

Analyse des comportements de gestionnaires de crise lors d'exercices de mise en situation en milieu industriel

Sylvie VANDESTRATE, Laurie-Anna DUBOIS & Agnès VAN DAELE

Université de Mons (UMONS), 18 Place du Parc - 7000 Mons, Belgique

sylvie.vandestrategie@umons.ac.be

Mots-clés : Gestion de crise , Mise en situation , Formation professionnelle , Risques

Lorsqu'il est question de former à la gestion de crise, l'entraînement basé sur des mises en situation revêt un intérêt particulier en offrant un espace d'apprentissage sécurisé au sein duquel les gestionnaires de crise peuvent se confronter à des situations considérées comme sensibles (Jafferlot, Boet, Di Cioccio, Michinov, & Chiniara, 2013). Dans le cadre d'un projet en cours – le projet Expert'Crise – nous développons et animons des formations reposant sur la simulation d'accidents industriels et destinées aux exploitants d'infrastructures à risques (principalement dans le secteur chimique). Un des enjeux importants de ce projet, outre la préparation et la réalisation des exercices de mise en situation, est la nécessité de donner un retour rapide et pertinent aux gestionnaires de crise sur le déroulement de l'exercice (Duhamel & al., sous presse).

Pour réaliser ce retour d'expérience, nous avons mis en place une approche méthodologique basée sur l'observation, qui permet de capter et d'analyser l'activité des acteurs durant les mises en situation. La communication proposée vise principalement à présenter et à discuter cette approche méthodologique. Celle-ci ayant déjà été appliquée dans plusieurs entreprises, la communication vise également à présenter un certain nombre de résultats invariants (du point de vue de l'activité des gestionnaires de crise) qui se dégagent.

L'approche méthodologique développée repose, pour chaque mise en situation, sur la constitution d'une chronique d'activité à partir de notes d'observateurs et d'enregistrements de flux multimédias. Ceci permet de constituer une base de données qui comprend la chronologie des actions et des communications réalisées durant l'exercice. Les données sont ensuite triées et analysées en fonction d'indicateurs définis sur base des objectifs de l'exercice. La chronique obtenue permet d'analyser différents paramètres du déroulement des exercices dont, entre autres : les modalités de communication, l'atteinte des objectifs de l'exercice par les gestionnaires de crise, les difficultés rencontrées, les écarts observés par rapport à l'application des procédures et l'implication des membres de la cellule de crise.

Actuellement, cette approche méthodologique a été appliquée dans 5 entreprises différentes. Certains résultats transversaux tendent à se dégager. Les gestionnaires de crise s'attachent davantage à la gestion opérationnelle (technique) de la crise - souvent maîtrisée et faisant l'objet de procédures - par rapport à la gestion stratégique qui est pourtant une tâche qui relève spécifiquement de la cellule de crise. Par ailleurs, on constate souvent que, même si les procédures prévoient un nombre jugé suffisant de personnes mobilisées en cellule de crise, cette dernière n'est en réalité composée que d'un nombre réduit de personnes, ne permettant pas de disposer de ressources humaines suffisantes (cumul des fonctions, perte d'informations, surcharge entraînant des oublis...) pour répondre aux exigences d'une situation de crise. Ces premiers résultats sont à compléter.

XXème congrès AIPTLF – Bordeaux, 9-12 Juillet 2018

Références

Duhamel, P., Brohez, S., Delvosalle, C., Dubois, L.-A., Van Daele, A., & Vandestrade, S. (sous presse). Le projet Expert'Crise ou la formation à la gestion de crise en milieu industriel par des exercices de mise en situation : premiers résultats. *Récents Progrès en Génie des Procédés*, 110.

Jafferlot, M., Boet, S., Di Cioccio, A., Michinov, E., & Chiniara, G. (2013). Simulation et gestion de crise. *Réanimation*, 22, 569-576. DOI : 10.1007/s13546-013-0704-9