

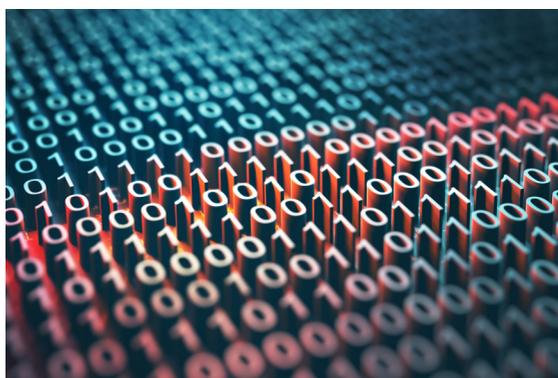
# CAS

Certificat de formation continue  
Certificate of Advanced Studies

## Penser les risques pour mieux gérer les crises

janvier > novembre 2018

formation modulaire en cours d'emploi





## Direction

- **Prof. Mathilde Bourrier**, Département de sociologie, Université de Genève
- **Prof. Claudine Burton-Jeangros**, Département de sociologie, Université de Genève
- **Prof. Valérie November**, directrice de recherche CNRS, Laboratoire techniques, territoires et sociétés (LATTs), Université Paris-Est

## Coordination

- **Mélinée Schindler**, Département de sociologie, Université de Genève

## Comité scientifique et directeur

- **Marc Baumgartner**, Skyguide, Genève
- **Éric Dupasquier**, École polytechnique fédérale de Lausanne, Domaine sécurité, prévention et santé
- **Didier Froidevaux**, Département de la sécurité et de l'économie, Police cantonale, Genève
- **Guy Haller**, Hôpitaux universitaires de Genève, Service d'anesthésiologie
- **Isabelle Moncada**, Radio télévision suisse (RTS)
- **Jean-Henry Morin**, Université de Genève, Faculté des sciences de la société
- **Laurent Paollielo**, Département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé, Genève
- **Claude-François Robert**, Département des finances et de la santé, médecin cantonal, Neuchâtel
- **Aude Thorel**, Médecins sans frontières, Genève



## Acquérir des clés de lecture et des outils contribuant à la bonne résolution des crises

Les sciences sociales et humaines produisent des connaissances sur les risques et les catastrophes depuis plus de quarante ans, tant sur les conditions de production des accidents et des risques, que sur leur impact auprès des populations ou sur les manières d'en réduire la portée. Cependant, les progrès sont parfois lents. Les crises et accidents révèlent combien les professionnels actifs dans des domaines aussi variés que la sécurité, les soins, l'environnement ou l'aide humanitaire se trouvent confrontés à des difficultés et questionnements similaires et récurrents.

Le Certificat de formation continue (CAS) **Penser les risques pour mieux gérer les crises** a pour but de renforcer l'articulation entre théorie et pratique, tout en favorisant fortement le dialogue entre les professionnels de différents domaines qui ont ainsi l'occasion d'analyser les risques et crises auxquels ils sont confrontés. L'originalité de cette formation réside dans son ancrage dans les sciences sociales. Aujourd'hui, il est acquis que celles-ci sont indispensables à la gestion des risques et des crises, car de multiples facteurs sociaux viennent inévitablement brouiller leur gestion technique.

Le programme est construit autour des acquis les plus récents, portant notamment sur les enjeux liés au fonctionnement des organisations, les controverses entre groupes d'acteurs autour de la définition des risques et des réponses à y apporter, les difficultés à décider et communiquer en situation d'incertitude, ou encore les implications spatiales, culturelles et territoriales des risques. La formation abordera ces questions transversales à l'aide d'études de cas de grande ampleur comme la catastrophe de Fukushima, les épidémies ré-émergentes (Ebola, Zika), ou à une échelle plus locale, la sécurité lors de grands événements sportifs, les conséquences d'inondations ou d'avalanches, etc.



## Public

Toute personne exerçant son activité professionnelle dans les domaines de la sécurité (police, agence de sécurité privée), de la santé (soins service d'urgences, médecine du travail, service de santé publique, santé scolaire, direction d'établissement de soins, laboratoire, industrie pharmaceutique), de la protection de la population, des transports publics (locaux et nationaux, aéroport, contrôle aérien), des risques naturels et environnementaux, des services industriels et des secteurs de l'énergie, du tourisme, de l'organisation d'événements, des banques, des assurances, etc. Cadre ayant des responsabilités de management et gestion, de supervision d'équipe, de développement de stratégies, responsable hygiène, sécurité, environnement, membre des états-majors et des cellules de crise.

