

Diagnostic et changement de comportement en matière de sécurité?

KOUABENAN D. REMI

Professeur de psychologie du travail et des
organisations,

Directeur UFR SHS, Université Grenoble2

Introduction

- Objectif : montrer impact représentations et croyances dans le diagnostic et l'expertise de sécurité ainsi que dans l'adoption des comportements sécuritaires
- Un exposé théorique et pratique illustré par des exemples sur la place des croyances dans l'explication des accidents et la perception des risques :
 - Fondements théoriques des approches préconisées
 - Apport de la connaissance des biais et illusions dans le diagnostic de sécurité et le changement de comportement de santé
- Une illustration concrète par Axelle Caucanas, psychologue du travail, consultante en prévention des risques.

Intérêt de l'approche par les représentations et les croyances

- Hypothèse : Le comportement et les représentations (et/ou les croyances) qui les sous-tendent jouent un rôle central dans la survenue des accidents mais aussi dans le succès des actions de prévention.
- L'indifférence vis-à-vis de la prévention des accidents ainsi que l'efficacité plutôt relative des actions de prévention, résultent
 - de “ lectures ” différentes d'une même situation et ,
 - d'une mauvaise communication sur le risque et, sur les moyens de les maîtriser.

Intérêt de l'approche par les représentations et les croyances

- La prise en compte du fonctionnement sociocognitif de l'individu ordinaire (opérateur, décideur (politique), investisseur, dirigeant, intervenant dans les organisations, etc.) permet de :
 - comprendre comment il appréhende les risques et les accidents pour mieux comprendre son attitude vis-à-vis des risques et des campagnes de prévention
 - concevoir des messages adaptés permettant d'influencer positivement son comportement en faveur d'une meilleure sécurité

Intérêt de l'approche par les représentations et les croyances

- Chaque système de production véhicule un système de valeurs et de normes propres au pays d'origine de son concepteur et à une certaine vision du travail ;
- Représentations et croyances des employeurs sur la sécurité et le bien-être de leurs salariés → déterminants importants de leur investissement et engagement dans les actions de sécurité.
- Croyances, représentations, normes et culture des opérateurs susceptibles d'influencer leur attitude et comportement vis-à-vis de la sécurité: ignorance ou non-perception du risque → négligences ou adoption de conduites dangereuses
- Confiance parfois excessive en la fiabilité des systèmes technologiques hautement complexes et confiance excessive dans la capacité personnelle à s'adapter et à faire face aux risques.

Intérêt de l'approche par les représentations et les croyances

- Dans une époque marquée par la mondialisation des échanges et le transfert des procédés et des systèmes techniques de production, mais aussi par une grande mobilité de la main-d'œuvre, la culture et surtout les croyances, prennent une importance particulière
- Croyances interviennent à différents niveaux :
 - choix politiques ou stratégiques,
 - choix économiques et culturels quant au type et au niveau de risque acceptable, incontournable, ou utile ;
 - évaluation de sa propre exposition au risque et de la décision de s'en protéger ou non,
 - choix d'actions destinées à contrer leurs effets néfastes, acceptation et adhésion à ces stratégies d'action (réceptivité aux messages de prévention)

Intérêt de l'approche par les représentations et les croyances

- L'explication des accidents et l'évaluation des risques , des moments favorables aux croyances et aux inférences
 - Accidents/risques traduisent incertitude ou caractère aléatoire des situations professionnelles/sociales.
 - Situations de travail de plus en plus complexes et difficiles à anticiper (imprévisibles)
 - Incertitude contenue dans la notion même de risque aux conséquences positives ou négatives
 - Accidents, incidents, dysfonctionnements = limites certitudes, limites fiabilité systèmes

Intérêt de l'approche par les représentations et les croyances

- Périodes d'incertitude et de crise favorables croyances
- Représentations et croyances permettent :
 - Compenser absence d'explication rationnelle et donner sens aux événements.
 - Faire inférences sur relations entre les « événements » et les possibilités de contrer ou prévenir leurs effets néfastes
 - Structurer l'environnement et avoir le sentiment de retrouver un certain sens du contrôle (avec les inférences)
- → croyances et processus inférentiels au centre des processus d'évaluation et de construction du risque
- Croyances et inférences tendent à orienter les comportements

