

Mots-clés : sécurité globale, gestion de crise, anticipation, évènementiel, pilotage, coordination, décision, cellule de crise, communication de crise, management des crises.

# Université de technologie de Troyes

## Diplôme d'Université

### 3C - Coordinateur de cellule de crise

#### *Méthodes et outils pour le pilotage et la décision des évènements de sécurité*

Rédacteur	Guillaume Delatour
Date	21 septembre 2018
Version du document	Finale
Date de recueil avis CE	Octobre 2018
Date de validation CA	Octobre 2018

## 1. Fiche d'identité de la formation

**Adresse de la spécialité :**

Université de technologie de Troyes

12, Rue Marie Curie

CS42060

10004 TROYES CEDEX

Tél : 03.25.71.76.00

**Responsable de la spécialité :** G. Delatour, Enseignant chercheur

**Tél :** 03 25 75 96 50

**Mail :** guillaume.delatour@utt.fr

<b>Intitulé</b>	3C – COORDINATEUR DE CELLULE DE CRISE Méthodes et outils pour le pilotage et la décision des évènements de sécurité
<b>Domaine</b>	Sécurité globale, gestion de crise
<b>Niveau du diplôme</b>	
<b>Niveau requis</b>	Bac+3, management intermédiaire et supérieur, 3 ans d'expérience professionnelle.
<b>Durée de la formation</b>	70 heures, soit 10 jours en temps partagé
<b>Année d'ouverture</b>	2019

## 2. Introduction

### Présentation du projet

Ce projet de Diplôme d'Université répond à plusieurs objectifs stratégiques, pédagogiques, et opérationnels. D'un point de vue stratégique, il vise au développement de l'offre de formation universitaire de l'UTT dans le champ de la sécurité globale et de la gestion de crise. Grâce à ses modalités particulières (formation courte et certifiante en temps partagé – part time) ce DU renforce l'offre actuelle basée sur des formations longues (master imsga, cursus ENSOSP), et en intégrant davantage de profils en formation continue.

D'un point de vue pédagogique, ce DU vise à l'acquisition d'une compétence particulière et précise qu'est le management d'évènements et situations exceptionnels, de l'action planifiée à la situation de crise. En effet, la gestion de l'événementiel et des crises compte parmi les sujets en forte demande chez nos partenaires publics et privés. Ce DU vise donc à proposer une solution de formation adaptée à un besoin de plus en plus prégnant.

Ce DU a également vocation à contribuer au développement opérationnel de la plateforme de recherche, par les bénéfices dégagés lors de l'accueil de publics en formation continue. Le DU permettra ainsi l'amélioration continue de la recherche par la conception d'un outil de simulation et de recueil de données de plus en plus précis et performant.

Enfin, cette action de formation s'inscrit dans la démarche collaborative globale engagée avec nos partenaires (ENSOSP, SAMU...) et vient enrichir les travaux à l'œuvre, notamment en matière de collaboration scientifique et pédagogique à venir (captation et échange de données, réseau de plateforme).

### Le contexte

Nos sociétés actuelles sont confrontées à de plus en plus d'évènements toujours plus rapides et déstabilisants. La mondialisation des échanges, l'interdépendance forte des réseaux, ou encore l'usage massif des nouvelles technologies dans tous les pans de la société (industrielle, politique, économique ou privée) conduisent les organisations à modifier leurs manières d'appréhender les événements qui peuvent les impacter, qu'ils soient endogènes ou exogènes. La gestion des conséquences directes et immédiates fait peu à peu place à une gestion anticipée et préparée intégrant les conséquences opérationnelles, médiatiques et économiques. Ce nouveau vecteur de continuités d'activités génère des exigences particulières de professionnalisation des cadres auxquelles il est nécessaire de répondre.

### L'offre de formation existante

Le marché de la formation fait état de nombreux dispositifs de formation continue portant sur la thématique « gestion de crise ». Plusieurs cursus sont identifiés comme potentiellement concurrentiels au regard du contenu, du coût, ou de la durée de formation. Ceux-ci sont listés dans le tableau suivant (seules les formations courtes ont été recensées. Les formations longues en gestion de crise, type master n'ont pas été indiquées).