## Enseignants/Intervenants

La formation est dispensée par des professeurs et enseignants associés aux universités suisses mais aussi à des institutions étrangères, spécialisés dans la problématique des risques et de renommée internationale, ainsi que par des professionnels et experts de terrain qui ont eu à gérer des risques et des crises dans le cadre de leur activité professionnelle.



## Objectifs

- Acquérir des outils d'analyse pour appréhender les risques et anticiper les crises
- Identifier les enjeux sociaux, culturels, organisationnels, spatiaux des risques et des crises
- Adopter une vision globale et savoir réagir face aux situations incertaines et émergentes
- Comprendre les mécanismes de décision et les stratégies à déployer en situation de crises
- Mettre en place des systèmes de surveillance, de prévention et de retour d'expérience
- Élaborer des réponses à partir des crises antérieures et en fonction des leçons apprises dans d'autres domaines
- Développer des compétences de communication et de négociation

## Compétences visées

- Acquérir des connaissances théoriques et une compréhension analytique des contextes marqués par les risques et/ou les crises
- Savoir innover dans le développement de réponses à des situations complexes en prenant en compte les différentes cultures prévalant autour de la gestion des risques
- Savoir faire appel à des spécialistes et élaborer une demande à leur intention
- Être capable d'assumer la responsabilité des analyses, décisions et stratégies développées autour de la gestion des risques et des crises
- Négocier les réponses et stratégies avec d'autres acteurs impliqués dans la gestion des risques et des crises
- Partager ses connaissances en matière de gestion des risques et des crises dans son environnement professionnel
- Parvenir à identifier ses besoins en formation et ceux de ses collaborateurs et institutions



## Méthodes pédagogiques

- Interventions de chercheurs, cadres, responsables, professionnels spécialistes dans la gestion du risque et des crises
- Confrontation d'expériences entre des praticiens de terrain, rendant compte de leur pratique à partir de questions communes
- Utilisation de nombreux exemples et études de cas autour de la gestion des risques
- Valorisation des expériences des participants à travers des échanges et des ateliers pratiques
- Accompagnement individualisé et en petits groupes pour le travail de fin d'études
- Mise à disposition de références (ouvrages et articles) permettant d'approfondir les différentes thématiques des modules
- Accès aux documents de travail utiles à la formation sur une plateforme d'enseignement en ligne

## Structure

Le CAS comporte 9 modules de 2 jours (jeudi et vendredi, à raison d'une fois par mois), 2 visites de terrain et une demi-journée centrée sur la préparation du travail de fin d'études.

## Appréhender les enjeux sociaux des risques et crises contemporains

18-19 janvier 2018

**Claudine Burton-Jeangros**

Ce module vise à introduire les participants aux approches du risque et des crises qui seront mobilisées tout au long de la formation et aux modalités pratiques d'obtention du certificat. Il permet d'apprendre à identifier les enjeux sociaux, culturels, organisationnels et spatiaux des risques et des crises, en s'appuyant sur les expériences des participants. Les notions centrales telles que crise, vulnérabilité, urgence, risques, sécurité, prévention, précaution, etc. sont introduites et discutées collectivement en vue de créer un vocabulaire commun. Il s'agit de montrer la spécificité de la recherche en sciences sociales dans ces domaines et de repérer les connaissances et outils utiles pour la pratique des professionnels. Ce module permet également d'identifier les attentes de ceux-ci afin d'initier une dynamique de groupe organisée autour d'échanges entre participants.

### Objectifs

- Élaborer un glossaire des principales notions utilisées tout au long de la formation
- Proposer une introduction aux travaux classiques consacrés aux risques et aux crises en sciences sociales
- Évaluer la pertinence de ces contributions pour la pratique professionnelle

### Méthodes

- Présentations théoriques
- Exercices de transfert des connaissances vers la pratique, sur la base de l'expérience des participants
- Échanges en petits groupes pour clarifier les attentes et les besoins des participants



## Module 2 |

### Changer de regard sur l'erreur humaine et la défaillance organisationnelle

22-23 février 2018

**Mathilde Bourrier**

L'objectif de ce module est de permettre aux participants de comprendre et d'enrichir leur perspective sur ce que l'on nomme encore trop souvent une "erreur humaine", et qui s'avère impliquer tout le fonctionnement d'une organisation. Les notions et outils développés à la suite de grandes catastrophes technologiques, emblématiques, comme celles de Bhopal, de Tchernobyl, des accidents de navette de la NASA, des crises sanitaires, comme celle de la vache folle ou du sang contaminé et de celles plus récentes, comme l'accident de Fukushima Daiichi sont discutés. Le but est de repenser les organisations du travail, de manière à mieux prendre en compte les effets de normalisation des déviances. Ils sont au cœur du fonctionnement de toutes les organisations contemporaines et opèrent à l'insu de leurs membres.