Intérêt de l'approche par les représentations et les croyances

- Inférences appel à des heuristiques (mobilisant une charge cognitive faible ; pas de démarche analytique)
- Exemples :
 - Représentativité : on rattache la situation à évaluer à une classe déjà connue de situations antérieures similaires
 - Disponibilité : évaluation à partir des infos les plus couramment répandues ou les plus récentes (donc les plus disponibles)
 - Ancrage-ajustement : évaluer en prenant comme référence le cas précédent (ancrage) en y apportant qqes modifications (ajustement) pour tenir compte du contexte présent

Intérêt de l'approche par les représentations et les croyances

- Heuristiques ambitionnent réduire incertitude et faciliter évaluation risque
- Mais heuristiques et conclusions causales rapides → erreurs ou biais dans l'évaluation et inférences
- Biais et erreurs conduisent à fausses certitudes et fragilisent la sécurité
- Deux approches : explication naïve et perception des risques
- Attributions causales et perceptions : biais susceptibles influencer le comportement

Thème 1: Clin d'œil sur les travaux sur l'explication naïve des accidents

- Explication accident, préalable action de prévention.
- Explication accident préoccupe aussi bien l'expert que le profane, l'opérateur (en charge d'appliquer mesures de prévention).
- Explication naïve : explications spontanées fournies par non spécialistes sans recours à une méthodologie scientifique connue.

Thème 1: Clin d'œil sur les travaux sur l'explication naïve des accidents

- Explications naïves fondées sur représentations et croyances quant à la situation à risques et aux capacités d'y faire face.
- Explications expertes ou naïves ont un sens et sont utiles.
- « Les jugements subjectifs qu'ils soient produits par des experts ou par des profanes constituent un élément fondamental dans toute évaluation du risque. Si de tels jugements sont erronés, les efforts de gestion des risques seront vraisemblablement mal orientés » (Slovic et al., 1981).