Lien hypertexte vers les plaquettes de formation.

Nom	Organisme	Public cible	Coût / durée	Contenu	Commentaires
<a href="#">DU gestion des crises et sécurité intérieure</a>	Université Paris Descartes	<p>Les professionnels de santé ayant un exercice extra ou intra hospitalier</p> <p>Les acteurs du Secours Public (Sapeurs-Pompiers, SAMU/SMUR, Associations, Autres)</p> <p>Les membres de la sphère judiciaire</p> <p>Les responsables de Sécurité des champs publics (civils et militaires) ou privés</p>	<p>800 à 1600 € /</p> <p>3 modules de 3,5 jours</p>	<p>Institutions et acteurs de la sécurité intérieure</p> <p>Management des risques</p> <p>Gestion de crise et continuité</p> <p>Sécurité sûreté des grands événements</p> <p>Terrorisme</p> <p>Nouvelles menaces</p> <p>Gestion crise et aéronautique</p> <p>Gestion de crise et sécurité à l'étranger</p> <p>Communication de crise</p> <p>Exercice de crise</p> <p>Immersion opérationnelle</p> <p>Grands témoins</p> <p>Visites de sites (stade de France, aéroport Charles de Gaulle)</p>	
<a href="#">Cycle gestion des situations sanitaires exceptionnelles et de crise (veille, sécurité sanitaire, qualité et gestion des risques)</a>	Ecole des hautes études en santé publique	<p>Directeur ou cadre amené à participer à la gestion de crise, en ARS, agence sanitaire, service du Ministère des affaires sociales et de la santé, en établissement de santé, établissement social ou médico-social, en collectivité territoriale</p>	<p>2600 € /</p> <p>16 jours</p>	<p>Module 1 : Principes, méthodes et outils de planification pour appréhender la maîtrise d'une situation sanitaire exceptionnelle</p> <p>Module 2 : Communication en situation sanitaire exceptionnelle et de crise</p> <p>Module 3 : Principes et organisation de la prise en charge de victimes "attentat" et "nucléaire, radiologique, biologique et chimique"</p> <p>Module 4 : Management d'une cellule de crise en ARS et en établissement de santé</p>	<p>L'implication de la DGS/ DUS dans le pilotage de la formation pour développer un cadre commun et les relations entre les acteurs nationaux et territoriaux</p> <p>Modules 1 et 4 interministériels en partenariat avec la DGS, SAMU/ Urgences de France, l'ENSOSP et l'INHESJ</p> <p>Mise en situation sur plateaux de simulation</p>

<a href="#">Gestion de crise</a>	Saint Cyr Formation	Non précisé	Sur mesure	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anticiper, comprendre et analyser en situation difficile</li> <li>- Décider avec méthode</li> <li>- Piloter la conduite de la décision</li> <li>- S'adapter tout en maintenant les objectifs</li> <li>- Maitriser les mécanismes de la motivation et savoir relancer ses équipes</li> <li>- Gérer les émotions</li> </ul>	
<a href="#">Gestion et communication de crise</a>	Paris school of business	Non précisé	2 jours	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprendre une crise (identification, contraintes supplémentaires des crises 2.0, cas particulier de la rumeur, analyse des origines ...)</li> <li>2. Préparer l'entreprise à la gestion de crise (gestion de l'information, processus de sensibilisation, établissement d'un plan d'urgence, analyse des coûts potentiels, hiérarchisation des sources d'information, évaluation des modes de réponses possibles)</li> <li>3. Gérer et communiquer pendant la crise (définition des différents modes de communication, préparation de la gestion de l'après-crise ...)</li> </ol>	
<a href="#">Gestion de crise en environnement</a>	Geoptim	Tout public	A partir de 650 € HT / 1 journée	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifier les crises</li> <li>2. Evaluer l'ampleur de la crise</li> <li>3. Les effets des crises</li> </ol>	