#### Objectifs

- Rappeler les éléments fondamentaux du déroulé de certains accidents pour en souligner la banalité
- Intégrer les principales notions utiles pour enrichir la connaissance des pièges
- Réfléchir aux moyens à mettre en place pour développer la vigilance sur ces phénomènes

#### Méthodes

- Analyse de documentaires et partage de l'expérience de grands témoins
- Présentation théorique des notions principales
- Dialogue autour des solutions pour mettre en place des stratégies de réduction de la vulnérabilité organisationnelle

## Décider dans l'incertitude

22-23 mars 2018

**Valérie November**

Que signifie "décider" lorsqu'une situation est caractérisée par une grande incertitude? Comment anticiper les conséquences d'une décision dans des situations de risques? Ce module est destiné à réfléchir sur les processus de décision et les conditions qui font qu'une décision est jugée légitime. Plusieurs modèles sont évoqués, à l'aide d'études de cas volontairement contrastées: expertise scientifique et technique, administrations, situations individuelles versus situations collectives, etc. L'analyse des situations d'incertitude scientifique, technique ou organisationnelle étudiées en lien avec le principe de précaution fournit des outils de réflexion sur les conditions permettant à une décision d'émerger.

### Objectifs

- Comprendre les situations d'incertitude et le principe de précaution
- Renforcer les capacités à prendre des décisions en situation d'incertitude
- Apprendre à partir d'expériences issues de différents domaines pour dégager une transversalité des pratiques

### Méthodes

- Échange avec des professionnels sur leurs expériences de prise de décision
- Visionnage d'un film et débat sur la prise de décision en situation d'incertitude
- Travail individuel à partir de situations rencontrées et échange en groupe



## Module 4 |

### Communiquer dans un contexte de crise

26-27 avril 2018

#### Claudine Burton-Jeangros

Autour des crises et des situations marquées par le risque, il est indispensable de communiquer tant à l'intérieur des organisations concernées qu'à l'intention du grand public. Ce module aide les praticiens à comprendre les enjeux de la communication et il leur fournit des outils pratiques pour communiquer efficacement. Que faut-il dire? Quels canaux faut-il utiliser? Comment les publics concernés reçoivent-ils les informations? Faut-il s'attendre à de la peur ou de la panique? En s'appuyant sur les travaux relatifs à la communication des risques, ce module présente les outils et stratégies recommandés par les spécialistes. En même temps, les difficultés associées aux processus de communication alliant médias traditionnels et médias sociaux sont discutées et illustrées à l'aide d'études de cas, dans le domaine de la santé publique, des catastrophes naturelles et des crises économiques et sociales.

#### Objectifs

- Identifier les enjeux liés aux messages et supports de communication
- Apprendre du dialogue entre des porte-paroles d'institutions ayant été confrontées à des crises
- S'approprier les leçons apprises de différentes études de cas

#### Méthodes

- Apports de spécialistes des médias
- Analyse des rumeurs se développant autour des crises
- Travail en petits groupes autour de la préparation d'un plan de communication



## Module 5 |

### Comprendre et agir sur les risques psycho-sociaux

24-25 mai 2018

**Mathilde Bourrier**

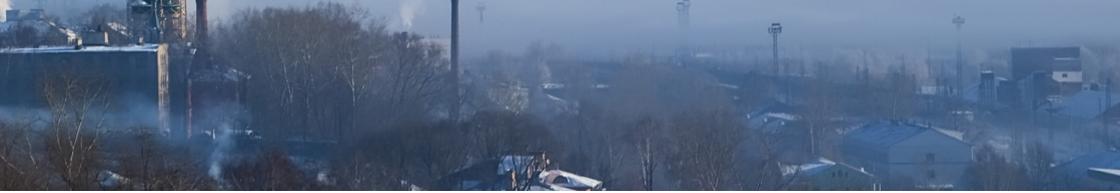
Depuis une dizaine d'années les risques psycho-sociaux ont fait leur apparition sur la scène publique. Les vagues de suicides en Chine chez Foxconn, sous-traitant phare de l'américain Apple, ou en France chez France Telecom au tournant des années 2010 ont servi de révélateurs des risques graves liés à la dégradation de la santé physique et psychique au travail. Malgré tous les progrès apportés par l'ergonomie de façon à limiter les troubles musculo-squelettiques, ils repartent à la hausse. Les troubles liés au burn-out, et désormais au bore-out ou plus généralement le mal-être au travail alimentent de nombreux documentaires sur le travail. Que se passe-t-il dans les administrations, les usines, les call centers, les sociétés de services, les laboratoires, les commerces, les banques? L'objectif est de donner à la fois des clefs de lecture et des outils pour lutter efficacement contre ces maux au travail.

