

# Fiabilité organisationnelle, résilience / Organizational reliability, crisis management

 Composante  
Polytech  
Grenoble - INP,  
UGA

- > **Langue(s) d'enseignement:** Français
- > **Ouvert aux étudiants en échange:** Oui
- > **Code d'export Apogée:** KAPPXM07

## Présentation

### Description

- Avoir une vision systémique des enjeux de la sécurité industrielle en prenant appui sur les approches de la fiabilité organisationnelle et de la résilience. Comprendre le rôle des différents acteurs au niveau de l'organisation impliqués dans la gestion de la sécurité.
- Mettre en œuvre les connaissances acquises concernant les modèles de la sécurité industrielle et de la résilience pour analyser les situations de travail à risque en entreprise.
- Être sensibilisé aux outils et démarches développés par les ergonomes pour intervenir sur ces questions, notamment en ce qui concerne le retour d'expérience.

Les compétences visées sont :

- Comprendre les évolutions historiques des approches de la sécurité industrielle afin d'identifier le fonctionnement du système de sécurité des entreprises
- Analyser de façon systémique les questions relatives à la sécurité, la fiabilité organisationnelle
- Connaître les concepts de fiabilité organisationnelle et de résilience et savoir les appliquer à des situations de gestion des risques industriels ou de sécurité dans les entreprises

#### Partie 1 : LA FIABILITÉ ORGANISATIONNELLE EN ACTION

1. De la sûreté de fonctionnement à la fiabilité organisationnelle
  - a. Des approches de la sécurité basées sur la réduction des défaillances techniques et humaines
  - b. Des approches de la sécurité centrées sur les dysfonctionnements organisationnels

- La fiabilité organisationnelle
    - . Le courant des « High reliability Organizations » (les « Organisations Hautement Fiables ») : caractéristiques et intérêt
    - . Karl Weick : la gestion de l'inattendu
  - Le collectif dans la fiabilité
2. Le Retour d'Expérience (REX) : un instrument majeur de la fiabilité organisationnelle
- a. Objets et formes
  - b. Démarche
  - c. Leviers et limites
  - d. Exemple d'une démarche de conception d'un dispositif de REX intégré aux pratiques collectives : le cas du REX chez un exploitant de tunnels routiers

## Partie 2 : DE LA SÉCURITÉ A LA RÉSILIENCE

1. Introduction : La sécurité au fil du temps
2. Les démarches traditionnelles de sécurité : définitions
  - a. Identifier et connaître les risques
  - b. Maîtriser les risques : la sécurité réglée
3. L'évolution paradoxale des systèmes sociotechniques et du travail
  - a. Complexification des systèmes
  - b. « Ultra sécurisation » des systèmes
  - c. Évolution du travail
4. Les limites des démarches traditionnelles de sécurité
  - a. Limites des approches réglées : la sécurité gérée
  - b. Limites des explications causales : la sécurité émergente
5. La résilience
  - a. Une capacité de contrôle
  - b. Une capacité de fonctionnement
  - c. Une capacité d'adaptation
6. Application du concept : la sécurité dans la gestion de système de soins
  - a. Introduction : la sécurité des patients, un intérêt récent, des enjeux de société
  - b. Les spécificités des systèmes de soins
    - Risques spécifiques (iatrogènes, nosocomiaux, ...)
    - Les systèmes de soins et leurs défaillances : des systèmes complexes
    - Les barrières à franchir par les systèmes de santé
  - c. Le cas d'une étude en anesthésie.

---

## Heures d'enseignement

Fiabilité organisationnelle, résilience / Organizational  
reliability, crisis management - CMTD

Cours magistral - Travaux dirigés

12h

---

## Pré-requis recommandés

- Être initié aux concepts de base de l'ergonomie / à l'ergonomie et aux méthodologies d'intervention en ergonomie
- Être initié aux modèles d'analyse des situations de travail des ergonomes
- Être initié à l'analyse et l'évaluation des risques professionnels et à la prévention des risques industriels

- Connaissance de l'organisation d'entreprise et des systèmes de management de la sécurité

**Période :** Semestre 10

Évaluation initiale / Session principale - Épreuves

Libellé	Nature de l'enseignement	Type d'évaluation	Nature de l'épreuve	Durée (en minutes)	Nombre d'épreuves	Coefficient de l'épreuve	Remarques
				120		30/100	

## Infos pratiques

Lieu(x) ville

> Grenoble

Campus

> Grenoble - Saint-Martin d'Hères