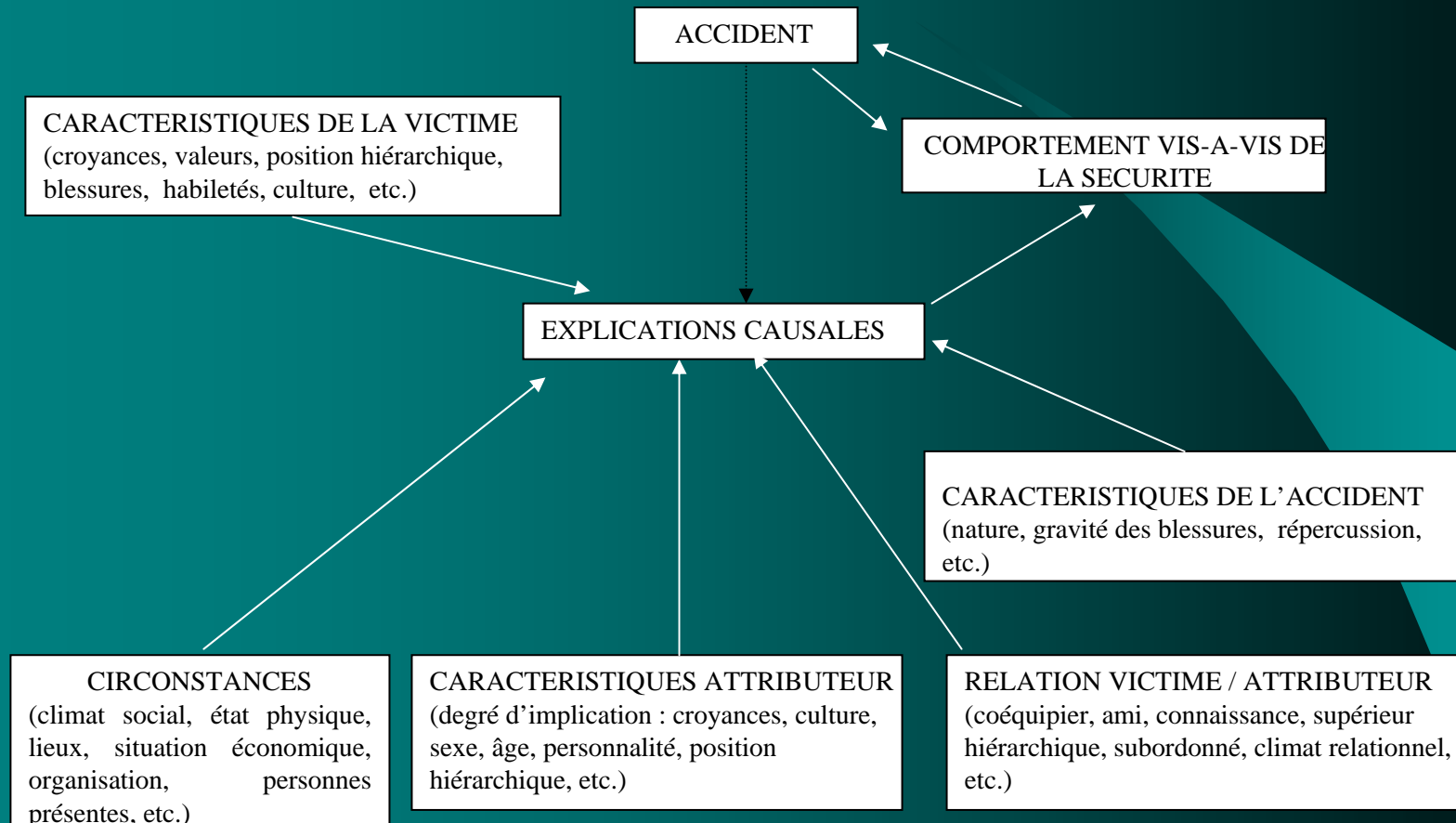
Thème 1: Clin d'œil sur les travaux sur l'explication naïve des accidents

- Les études montrent que :
 - les explications des experts diffèrent de celles des non spécialistes (profanes),
 - experts et profanes sont sujets à des biais dans leurs explications des accidents
 - Que les explications naïves (spontanées) des accidents sont souvent défensives ou illusoire (externes vs internes)

Thème 1: Clin d'œil sur les travaux sur l'explication naïve des accidents

- Biais défensifs provenant de différents facteurs liés à :
 - la victime (croyances, position hiérarchique, ancienneté, niveau d'implication, gravité des blessures ou des dommages subis, etc.),
 - caractéristiques de l'accident et contexte (gravité, environnement physique et social, ambiguïté ou complexité de la situation, etc.),
 - caractéristiques de l'analyste (croyances, position hiérarchique, métier, niveau d'implication, culture, etc.),
 - rapport de l'analyste avec la victime (coéquipier, subordonné, supérieur hiérarchique, climat relationnel, etc.)
 - Etc.

Modèle de l'explication causale naïve de l'accident



.....> Donne lieu à
——> Peut déterminer

Thème 1: Clin d'œil sur les travaux sur l'explication naïve des accidents

- Ces explications défensives proviennent de processus psychologiques divers :
 - Motivationnels : auto-présentation positive, défense de l'estime de soi, besoin de croire en un monde juste, etc.
 - Cognitifs : traitement sélectif des informations sur les accidents, tendance à la confirmation d'hypothèses, etc.)
 - Normatifs : besoin de conformisation aux normes et aux attentes sociales, caractère moral de l'acte précédent l'accident, etc.