#### Objectifs

- Présenter de façon synthétique ce que l'on sait aujourd'hui sur la question
- Discuter les principales pistes explorées par différents acteurs, et selon différents angles pour limiter les effets des risques psycho-sociaux au travail

#### Méthodes

- Plongée dans de véritables cas via l'utilisation de documentaires et d'expériences partagées par des grands témoins
- Présentations théoriques pour faire le point sur la question, à la fois sur la portée du problème et sur les solutions qui lui sont aujourd'hui apportées
- Réflexion de chaque participant sur sa propre situation afin d'élaborer des pistes concrètes d'amélioration



## Module 6 |

### Analyser les territoires des risques et la résilience en milieu urbain

21-22 juin 2018

**Valérie November**

Les risques et les crises, de quelque nature soient-ils (naturels, sociaux, technologiques majeurs) ont un impact sur les territoires qu'ils touchent. Ce module met l'accent sur les difficultés à prendre en compte les risques d'une façon globale dans le territoire, puis il aborde les risques et les crises en milieu urbain et le concept de résilience. Ce concept, appliqué à la ville, peut être défini comme la capacité d'un système urbain à absorber une perturbation et à retrouver ses fonctions à la suite de cette perturbation. Très utilisé dans le monde anglo-saxon, désormais omniprésent au sein des organisations internationales, ce concept tend à se diffuser depuis la fin des années 2000 en France et en Suisse, aussi bien dans le monde académique que dans le champ opérationnel. La question des risques urbains et de leur gestion est analysée au regard de ce que peut (ou non) apporter le concept de résilience.

#### Objectifs

- Réfléchir aux dimensions spatiales et territoriales des risques et des crises
- Présenter les théories sur les risques et les crises urbaines ainsi que la notion de résilience
- Acquérir des compétences à partir d'expériences issues de différentes situations de risques et de crise

#### Méthodes

- Partage de l'expérience de professionnels gérant des risques et des crises urbaines
- Présentation théorique des notions principales
- Visionnage d'un film et débat sur la notion de résilience



## Module 7 |

### Organiser et faire vivre un retour d'expérience

27-28 septembre 2018

**Mathilde Bourrier**

Les participants sont invités à réfléchir aux conditions à réunir de manière à mettre en place une politique de retour d'expérience. Trop souvent, il faut attendre un grave dysfonctionnement, une crise ou un accident avant que de tels processus institutionnels ne soient mis en place. L'aviation a très tôt organisé un retour d'expériences basé sur la collecte d'événements significatifs et indésirables. Le monde médical s'y attelle, ainsi que l'industrie chimique ou nucléaire. Si les initiatives de retour d'expériences ont été pendant longtemps axées sur les événements techniques, il s'agit désormais le plus souvent de faire vivre de larges bases de données d'expériences et de pratiques au travail pour apprendre plus vite des dysfonctionnements et erreurs mais aussi se nourrir des situations correctement managées.

#### Objectifs

- Rappeler les éléments fondamentaux et génériques de la mise en place d'un processus de retour d'expérience
- Interroger les différentes facettes que peut recouvrir le retour d'expérience, selon les organisations, les problématiques rencontrées et les ressources à disposition
- Réfléchir aux moyens à mettre en place pour développer de telles initiatives et limiter les déconvenues et les pièges que de telles activités recèlent

#### Méthodes

- Expérience de grands témoins
- Présentation théorique des notions principales
- Préparation par les participants d'un plan de développement d'une telle politique dans leur propre organisation

## Faire face aux enjeux de la cybersécurité et de la digitalisation

18-19 octobre 2018

**Mathilde Bourrier**

Les progrès technologiques offrent de nombreux bénéfices à la société: de nouveaux services, une productivité accrue, de nouvelles possibilités de soigner et de guérir, des modalités d'inclusion sociale inattendues, des formes de créativité artistique inédites, et des modes d'interaction renouvelés. Ce module vise à explorer la face sombre des changements technologiques auxquels nous assistons et participons de bout en bout. Compte tenu de la vélocité avec laquelle ces nouvelles technologies se déploient et de la non moins grande capacité de nuisance de certains protagonistes déterminés, ce module vise à donner à chacun une sorte de bagage minimal lui permettant une appréciation concrète et réaliste du monde cyber.