				4. Les objectifs de la mise en place d'un plan de gestion	
<a href="#">Gestion de crise et plan de continuité d'activités</a>	AMRAE formation		1800€ HT / 3 jours	<p>Développer une approche pragmatique et opérationnelle de la gestion de crise</p> <p>Élaborer sciemment et de façon circonstanciée la solution adéquate à la crise « inimaginable » de demain</p> <p>Assurer la mise en œuvre d'un plan de continuité d'activité (PCA)</p>	<p>Exercices de simulation de crise, debriefing, defusing et de création d'un plan de continuité d'activité (PCA)</p> <p>Support vidéo des « retours d'expérience » de gestion de crise</p> <p>Cas concret de comportement sous stress</p> <p>Mise à disposition d'une « boîte à outils » méthodologique et documentaire (format CD) pour chaque participant</p>

Parmi les formations identifiées, deux cursus sont particulièrement intéressants : le DU gestion des crises et sécurité intérieure de Paris Descartes, et le Cycle gestion des situations sanitaires exceptionnelles et de crise (veille, sécurité sanitaire, qualité et gestion des risques).

Au regard de ce recensement, nous pouvons tirer plusieurs conclusions :

1. Le secteur est concurrentiel sur des durées de formation très courtes (1 à 2 jours), avec des produits de formation d'intérêts variables au regard du contenu et des partenaires.
2. Il est nécessaire de se démarquer des cursus existants, sur le concept porté, le contenu, la durée de formation et les modalités (notamment la mise en pratique par les exercices de simulation)
3. La dimension partenariale de la formation est un atout majeur.

### 3. Objectifs de la formation

L'objet de la formation est de permettre à des cadres d'entreprises et de collectivités de développer des compétences managériales utiles à la gestion d'événements exceptionnels, en vue de prévenir l'apparition de situations de crise.

#### Objectifs pédagogiques

Le référentiel pédagogique de la formation est composé des objectifs suivants :

- Compréhension des concepts et normes associées à l'évènementiel et aux situations de crise (définitions de la crise, situation de crise, distinctions risque, crise, catastrophe, caractérisation de la crise).
- Connaissance de différentes réponses de la société face à une crise (organisation, individus, territoires, réponses institutionnelles, retour d'expérience d'événements majeurs), et analyse de la place et rôle de la cellule dans la réponse globale aux événements (place dans l'organisation nationale, lien décision/responsabilité).
- Analyse des fonctions et mécanismes à l'œuvre au sein d'une cellule de crise (finalités, objectifs, constitutions, fonctions, caractéristiques particulières (incertitude, complexité, temps...).
- Elaboration d'un cadre de management adhoc de situations particulières (préparation de l'organisation, lien avec les activités quotidiennes, aménagements préparatoires, critères d'activation et de continuité, critères de désactivation et retour d'expérience).
- Management des activités de la cellule (facteur humain et groupes restreints, outils de gestion, pathologies, dérives).

## Objectifs professionnels

Le domaine de compétence visé est celui du management opérationnel et stratégique, et plus particulièrement du management des situations événementielles et de crises. A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de :

### 1/ Représentation partagée de la situation

- Identifier les enjeux, risques et menaces associées aux événements dans le but d'avoir une représentation précise.
- Représenter l'évolution des événements dans leurs contextes en s'appuyant sur les principes de représentation partagée.
- Utiliser les méthodes et outils de synthèse, de partage, et de mémoire des informations et représentations relatives aux événements.

### 2/ Management des activités et coordination des acteurs

- Définir l'organisation interne au regard des ressources disponibles, dans le but d'assurer la continuité de la gestion des événements.
- Identifier les besoins et ressources nécessaires à l'installation et la mise en œuvre de la salle de gestion.
- Définir les modalités de veille, d'activation et de retour d'expérience dans le but de garder une posture d'anticipation.
- Animer l'équipe en vue de garder une efficacité collective en situation de déstabilisation et de stress.
- En prenant en compte les ressources et matériels disponibles, déclencher et assurer le suivi des actions afin de permettre la gestion efficiente des conséquences de l'évènement.