Thème 2 : Clin d'œil sur les travaux sur la perception des risques

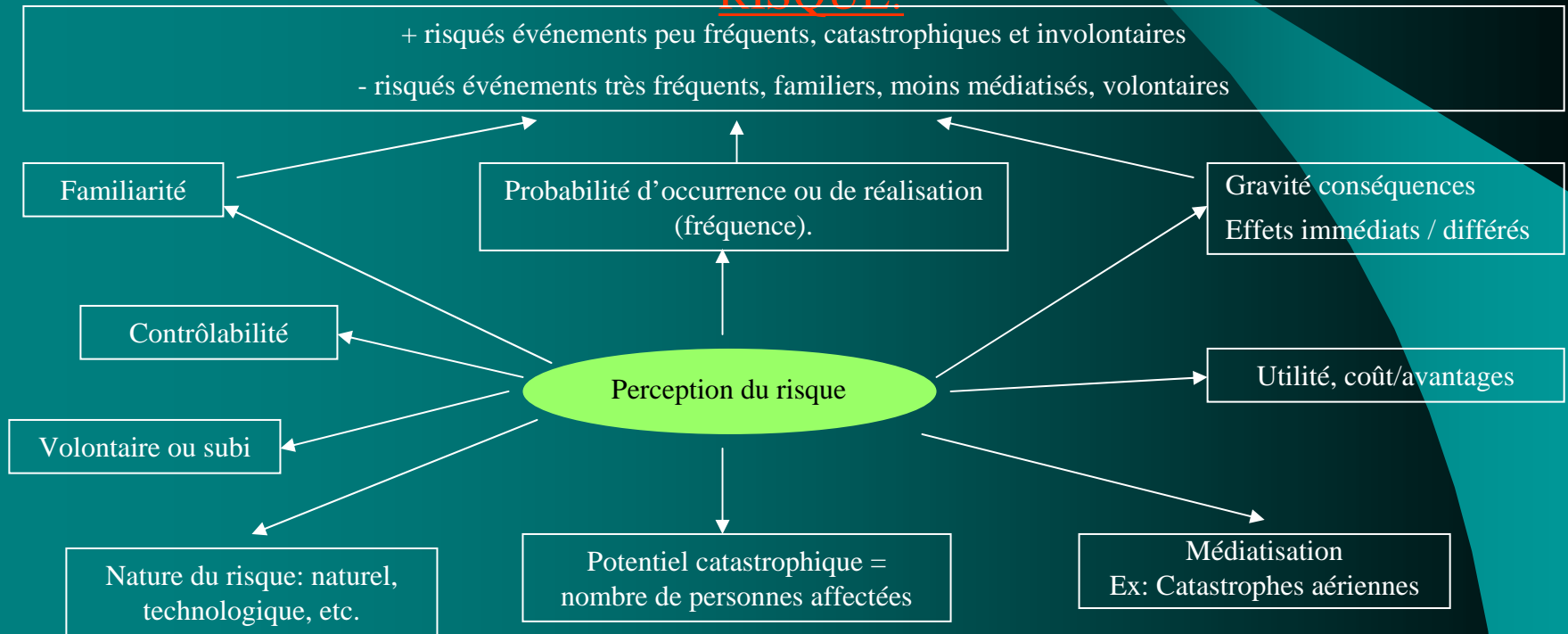
- Le risque un construit cognitif et un construit social
 - Résulte d'une construction sociale et d'une négociation politique.
 - L'appréciation du caractère risqué ou non des situations dépend des individus, des groupes, des circonstances
 - Tous les risques ne sont pas perçus ou redoutés de la même manière d'un individu à l'autre, ni d'une communauté à l'autre.
 - Un risque acceptable pour un groupe ne l'est pas forcément pour un autre
 - Un risque acceptable aujourd'hui peut ne pas l'être demain
- L'évaluation ou la perception du risque varient suivant les époques, les générations et les épreuves de la vie

Clin d'œil sur les travaux sur la perception des risques

- Acceptabilité du risque varie suivant :
 - évolution connaissances scientifiques, législation, mentalités ;
 - position et responsabilités dans l'organisation et par rapport au risque,
 - expériences,
 - degré d'exposition,
 - valeurs, croyances, profession exercée, etc.
- Évaluation risque liée caractéristiques du risque mais aussi caractéristiques propres de l'évaluateur (ambivalence effets, ambiguïté situations à risque)