### Objectifs

- Rappeler ce que l'on appelle digitalisation et ainsi contextualiser la nouvelle donne
- Présenter les risques à l'aide d'exemples récents, mais aussi les parades qui ont été mises en place pour y faire face
- Réfléchir aux moyens à mettre en œuvre par chacun pour se prémunir dans l'ensemble des sphères de ses activités, tant professionnelles que privées

### Méthodes

- Analyse de cas réels, présentés par des personnes ayant vécu des épisodes d'attaque ou ayant à vivre au plus près de ces nouveaux risques
- Cartographie de sa propre situation par chaque participant



## Module 9 |

### Faire des choix éthiques et responsables dans la gestion des risques

29-30 novembre 2018

**Claudine Burton-Jeangros**

Le succès de la gestion technique des risques et l'attention portée à l'anticipation des crises obligent les professionnels à prendre des décisions difficiles et à en assumer les conséquences. Ce module amène les participants à réfléchir à la définition de "risques acceptables" pour différents publics et à être attentifs au rôle de différentes valeurs (par exemple la solidarité, l'efficacité, le professionnalisme) dans les processus de décision. En effet, les situations de crise peuvent obliger à faire des choix délicats ou à privilégier certaines victimes au détriment d'autres, par exemple dans les contextes de catastrophes ou de médecine d'urgence. Il s'agit donc de réfléchir aux fondements éthiques des réponses apportées. Le module inclut également une réflexion sur la responsabilité des professionnels, autour de l'extension des attentes sociales quant à leur bonne anticipation des risques.

- Objectifs
- Introduire les fondamentaux de la réflexion éthique et juridique en matière de gestion des risques
  - Apprendre à identifier les enjeux éthiques des risques et des crises
  - Évaluer les transformations de la responsabilité professionnelle
- Méthodes
- Présentation des principaux outils conceptuels
  - Mise en confrontation de l'expérience de professionnels de terrain ayant été confrontés à des choix difficiles
  - Études de cas autour de différents scénarios



## Modalités d'évaluation

### ■ Validation des modules

Trois travaux thématiques valident l'ensemble des modules. Ils permettent la mise en application des outils et ressources acquis lors de la formation.

### ■ Travail de fin d'études

Un travail de fin d'études (de type mémoire) sur un thème en lien avec la formation et/ou la réalité professionnelle des participants est requis pour l'obtention du certificat. Ce travail est réalisé individuellement.

## Organisation et crédits

Cette formation représente

- 18 jours 1/2 en présence soit l'équivalent de 150h
- 240h de travail personnel de préparation et validation des modules
- 150h pour le travail de fin d'études

Le certificat correspond à 18 crédits ECTS.

## Titre obtenu

Les conditions d'obtention du certificat sont les suivantes, selon le règlement d'études de l'Université de Genève:

- Participation à au moins 80% de l'enseignement
- Paiement des émoluments de formation
- Note suffisante aux travaux de validation et de fin d'études

Le **certificat de formation continue *Penser les risques pour mieux gérer les crises / Certificate of Advanced Studies Anticipate risks for a better management of crises*** est délivré par la Faculté des sciences de la société de l'Université de Genève aux participants ayant satisfait aux conditions de contrôle des connaissances des modules et du travail de fin d'études.



## Renseignements pratiques

### Conditions d'admission

- Bachelor ou master universitaire, bachelor HES ou titre jugé équivalent
- Expérience professionnelle pertinente

Admission sur la base d'un dossier de candidature comprenant une lettre de motivation, un curriculum vitae et copies de diplômes. Un entretien individuel peut compléter la procédure d'admission.

### Inscription avant le 20 décembre 2017

- En ligne (ou pdf à télécharger) sur [www.unige.ch/formcont/CASpenserlesrisques](http://www.unige.ch/formcont/CASpenserlesrisques)

Le nombre de participants est limité (maximum 20).

### Finances d'inscription

- CHF 7'500.- pour le CAS
- CHF 900.- par module

### Lieu

Université de Genève  
(les salles seront communiquées ultérieurement)

## Contact

### Géraldine Moynat

geraldine.moynat@unige.ch | + 41 (0)22 379 83 02

*Le masculin est utilisé au sens générique; il désigne autant les femmes que les hommes.*





