

Rôle des croyances dans le management de la sécurité

Dongo Rémi KOUABENAN

Université Pierre Mendès France, Grenoble II,
UFR Sciences de l'Homme et de la Société, (France),
BP. 47, 38040 Grenoble Cedex 9 - FRANCE
Remi.Kouabenan@upmf-grenoble.fr

Résumé :

L'étude et la prévention des risques prennent de nos jours une importance capitale dans le management des organisations. Cette importance est attestée dans les pays développés et notamment dans les grandes entreprises. Elle devrait l'être dans les pays en développement et dans les petites et moyennes organisations. Les accidents constituent en effet non seulement une atteinte à la santé physique et psychologique des salariés, mais comportent également des coûts appréciables pour l'organisation, le salarié, sa famille et la collectivité dans son ensemble (Cf. Kouabenan & Alladoum, 1997). Nous pensons que pour maîtriser les risques et les accidents, l'accent ne doit pas seulement être mis sur la technique, mais aussi sur l'individu dans son interaction avec la technique. Nous faisons l'hypothèse que les croyances et les représentations des différents acteurs de la situation de travail sont déterminantes dans leurs attitudes et comportements devant le risque, mais aussi dans leur décision d'adhérer ou non à un programme de prévention.

La présente communication a pour but de présenter une synthèse de travaux que nous menons depuis plusieurs années sur le lien entre croyances, diagnostic de sécurité et management de la sécurité dans divers secteurs d'activités : bâtiment et travaux publics, télécommunications, chimie, énergie, sports ou loisirs de montagne, trafic, etc. (Kouabenan et al., 2006 ; Kouabenan, 1999). Après avoir défini la problématique de notre approche, nous présenterons, en les illustrant par des exemples concrets, divers aspects de ce que nous appelons « l'explication naïve » (ou spontanée) des accidents et de la perception des risques qui influencent les comportements vis-à-vis de la sécurité. Nous décrirons enfin les apports de telles observations pour le changement de comportement en matière d'autoprotection et pour la définition de campagnes de prévention adaptées et efficaces.

Mots-clés : croyances, explication accident, perception risque, prévention, management de la sécurité

Introduction

De nos jours, l'étude et la prévention des accidents du travail et des risques professionnels occupent une place de choix dans la gestion des organisations. C'est une nécessité à la fois sur le plan économique, humain et social. L'accident du travail lorsqu'il se produit nous interpelle sur la mauvaise qualité des environnements de travail ; il est le reflet explicite d'une dégradation des conditions de travail et de sécurité, ou d'une interaction défectueuse entre un opérateur et sa machine. Il entraîne un mal-être physique, psychologique et/ou social plus ou moins appréciable qui peut avoir des répercussions plus ou moins importantes au niveau de la victime et/ou de ses coéquipiers (Kouabenan & Alladoum, 1997). Il ne fait aucun doute aujourd'hui que l'accident constitue un élément important de santé publique compte tenu de son incidence sur la santé physique et morale des travailleurs. Les chiffres, parfois difficiles à obtenir, notamment dans les pays en développement, demeurent importants et inquiétants. En France par exemple, la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAMTS) a indemnisé 1,4 millions accidents du travail en 2006. Parmi ces accidents près de 700 000 ont donné lieu à un arrêt de travail (hormis les maladies professionnelles et les accidents de trajet). On compte environ 40 accidents du travail avec arrêt pour 1000 salariés. Par rapport à 2005, ce pourcentage appelé indice de fréquence, progresse légèrement, passant de 39,1 à 39,4 accidents pour 1000 salariés. Ces accidents ont occasionné 537 décès (avant consolidation), soit une progression de 13,37% par rapport à 2005 ; ils ont en outre occasionné 46 596 cas d'incapacités permanentes (-10,3%) et près de 35 millions de journées de travail perdues pour incapacité temporaire (+4,4%). (Source : site INRS : <http://www.inrs.fr/> , Travail et Sécurité, 2008).