Dimensions de la perception du risque (1/2)

1- STRUCTURATION PAR LES CARACTERISTIQUES DU RISQUE:

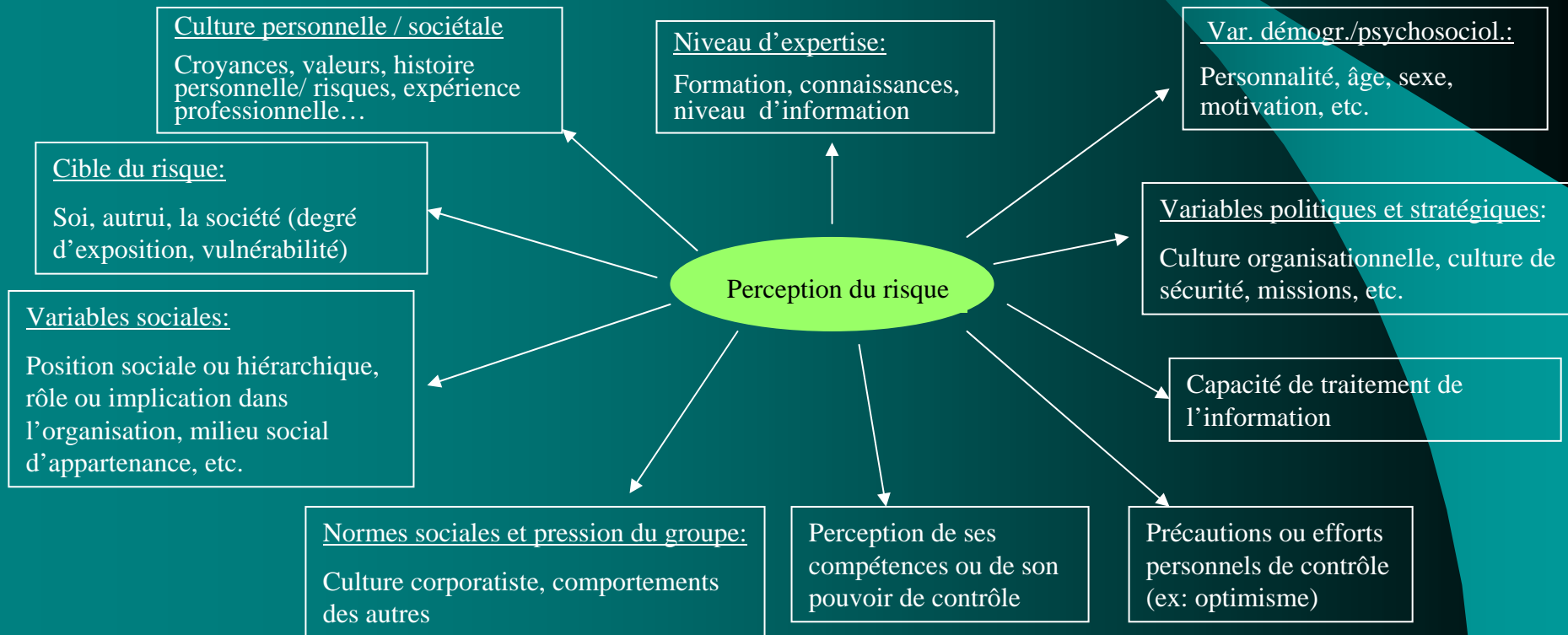


Quelques exemples illustratifs

- **Familiarité :**
 - Travailleurs bâtiment surestiment risques liés tâches occasionnelles ou difficiles et sous-estiment risques liés tâches exécutées fréquemment (Fleming et al., 1998).
 - Proximité patients → banalisation risque SAMR (Kouabenan et al., 2003)
- **Médiatisation**
 - Causes mortalité surestimées → causes connues/médias (accidents routes, cancers, homicides, ...), et causes sous-estimées → moindre écho (chutes acc.), ou familières (risques domestiques) (Bastide et Pagès, 1987).
 - Catastrophes aériennes > autres accidents ou maladies ??
- **Utilité**
 - Usage à des fins médicales de rayons X perçu de façon favorable et de façon différente des autres technologies comportant des radiations (Slovic, 1994)

