

GOUVERNANCE & STRATÉGIE

GESTION & PRÉPARATION DE CRISE HINT SA



De gauche à droite : Daniel Städeli, consultant SPIE ICS & Markus Goldschmid, CEO HINT SA

UNE RÉSILIENCE DURABLE EN CAS DE CRISE GRÂCE À UN PARTENARIAT DE LONGUE DATE

En tant qu'entreprise certifiée ISO 27001, HINT SA accorde une grande importance à une gestion de crise éprouvée et efficace. Depuis plusieurs années, SPIE ICS accompagne HINT SA dans le cadre d'un partenariat continu, en développant et en affinant sans cesse les processus et structures de gestion de crise.

LE CHALLENGE

Une capacité de réaction rapide et l'implication de tous les niveaux de direction, y compris le conseil d'administration, sont essentielles en situation de crise afin d'assurer une résilience suffisante, même lors de crises prolongées. Même si de telles situations peuvent être entraînées avec une équipe de crise, il reste difficile de rendre ces exercices et scénarios aussi réalistes que possible. De plus, les exercices doivent régulièrement être réévalués afin de s'assurer qu'ils restent à jour et permettent une préparation efficace à de nouveaux types de crises.

hintag

HINT SA est un prestataire ICT leader pour le secteur suisse de la santé, basé à Lenzburg. Avec environ 130 collaboratrices et collaborateurs, l'entreprise accompagne les hôpitaux, cliniques et autres établissements de santé avec des solutions sur mesure et des services opérationnels complets, allant de l'infrastructure à la gestion d'applications, jusqu'aux solutions cloud et de sécurité les plus modernes.

Grâce à l'exploitation de deux centres de données en Suisse et au respect des normes les plus strictes en matière de sécurité et de protection des données, HINT SA assure la qualité et la disponibilité de ses solutions.

UNE SOLUTION STRUCTURELLE POUR LES SITUATIONS DE CRISE

SPIE ICS a accompagné HINT SA dans la mise en place d'un « Manager on Duty » (MoD). Ce rôle permet une prise de décision rapide, en particulier au début d'une situation de crise. De plus, un système de « décisions pré-approuvées » a été instauré pour optimiser la préparation aux situations de crise : des décisions stratégiques, définies à l'avance pour certains scénarios, peuvent ainsi être immédiatement appliquées en cas de crise. Un concept global de communication de crise a également été élaboré, intégrant tous les niveaux de direction et pensé pour une mise en œuvre concrète et efficace.

L'activation de la cellule de crise a été formalisée et testée lors d'exercices préparés et animés par SPIE ICS. Cela a permis d'identifier et de mettre à profit des pistes d'amélioration afin de renforcer davantage la résilience en situations de crise.

« Une organisation de crise solide ne se construit pas dans l'urgence, mais grâce à une préparation rigoureuse. SPIE ICS nous soutient depuis des années pour renforcer en continu notre résilience et notre capacité à tenir dans la durée. »

Markus Goldschmid
CEO de HINT SA

« En cas de crise, une bonne préparation fait toujours la différence. Des procédures bien rodées facilitent grandement la recherche de solutions. »

Daniel Städeli
Governance Services Consultant
chez SPIE ICS

LES CONCEPTS DE SOLUTION

Manager on Duty (MoD)

Délégué du comité de direction sur place, le MoD dispose du pouvoir de décision en situation de crise. Cette fonction existe souvent dans l'hôtellerie pour garantir une gestion compétente des crises, par exemple avec des clients difficiles. Dans le domaine IT, le MoD couvre le même rôle en dehors des heures de bureau, assurant ainsi la présence de la direction à tout moment.

Décisions pré-approuvées

Pour certains scénarios de crise, des décisions tactiques ou stratégiques sont définies à l'avance. Il s'agit d'une sorte de « playbook » (manuel d'intervention) qui permet d'anticiper les crises avec des mesures immédiates à appliquer.

RÉSULTATS MESURABLES

- **Résilience accrue** lors des crises grâce à des exercices efficaces.
- **Réactivité renforcée** grâce à de nouvelles structures de décision.
- **Communication de crise** claire grâce à l'intégration de tous les niveaux de direction.

SPIE ICS SA est votre partenaire de service indépendant en Suisse pour toutes les solutions liées à la gouvernance et à la gestion de crise.

Contactez-nous pour bénéficier de notre expertise et découvrez nos services et solutions :



info.ch@spie.com
spie.ch/crise