Malgré des progrès importants accomplis dans le sens de la fiabilisation et de la sécurisation des systèmes modernes de production, ceux-ci génèrent encore des risques importants et des accidents aux conséquences de moins en moins tolérées. Par ailleurs, on observe ça et là dans les organisations que les mesures techniques et organisationnelles sont appliquées avec des fortunes diverses. Nous faisons l'hypothèse que l'indifférence observée vis-à-vis de la prévention des accidents ainsi que l'efficacité plutôt relative des actions de sécurité, résultent de " lectures " différentes d'une même situation mais aussi d'une mauvaise communication sur le risque et sur les moyens de les maîtriser. Une telle situation est engendrée par des représentations différentes et parfois biaisées des risques et des accidents. La prise en compte du fonctionnement sociocognitif des différents acteurs de la situation de travail, donc de leurs représentations et de leurs croyances¹, nous semble une voie à explorer pour enrichir l'analyse de l'accident et pour accroître l'implication et l'engagement dans les actions de sécurité. Deux

¹ Une **croyance** peut être définie comme l'attitude intellectuelle d'une personne qui tient pour vrai un énoncé ou un fait sans qu'il n'y ait nécessairement une démonstration objective acceptable de cette attitude. Selon Wyer et Albarracin (2005), les croyances sont des estimations de la probabilité qu'une connaissance acquise sur un référent soit correcte, ou, qu'un événement ou un état se produise ou encore qu'une affirmation soit vraie. Une **représentation** est une « Image apparaissant dans la conscience, en règle générale intentionnellement appelée et plus ou moins complète d'un objet de l'environnement ou d'un événement perçu antérieurement, mais momentanément imperceptibles » (Dictionnaire de psychologie, Pochothèque, 1997, p. 361). Dans notre cas, les représentations renvoient à la manière dont les individus appréhendent les risques, les construisent et leur donnent sens. En ce sens, les représentations peuvent influencer les croyances qui à leur tour influencent les jugements sur les risques et les inférences causales.

axes complémentaires s'offrent à nous : la prise en compte des explications spontanément fournies par les opérateurs pour les accidents et celle de leur perception des risques inhérents à l'organisation.

Une telle perspective trouve un écho particulier à une époque marquée par la mondialisation des échanges économiques et le transfert des procédés et des systèmes techniques de production, mais aussi par une internationalisation de la main-d'œuvre. Non seulement, les « usines voyagent », mais aussi les travailleurs s'expatrient. Dès lors, la culture et plus particulièrement les croyances prennent une importance particulière dans le management des questions de sécurité. Chaque système de production véhicule un système de valeurs et de normes propres au pays d'origine de son concepteur et une certaine vision du travail ; chaque travailleur emporte avec lui son système de croyances, ses représentations, ses normes et sa culture. Les représentations, et plus particulièrement la perception des risques inhérents aux environnements de travail ainsi que l'explication spontanée (ou naïve) des accidents, interviennent à tous les niveaux de la gestion des risques. Elles interviennent dans les choix politiques ou stratégiques, les choix économiques et culturels quant au type et au niveau de risque acceptable, incontournable, ou utile ; elles interviennent dans les choix d'action destinées à contrer leurs effets néfastes, dans l'acceptation et l'adhésion à ces stratégies d'action ; elles interviennent dans l'évaluation de sa propre exposition au risque et dans la décision de s'en protéger ou non, ainsi que dans la réceptivité aux messages de prévention. Comprendre les représentations, les croyances et les explications causales naïves des opérateurs, mais aussi des décideurs (les politiques), des investisseurs, des dirigeants, des intervenants dans les organisations et de tous ceux qui s'engagent dans des activités à risques, c'est se donner les moyens de comprendre leur attitude vis-à-vis des problèmes de sécurité ainsi que les choix comportementaux qu'ils font et d'agir efficacement (Kouabenan, 2006).

La présente communication vise à décrire le rôle des croyances dans le diagnostic de sécurité et la définition des mesures de sécurité ainsi que dans la conception et l'élaboration des programmes de prévention. Elle inclut le rôle des croyances dans l'explication des accidents et dans la perception qu'on peut avoir des risques.

1. Croyances et perception de la sécurité : exemples dans les pays en développement et dans les pays développés

Plusieurs travaux (Kouabenan, 1998 ; 1999, 2003, 2007) montrent qu'il n'y a pas que l'expert qui est concerné par les problèmes de sécurité. Les différentes personnes confrontées aux situations de travail, de l'opérateur subalterne aux dirigeants, en passant par les cadres supérieurs, ont une représentation des risques et de leur raison d'être ; chacun a son idée de ce qui cause les accidents, mais aussi une idée de leur prévention. Ces représentations et ces croyances, qu'elles viennent des employeurs ou des opérateurs, influent inévitablement sur le niveau général de sécurité dans l'organisation et sur l'attitude des uns et des autres à l'égard des actions de prévention. Cela vaut pour toutes les organisations, quelles soient situées dans les pays industrialisés ou dans les pays en développement. Mais cela prend une importance particulière lorsqu'il s'agit d'entreprises implantées dans les pays en développement ou de travailleurs venant de ces pays. Dans une étude auprès de 72 entreprises appartenant à tous les secteurs d'activité, et portant sur l'examen de l'application de la réglementation sur l'hygiène et la sécurité dans les entreprises en Côte d'Ivoire (Kouabenan, 1990), nous observons que la réglementation, souvent calquée sur celle des entreprises-mères situées dans les pays industrialisés, est dans l'ensemble ignorée ou appliquée avec plus ou moins de légèreté par les employeurs issus pour la plupart de l'ancien pays colonisateur. Une bonne moitié des