Dimensions de la perception du risque (2/2)

2- STRUCTURATION PAR LES CARACTERISTIQUES DU SUJET PERCEVANT:



Quelques exemples illustratifs

- **Expérience personnelle d'accident**

- Contaminés SAMR → peur d'être à nouveau contaminés, peur risques divers (Kouabenan et al., 2003)
- Accidentés → tendance redouter risques divers ou agressions (Kouabenan, 2002)

- **Expérience professionnelle**

- Expérimentés → banalisation risque SAMR (Kouabenan et al., 2003).
- Moins formés → perception exagérée risques (ex. ASH)
- (Id. risque radiologique ?)

- **Remarque :**

- Expérience négative avec risque peut accroître le risque perçu en éveillant la disponibilité et l'accessibilité des événements fâcheux
- Par contre, exposition répétée sans préjudice perceptible peut contribuer à abaisser la perception du risque

Clin d'œil sur les travaux sur la perception des risques

- Croyances générateurs de fausses certitudes, biais ou illusions.
- **Exemples :**
 - **Biais de surconfiance** : tendance à sous-estimer le niveau de risque, voire à nier son existence (cf. illusion de l'expérience)
 - **Illusion de contrôle** : perception exagérée de son pouvoir de contrôle ou de maîtrise des événements
 - **Optimisme irréaliste** : tendance à percevoir l'occurrence des événements positifs comme plus probable qu'ils ne sont en réalité et inversement

Clin d'œil sur les travaux sur la perception des risques

- **Illusion d'invulnérabilité** : tdce à se percevoir comme peu susceptible de subir les conséquences d'un événement négatif
- **Biais de rétroactivité** : tdce à juger après qu'un événement se soit produit qu'il était relativement facile de le prévoir
- **Biais défensifs** : tdce à attribuer les causes des événements négatifs à des facteurs relevant de la responsabilité d'autrui ou des facteurs externes non contrôlables.

Thème 3 : Les croyances comme moteur d'un changement comportemental durable en faveur de la sécurité (apport au diagnostic de sécurité et au comportement de protection)

- Biais et illusions informent sur les causes :
 - du non respect des mesures de sécurité,
 - du manque d'implication ou de motivation à s'engager dans les actions de d'analyse et de prévention des accidents,
 - des conflits entre acteurs sur les causes et les mesures pertinentes (entre experts et profanes, décideurs et public profane, dirigeants et subalternes, etc.)
 - de la négligence de certaines précautions,
 - de l'engagement dans des comportements dangereux,
 - de l'indifférence vis-à-vis des campagnes de prévention ;
 - en somme sur l'échec de certaines actions de formation et de sensibilisation à la sécurité

Thème 3 : Les croyances comme moteur d'un changement comportemental durable en faveur de la sécurité (apport au diagnostic de sécurité et au comportement de protection)

- Permettent de comprendre choix comportementaux des individus confrontés aux risques ; éclairent causalité de certains accidents.
- Impact sur les attitudes vis-à-vis de la sécurité:
 - Rejet de la faute sur autrui ou des facteurs externes;
 - Conflit entre acteurs sur les causes et les mesures pertinentes ;
 - Influence l'attitude individuelle à l'égard des risques, observance des dispositifs de prévention et l'engagement dans les actions ou les campagnes de sécurité;
 - Négligence des mesures de sécurité : prise de risque, résignation, abdication.

Thème 3 : Les croyances comme moteur d'un changement comportemental durable en faveur de la sécurité (apport au diagnostic de sécurité et au comportement de protection)

- Biais diminuent la qualité et la fiabilité du diagnostic causal et de l'expertise de sécurité :
 - tentation de dissimuler (ou d'atténuer) le rôle de facteurs perçus comme incriminant, et,
 - tentation inverse d'accentuer le rôle causal de facteurs externes, peut-être importants, mais pas nécessairement déterminants (dissimulation de certains événements).