### 3/ Aide à la décision

- Concevoir des stratégies d'actions en s'appuyant sur la représentation de la situation, en vue de les soumettre au décideur.
- Sur la base de critères de décisions identifiées, élaborer un argumentaire permettant le choix entre les différentes stratégies d'action proposées.

### 4/ Communication

- Réaliser une veille médiatique portant sur les événements en cours en vue de détecter l'émergence de rumeur et de préparer une communication adaptée.
- Identifier la cible, sélectionner les vecteurs appropriés et élaborer des messages afin d'informer les acteurs externes.

## 4. Programme de la formation (pilotage, contenus, modalités, durée et intervenants)

### Pilotage pédagogique de la formation

Le pilotage de la formation est assuré par deux comités :

- Un comité scientifique, garant de la pertinence scientifique des sujets abordés dans le cadre du DU :
  - Se réunit annuellement
  - Composé de l'équipe de pilotage et de personnalités qualifiées externes.
- Un comité pédagogique, garant du bon déroulement administratif et pédagogique de la formation :
  - Se réunit avant et après chaque session.  
Composé des acteurs pédagogiques et administratifs : UTT (chaire + FC), ENSOSP, Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence AUBE, et un membre externe.

### Programme de formation

La maquette pédagogique globale de la formation est décrite dans le tableau ci-dessous. La maquette détaillée est disponible dans l'annexe 1.

Intitulé	Contenu thématique	Durée	Lieu
MODULE 1	Introduction du DU / concepts et notions : évènementiel et crise.	2 jours (14 heures)	UTT
MODULE 2	Continuum menace/risque/crise + retour d'expérience	2 jours (14 heures)	UTT
MODULE 3	Dynamique des écosystèmes décisionnels et aide à la décision	2 jours (14 heures)	UTT
MODULE 4	Leadership en groupes restreints	2 jours (14 heures)	CESU
MODULE 5	Communication de crise + évaluation	2 jours (14 heures)	UTT

### Organisation pédagogique

Le nombre d'heures d'enseignement est fixé à 70 heures en présentiel, soit 10 jours de formation.

La formation est dispensée en temps partagé (*part time*), à raison de 5 séquences de formation de 2 jours, à raison d'une séquence toutes les 3 ou 4 semaines.

Le rythme d'enseignement pourra être modifié selon les demandes et besoins d'entreprises qui souhaiteraient organiser une session du DU au bénéfice de leurs seuls salariés.

## Méthodes et moyens pédagogiques

Le modèle pédagogique de la formation s'articule autour de trois modèles pédagogiques :

- 1/ Un apport de connaissances universitaires collectif, réalisé par des enseignants chercheurs universitaires.
- 2/ Des échanges professionnels par l'intermédiaire d'ateliers de retours d'expériences et de visites externes animées par des praticiens.
- 3/ Un nombre élevé de mises en situations pratiques rendues possibles par la plateforme de simulation UTT.

## 5. Modalités d'évaluation et de certification

### Contrôle de connaissances et modalités d'évaluation

L'évaluation pédagogique de la formation est composée de deux modalités :

1. La rédaction d'une note de synthèse argumentée.
2. La soutenance de la note de synthèse devant un jury composé des personnes suivantes :
  - Un représentant de l'UTT
  - Un représentant du SAMU
  - Un représentant de l'ENSOSP
  - Un membre externe

### Obtention de la certification et jury de diplôme

L'obtention de la certification repose sur deux critères :

1. Assiduité : participation à l'ensemble des modules de la formation.
2. Résultats aux examens : obtenir une note moyenne minimale de 10/20 aux modalités d'évaluations pédagogiques. Les coefficients de pondération sont les suivants : note de synthèse : 70 % ; soutenance : 30%.

## 6. Public cible, prérequis et conditions d'admission

### Public cible

Ce diplôme s'adresse aux cadres de management intermédiaires et stratégiques d'entreprises, d'administrations et de collectivités chargés d'organiser la sécurité, ou amenés à participer et décider au sein d'une cellule de crise.

