipements spécifiques pour contenir ou nettoyer les déversements (barrages flottants, absorbants).
- **Coordinateur Juridique** : Collaboration avec les autorités locales pour répondre aux exigences légales et réglementaires.
- **Partenaires Externes** : Appels aux fournisseurs spécialisés en gestion de crises environnementales pour une assistance technique additionnelle.

Simulations et Tests Périodiques

Objectif des Simulations

Garantir que chaque membre de l'équipe est préparé à répondre efficacement et rapidement à tout type de crise. Les simulations permettent de tester les protocoles en conditions réalistes, d'identifier les faiblesses et de valider les capacités de coordination entre services.

Fréquence des Exercices

- **Tests Trimestriels** : Simulations internes de crise, en alternant les scénarios techniques, logistiques et environnementaux.
- **Simulations Interservices** : Collaboration annuelle avec partenaires et autorités externes pour des exercices à grande échelle.

Types de Simulations

1. Scénarios Techniques

- Panne totale d'un système critique sur navire.
- Rupture d'alimentation électrique sur un site de maintenance.

2. Scénarios Logistiques

- Blocage d'un accès portuaire entraînant des retards de livraison.
- Perte temporaire de contact avec une filiale internationale gérant des expéditions urgentes.

3. Scénarios Environnementaux

- Déversement accidentel de carburant à quai.

- Tempête importante entraînant des dégâts matériels et des risques écologiques.

Évaluation Post-Simulation

- **Temps de Réponse** : Analyse de la rapidité des équipes dans l'exécution des premières étapes du plan de crise.
- **Coordination** : Mesure de l'efficacité des communications entre tous les acteurs impliqués.
- **Résolution Finale** : Observation des résultats obtenus et des temps moyens pour stabiliser la situation.
- **Rapport Débriefing** : Élaboration d'un compte rendu de l'exercice avec des recommandations spécifiques.

Indicateurs de Performance Clé (KPI)

1. **Temps Moyen d'Activation** : Durée entre le déclenchement de l'alerte et le démarrage des premières actions.
2. **Efficacité des Communications** : Suivi du volume d'informations critiques transmises dans les temps impartis.
3. **Temps de Rétablissement des Opérations** : Mesure du délai nécessaire pour revenir à une situation normale.
4. **Satisfaction des Parties Prenantes** : Enquêtes sur leur perception de la gestion et des remédiations post-crise.

Conclusion

Le Plan de Gestion de Crise de Best Maintenance est conçu pour offrir une réponse rapide et structurée à toutes les situations imprévues. En mettant l'accent sur des responsabilités clairement établies et des simulations régulières, nous nous assurons que nos équipes, nos partenaires et nos clients continuent de fonctionner dans les meilleures conditions, quelles que soient les difficultés.

Ce plan incarne notre engagement envers la sécurité, l'efficacité opérationnelle et la durabilité.

Le Directeur Général