Thème 3 : Les croyances comme moteur d'un changement comportemental durable en faveur de la sécurité (apport au diagnostic de sécurité et au comportement de protection)

- Croyances porteuses d'infos utiles pour les actions de prévention et les campagnes de sécurité
- Limiter biais défensifs en clarifiant dès le début les objectifs de l'analyse de l'accident
- Éviter de mettre l'accent sur la recherche d'un coupable et mettre en avant davantage l'objectif de prévention au détriment de celui de la détermination des responsabilités et des compensations.

Thème 3 : Les croyances comme moteur d'un changement comportemental durable en faveur de la sécurité (apport au diagnostic de sécurité et au comportement de protection)

- Améliorer la crédibilité des données et des comptes-rendus sur les accidents :
 - prudence dans la collecte des données,
 - diversification des sources d'information,
 - recouper les informations,
 - concevoir des supports de CR qui limitent les tentations d'interprétation,
 - valoriser la description des faits ou des événements description,
 - etc.

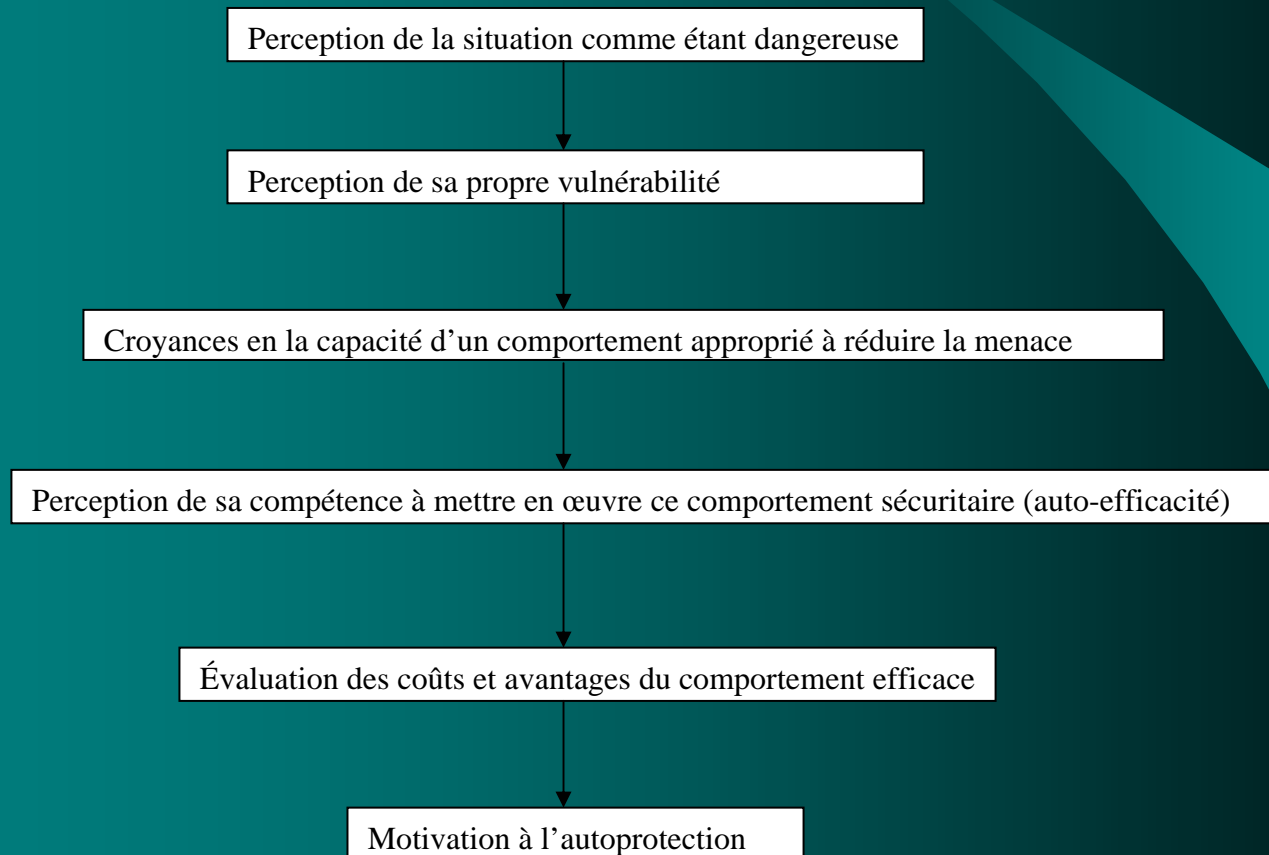
Thème 3 : Les croyances comme moteur d'un changement comportemental durable en faveur de la sécurité (apport au diagnostic de sécurité et au comportement de protection)

