

Bertrand Robert

Du management de *crise* au management de la *surprise*



Né en 1961, marié, trois enfants. Hypokhâgne, Sciences-Po Paris, ESSEC ; major national à la Préparation Militaire Supérieure, colonel dans la Réserve Citoyenne de l'Armée de l'Air et de l'Espace.

Conseil, formation et recherche depuis 1986 sur l'anticipation et le pilotage des situations de crise.

Président co-fondateur d'**Argillos** (2001) et auparavant d'Arjuna (1993-2001), a consacré le tiers de son temps aux interventions à chaud au sein des cellules de crise (300 interventions).

Parcours initial sur les crises au ministère de la Défense (Sirpa Central) puis sur les crises institutionnelles et les problématiques de rumeurs (Krief, auprès de Jean-Pierre Raffarin) puis comme créateur et directeur pendant cinq ans d'un département crise en agence-conseil (Francom, Patrick d'Elme).

Apprentissage et missions communes pendant plus de 20 ans avec Patrick Lagadec (Ecole Polytechnique).

Aide les entreprises et les services publics à se préparer et à traverser les situations de crise via des actions de veille, analyse des vulnérabilités, mise en place de dispositifs de crise, exercices et entraînements, retours et partages d'expériences, et par des actions de recherche appliquée et de formation-action.

Développe depuis 1999 des nouvelles approches centrées sur le cœur des crises émergentes : management de la **surprise**, techniques d'**anticipation**, traitement des **peurs**, pilotage par la **confiance**.

Expert APM (premier réseau national de formation pour les chefs d'entreprises) depuis 1990, conférencier ou chargé d'enseignement : **Ecole Militaire** (INHESJ, Institut National des Hautes Etudes de la Sécurité et de la Justice, Ecole de Guerre), **BSPP** (Sapeurs-Pompiers de Paris, COS-DSM), **ENSV** (vétérinaires, DDCSPP), **Ecole des Mines d'Alès** (master Risques industriels), **Sorbonne** (Master GGRC, Gestion Globale des Risques et des Crises, parrain des promos 2008, 2012, 2019), **Ensam** (Arts & Métiers), **Ifomene** (Médiation, institut catholique de Paris), **AgroParisTech** (Masters Sécurité alimentaire), ...

Co-auteur de *La communication de crise*, Mac Graw Hill (1991), *Le traitement médiatique de la complexité*, Centre de recherche de l'Ecole Supérieure de Journalisme de Lille (1997). *La fin du risque zéro* avec Patrick Lagadec, Eyrolles, 2002 (chapitre de conclusion sur les nouvelles pratiques). *Qualité et gestion des risques en établissement de santé* avec Michel Sfez et Patrick Triadou, Ed. Lamarre, 2005. *Guide Lamy des risques* avec Xavier Graff et l'IERSE en 2007. International Handbook of Organizational Crisis Management SAGE, 2007 avec une vingtaine d'auteurs internationaux (USA, Europe, Japon). Chapitre de conclusion de *Crises et facteur humain* coordonné par T. Portal, Ed. de Boeck, collection Crisis, 2009. *Crises & Risques urbains*, en collaboration Sorbonne et BSPP (Pompiers de Paris), Ed. Lavoisier, 2010, chapitre sur les techniques d'anticipation. *Prévenir les crises, ces Cassandre qu'il faut savoir écouter*, Armand Colin 2013, ouvrage collectif international coordonné par T. Portal et C. Roux-Dufort sur les signaux faibles ayant reçu le prix FNEGE 2015.

Auteur de : *La gestion des crises agroalimentaires, pilotage et anticipation*, 2002 à l'AFNOR. *Nouvelles pratiques en management des crises. Dix ruptures pour passer d'une logique de procédures à l'apprentissage de la surprise*, 2002. *Les leçons de pérennité de M. de La Fontaine, petit bréviaire pour traverser le temps et ses turbulences*, 2003. *Esquisse d'un alphabet de la surprise*, 2004. *Naviguer au cap confiance*, 2005. *Le management par la surprise*, 2007. *Nouvelles méthodes d'anticipation et de Retex à l'occasion de la crise Covid*, 2020.

Concepteur-animateur de centaines d'exercices et de séminaires, animateur de réseaux d'apprentissage, ses approches pédagogiques sont enrichies par l'enseignement de l'**aïkido** (dojo de l'Ecole militaire. Développement analogique entre l'aïkido, le management de la surprise, la gestion des peurs, les techniques d'interview), la pratique depuis l'enfance de la **musique ancienne** (ancien élève du conservatoire national de Lyon, classe de guitare. Président de l'ensemble Douce Mémoire), et l'étude de l'**écriture chinoise**. Co-animation de séminaires, notamment avec Erik Decamp, guide de haute montagne à Chamonix, et avec le Dr Jacques Fradin, spécialiste des neurosciences.

Chargé d'enseignement pendant sept ans à l'ESJ (Ecole Supérieure de Journalisme de Lille), concepteur de **Media-Tennis®**, méthode pédagogique et ludique de media training adaptée aux situations de crise et basée sur l'analogie entre les interviewes en situations de crise, le tennis et l'aïkido.

Auteur de **Damoclès®**, logiciel d'apprentissage pour la gestion des crises et la capitalisation des retours d'expérience, créé en binôme avec Chris Lajtha sur un simulateur de cockpit qui a reçu à Londres le prix spécial du jury des European Risk Management Awards 2005.