

MODULE 7

Gestion de crise en logistique

Se préparer, décider, rebondir

07

Brochure de formation

Management logistique · Simple, illustré, sourcé

Adapté : agroalimentaire, industrie, pharmaceutique, produits dangereux

Par Midane RAMDANI

logistrat.fr/formation

Version septembre 2026 · Diffusion libre à usage interne et pédagogique

L'essentiel du module

Objectifs

- Distinguer un incident d'une crise
- Organiser une cellule de crise avec des rôles clairs
- Prioriser les scénarios de son site
- Tenir les premières heures et conduire le retour d'expérience

Situation de départ

Situation illustrative. Nuit de dimanche à lundi, 2 h 30. Le logiciel de gestion d'entrepôt ne répond plus. Vingt opérateurs attendent, les premiers camions partent à 5 h. Support : messagerie. Directeur : pas de réponse. Qui décide de passer en mode dégradé ?

La fiche mémo

FICHE MÉMO · MODULE 7

Gestion de crise en logistique

Se préparer, décider, rebondir

3 temps

Avant, pendant, après : la crise se gagne surtout avant

1 pilote

un seul décideur dans la cellule de crise

1 page

par fiche réflexe : gestes, contacts, décisions, messages

J+7

retour d'expérience, sans chercher de coupable

À FAIRE DÈS DEMAIN

- ☐ Les 3 à 5 scénarios prioritaires sont identifiés
- ☐ Chaque scénario prioritaire a sa fiche réflexe
- ☐ Les numéros d'astreinte sont à jour et accessibles la nuit

Module complet : logistrat.fr/formation

logistrat.fr

Les 3 temps d'une crise

Le plan de continuité d'activité répond à une question : si une ressource disparaît, comment servir les clients prioritaires et en combien de temps revenir à la normale ?
Méthode : guide du SGDSN.

Les 3 temps d'une crise

La crise se gagne surtout avant et après



Source : SGDSN, Guide pour réaliser un plan de continuité d'activité

logistrat.fr

Prioriser les scénarios

Placez vos scénarios sur une matrice gravité × probabilité et rédigez une fiche réflexe d'une page pour les cases orange et rouges.

Prioriser les scénarios de crise

Exemple illustratif : placer chaque risque selon sa probabilité et sa gravité

Gravité	Grave	Incendie	Panne WMS	
	Sérieuse	Cyberattaque	Rupture fournisseur	Absentéisme massif
	Faible	Inondation (selon site)		Retard transporteur
		Rare	Possible	Fréquent
		Probabilité		

Positionnement fictif, à refaire avec votre propre analyse de risques

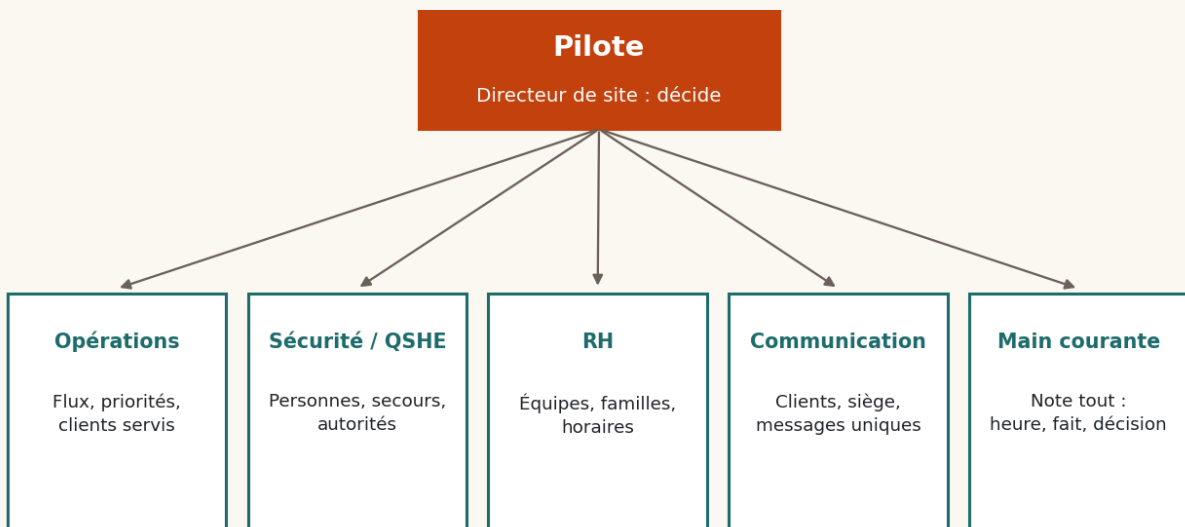
logistrat.fr

La cellule de crise

Un seul pilote décide ; les autres informent et exécutent. Rôle souvent oublié : la main courante, qui note chaque fait, décision et heure. Chaque rôle a un suppléant.