- Être prudent et faire preuve de discernement en exploitant les données sur les accidents :
 - être attentif aux sources des témoignages,
 - distinguer les faits de leur interprétation,
 - encourager la collaboration de personnes de différents horizons professionnels à l'analyse des accidents.
- Faire participer salariés à l'analyse des accidents et à la définition des mesures de prévention → accroît leur engagement dans les actions de sécurité.

Thème 3 : Les croyances comme moteur d'un changement comportemental durable en faveur de la sécurité (apport au diagnostic de sécurité et au comportement de protection)

- La prise en compte des croyances et des biais qu'elles comportent permet :
 - Améliorer système d'information et de communication autour de l'analyse et de la prévention des accidents
 - Lever équivoques, dissiper craintes, apaiser conflits
 - Accroître crédibilité et représentativité des informations retenues pour l'analyse
 - Améliorer sessions retour d'expérience
 - Favoriser analyse concertée et plus sereine des accidents
 - Concevoir messages prévention plus adaptés à la cible

Caractéristiques communes des modèles de protection fondées sur les croyances et attentes



Conclusions

- Les croyances individuelles et sociétales et les représentations sur les risques et leurs cibles influencent les attitudes à différents niveaux
- Selon le cas, les croyances peuvent avoir des effets positifs ou des effets négatifs
- Les biais induits par les croyances peuvent constituer un facteur de risque parce qu'ils contribuent à déformer l'évaluation du risque et de sa capacité à y à faire face.
- Mais peuvent également être porteuses d'informations utiles pour le diagnostic de sécurité et la conception des actions de prévention

Conclusions

- Il importe que :
 - les personnes concernées par le REX aient conscience de tels biais afin de pouvoir y participer sereinement et définir des axes de prévention pertinents,
 - les conclusions causales des experts intègrent les croyances des personnes concernées
- Limiter biais défensifs en clarifiant dès le début les objectifs de l'analyse de l'accident
 - Privilégier l'objectif de prévention au détriment de l'objectif de responsabilisation
 - Déculpabiliser l'analyse de l'accident (recherche cause # coupable)

Conclusions

- Instaurer un climat de sécurité favorable
- Instaurer d'un climat de confiance
- Faire participer et confronter des analyses des accidents et incidents des personnes d'horizons divers :
 - renforce la connaissance de la causalité des accidents et
 - diminue réactions défensives et réactions de résistances aux mesures de prévention.
 - accroît l'engagement dans les actions de sécurité.
- Encourager l'implication de la hiérarchie,
- Accroître l'implication de la base dans les pratiques du REX et la définition des actions de prévention
- Exploiter les données contenues dans les fiches de REX.

Indications bibliographiques

- **Kouabenan, D.R.**, Cadet B., Hermand, D., Muñoz Sastre, M.T. (eds) (2006): *Psychologie du risque: Identifier, évaluer, prévenir. Bruxelles : De Boeck Université. Collection Ouvertures Psychologiques, 346 pages (version complète).*
- **Kouabenan, D.R. (1999).** *Explication naïve de l'accident et prévention.* Paris : Presses Universitaires de France.
- **Kouabenan, D.R. (2007).** Incertitude, croyances et management de la sécurité. *Le Travail Humain*, 70(3), 271-287