entreprises n'offre à leur personnel que des conditions d'hygiène et de travail médiocres, voire malsaines ou dangereuses. Ces observations rejoignent celles faites par des auteurs dans d'autres pays en voie de développement (Rivero-Plaz (1980) au Mexique; Chew (1988) dans 3 pays d'Asie; Léger (1986) en Afrique du Sud). Certes, dans notre cas, les cadres (35%) se plaignent de l'absence de sanctions prévues en cas d'infraction aux dispositions réglementaires, de la lourdeur des textes ou de leur inadaptation à la réalité locale des entreprises, mais de tels propos dissimulent mal de leur part des représentations discriminatoires à l'égard de la sécurité des travailleurs dans les pays en développement. Ainsi, à plusieurs reprises, nous avons entendu des responsables de filiales d'entreprises très strictes sur le plan de la sécurité dans les pays industrialisés, prétendre ne pas savoir que les mêmes mesures s'appliquent aussi dans le contexte ivoirien. C'est le cas de ce conducteur de travaux d'une grande entreprise italienne des travaux publics en charge du bitumage d'une grande route nationale à qui nous avons demandé de nous indiquer les critères de recrutement de ses ouvriers et qui nous répond que c'est simplement à la mine et au physique ; il se montre très surpris quand nous lui parlons par la suite de l'obligation d'une visite médicale d'embauche. En plus des représentations, la disponibilité de la main-d'œuvre bon marché dans ce contexte peut justifier en partie ce genre de méprise. C'est un fait établi que la perception du risque et son traitement dépendent, entre autres, de la perception de la cible visée (soi, autrui, la société en général). Selon que le risque affecte un groupe particulier ou la communauté en général, on peut observer des attitudes tout à fait différentes.

Bien entendu l'explication du niveau de sécurité plutôt faible dans les entreprises implantées dans les pays en développement ne saurait être limitée aux seules représentations et croyances des employeurs et des cadres. Le contexte du transfert des technologies ainsi que le contexte culturel local et les représentations et croyances des salariés sont également à considérer. Dans bien des cas, le transfert des techniques de production est insuffisamment préparé (Wisner, (1985). Les machines et outils sont généralement conçus avec une logique propre au pays exportateur, sans une prise en compte des données cognitives et des habitudes de travail de ceux à qui ils sont destinés et sans une politique cohérente de formation de travailleurs rompus à d'autres modes de production. Il en résulte de réelles difficultés d'adaptation à des techniques importées. De même, la misère sociale et l'importance du chômage incitent les travailleurs à reculer le seuil d'acceptation du risque et à travailler parfois avec des outils peu ou pas adaptés ou en mauvais état. Dans près de 29% de nos observations, les ouvriers se débrouillent comme ils peuvent et peinent sur leur travail (Kouabenan, 1985). On retrouve ici les situations de catachrèse décrites dans la littérature sur le travail (Faverge, 1967 ; Leplat & Cuny, 1974).

En outre, l'ignorance ou la non-perception du risque conduisent à des négligences ou à l'adoption de conduites dangereuses, comme ces travailleurs juchés sur des chariots automoteurs, sur des bennes ou autres engins roulants. Des postures de travail dangereuses ou acrobatiques ont été observées dans 18% des cas, soit par contrainte, soit par commodité, soit simplement par insouciance ou par ignorance (Kouabenan, 1990). Ainsi, on peut voir des ouvriers tranquillement assis sur des engins ou des parties d'installation vibrant énormément (dans les carrières par exemple), ou déployant des efforts désespérés pour exécuter un travail qui peut se faire le plus simplement du monde. Ce type de comportement est à rapprocher des cas observés dans la littérature sur les accidents de robot dans lesquels on note que dans un certain nombre de cas, l'opérateur a volontairement neutralisé ou contourné les systèmes de sécurité mis en place (Hamilton & Hancock, 1986 ; Sanderson, Collins & McGlothlin, 1986). La confiance que les gens peuvent avoir dans les technologies modernes de production généralement très complexes et impressionnants ainsi que la confiance en leurs capacités à faire face peuvent justifier de tels comportements. En effet, la représentation du