La cellule de crise d'un site logistique

Un rôle par personne, un seul décideur



Source : SGDSN, Guide pour réaliser un plan de continuité d'activité – organisation type adaptée à l'entrepôt

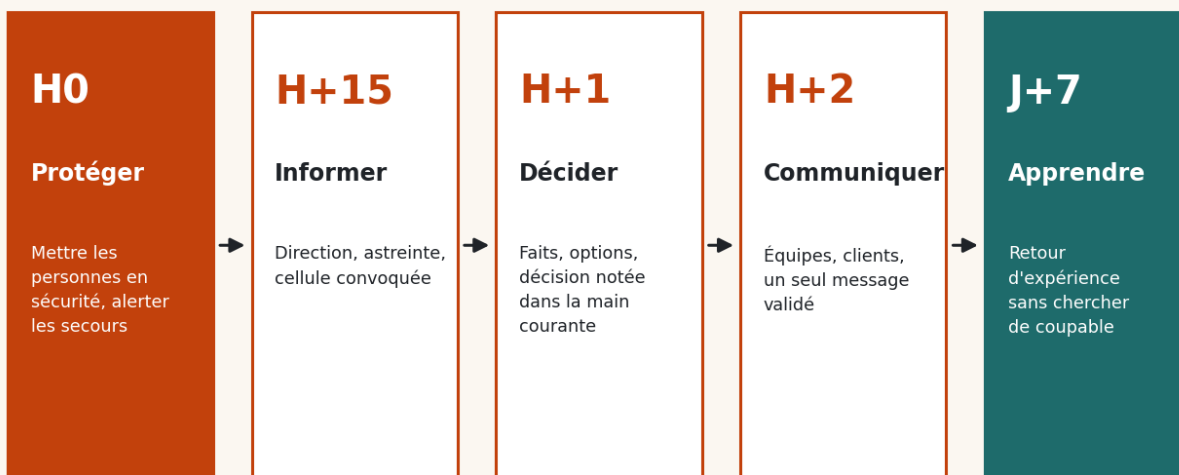
logistrat.fr

Les premières heures

Communiquer ce que l'on sait, ce que l'on ne sait pas encore et l'heure du prochain point. Un message honnête et régulier vaut mieux qu'un silence.

Les premières heures

Un ordre simple quand tout va vite



Repères indicatifs, à adapter au plan de continuité de votre site

logistrat.fr

Quiz : vérifiez vos acquis

1. Incident ou crise ?

→ Une crise dépasse les procédures habituelles et menace activité, personnes ou réputation.

2. Combien de décideurs dans la cellule ?

→ Un seul pilote.

3. À quoi sert la main courante ?

→ Tracer faits, décisions et heures.

4. Que dire aux clients sans tout savoir ?

→ Ce qu'on sait, ce qu'on ignore, l'heure du prochain point.

Check-list à utiliser dès demain

- ☐ Les 3 à 5 scénarios prioritaires sont identifiés
- ☐ Chaque scénario prioritaire a sa fiche réflexe
- ☐ Les numéros d'astreinte sont à jour et accessibles la nuit
- ☐ Un mode dégradé (listes papier) est prêt
- ☐ Un exercice a eu lieu cette année

Sources et références

1. SGDSN, Guide pour réaliser un plan de continuité d'activité

Chiffres et références vérifiés en septembre 2026. Les situations et exemples chiffrés fictifs sont signalés comme tels. Cette brochure sensibilise et ne remplace pas les formations certifiantes (SST, CACES, ADR...) dispensées par des organismes habilités.

Version en ligne, commentaires et autres modules :

logistrat.fr/formation/gestion-de-crise-logistique/