*Liste non exhaustive de fonctions concernées par la compétence proposée par le DU :*

- Chef d'entreprise.
- Directeur de service.
- Cadre amené à participer à une cellule de crise.
- Manager, Gestionnaire ou Responsable d'une cellule de crise.
- Responsable sûreté/sécurité.
- Manager de risques / Risk Manager.
- Cadre de coordination et de planification en défense et sécurité civile.
- Chargé de continuité d'activité et de Gestion de crise.

*Liste non exhaustive d'organisations concernées par la compétence proposée par le DU :*

- Secteur public et privé.
- Collectivité territoriale.
- Secteur bancaire et organisme financier.
- Secteur sécurité publique ou cabinets ministériels (Ministères intérieur, affaires sociales ou affaire étrangère).
- Secteur hospitalier ou agences sanitaires et sociales.
- Secteur judiciaire.
- Agence d'environnement ou de sécurité environnementale.
- Entreprises privées œuvrant dans des secteurs d'activités sensibles (Compagnie aérienne, Opérateurs de voyage, Industrie événementielle, ...).

## Prérequis

Cette formation ambitionne d'apporter une compétence managériale supplémentaire à des cadres dont les activités sont déjà en lien avec les sujets de sécurité et de maîtrise des risques. Le public requis possède donc déjà une expérience dans ces domaines de management.

Le profil cible est en conséquence un cadre titulaire d'un diplôme de L3 ou équivalent, justifiant d'au moins trois années d'expérience professionnelle.

## Conditions d'admission

L'admission au DU sera prononcée par le comité pédagogique qui se déterminera sur la base d'un dossier de candidature, comprenant les éléments suivants :

- Lettre de motivation
- Curriculum vitae
- Copie du diplôme le plus élevé
- Dossier de candidature

## **7. Positionnement de la formation dans l'organisation et modalités de déploiement**

### **Place de la formation dans l'offre de l'établissement**

Ce diplôme universitaire s'inscrit dans le champ de formation de l'établissement portant sur la sécurité globale. Placé sous le label de l'institut sur la sécurité globale et l'anticipation, elle propose un créneau de formation complémentaire aux licences professionnelles, masters existants, et formations doctorales existantes.

Cette formation s'inscrit dans l'offre de formations professionnelles de l'UTT. Il s'agit d'une formation destinée principalement à un public de professionnels en activité.

### **Lieu de réalisation de la formation et modèle économique**

La formation se déroulera à l'UTT.

Le tarif du DU est fixé à 4875 €, pour les 10 jours de formation.

Le nombre d'inscrits est fixé à 8 participants mini et à 12 participants maxi par session.

La répartition du chiffre d'affaires est déterminée par l'intermédiaire d'une convention de partenariat, et selon la répartition suivante : UTT 60%, ENSOSP 20%, CESU 20%.

### **Commercialisation et suivi administratif**

La commercialisation de cette formation, incluant le conventionnement avec les parties prenantes (entreprise, individu) sera assurée pour l'UTT par la Direction du développement de la formation continue.

Le suivi administratif de la formation sera assuré par le service des Formations Courtes et Professionnelles (FCP) de la Direction de la Formation et de la Pédagogie (DFP) : traitement des candidatures, jury d'admission et de diplomation, suivi de la relation stagiaire et intervenants.

Ces deux tâches sont coordonnées par la maîtrise d'œuvre pédagogique co-pilotée entre l'institut sur la sécurité globale et l'anticipation, l'ENSOSP et le CESU de l'Aube.

## **8. Perspectives**

Le premier attendu de la formation est de démontrer son intérêt et sa pérennité. Après deux sessions tests, la perspective proposée est l'inscription dans un rythme de croisière biannuel. Il s'agira également de développer les possibilités de financement professionnel à travers l'inscription au RNCP. Enfin, ce module est une brique de formation dans un ensemble cohérent. Le retour d'expérience tiré de ce module permettra une évolution globale des modules de formation, et une valorisation directe à travers la chaire sur la gestion de crise.