fonctionnement réel de telles installations hautement sophistiquées, reste vague et imprécise et tend à les créditer d'être fiables, voire infaillibles. Sheehy et Chapman (1988) le disent si bien quand ils soulignent que le peu d'intérêt accordé aux accidents dans les systèmes automatisés dans les études de sécurité résulte de la croyance selon laquelle de telles machines ne peuvent pas engendrer d'accidents, à moins d'une négligence flagrante. De la part des opérateurs, la confiance « aveugle » dans la fiabilité des environnements de travail et les systèmes de production ainsi que la prise de risque associée peuvent être liées à l'éducation, à la formation, mais aussi à l'expérience et à la confiance en ses compétences personnelles. Sanderson et al. (1986), rapportent le cas d'un accident mortel survenu à un opérateur décrit comme habile, bien formé et expérimenté qui, pour des raisons inconnues, a sauté par-dessus les barrières de sécurité et fut écrasé.

En somme, dans les pays en développement comme dans les pays industrialisés, les représentations que se font les employeurs et les employés des environnements de travail ainsi que de la sécurité constituent un indicateur précieux de leur investissement et de leur engagement dans la gestion des questions de sécurité. Très souvent, les employeurs considèrent que la sécurité coûte cher, fait perdre du temps, que de toutes les façons les travailleurs n'utilisent pas les équipements de sécurité mis à leur disposition, ou encore qu'ils savent pertinemment qu'ils doivent faire attention. On peut faire l'hypothèse qu'une telle perception sera accentuée si la main-d'œuvre est abondante, bon marché et de surcroît peu qualifié. De même, les croyances et les représentations, mais aussi le faible niveau de formation des opérateurs, semblent les conduire à avoir une confiance aveugle dans la fiabilité des machines, à se fier à leur expérience et à leur compétence et à considérer parfois avec un certain fatalisme les risques et les accidents qui surviennent. La culture apparaît ici comme un élément déterminant dans la formation de ces croyances.

2. Croyances et explication des accidents

Dans les pays industrialisés, comme dans les pays en développement, l'explication des accidents est un élément fondamental et préalable au niveau des actions de prévention. Cette explication est généralement entreprise par des experts qui élaborent ensuite des mesures de prévention. La mise en œuvre de ces mesures incombe cependant aux opérateurs, très rarement consultés lors de l'analyse causale et de la définition des mesures de prévention. Nous montrons (Kouabenan, 1999) que non seulement les opérateurs ont une certaine idée de la causalité des accidents qui se produisent dans leur milieu de travail, mais aussi que les explications qu'ils fournissent spontanément pour les accidents sont pertinentes pour comprendre les accidents et pour comprendre leur attitude et leurs comportements vis-à-vis de la sécurité. Ces explications que nous qualifions d'« explications naïves », parce que ne reposant sur aucune méthodologie d'investigation rigoureuse, ont leur origine dans les représentations et les croyances des individus concernant la situation à risque et l'appréciation de leurs propres capacités à y faire face. Elles répondent au besoin de sécurité et de contrôle de son poste et de son environnement de travail. En effet, l'explication des événements insolites, rares ou négatifs est une préoccupation quotidienne de tout acteur de la vie sociale. Elle permet d'organiser et de structurer son environnement, de le maîtriser, de le contrôler.

Or, les études montrent d'une part que les explications fournies pour les accidents par les experts diffèrent de celles des personnes non spécialistes, et d'autre part, qu'experts et profanes ou non spécialistes sont sujets à des biais dans leur jugement sur le risque et dans leurs explications (Kouabenan, 1999 ; Slovic et al., 1981). Il n'y a d'ailleurs pas toujours accord entre les experts eux-mêmes. Les biais chez les experts peuvent provenir de leur

expérience personnelle et de leur formation, mais aussi de l'ambiguïté de la situation et des enjeux de l'analyse en termes par exemple de responsabilité. Le choix des situations d'analyse, des sujets, des variables et des hypothèses, sont autant de sources potentielles de biais liés à la subjectivité de l'expert. Son expertise peut également conduire l'expert à surestimer les risques présents dans un milieu donné.

En outre, les explications fournies pour les accidents peuvent être biaisées par des variables diverses concernant les victimes (croyances, position hiérarchique, implication dans la situation, importance des blessures ou des dommages subis, etc.), les caractéristiques de l'accident (gravité, environnement social et physique), les caractéristiques de celui qui en fait l'explication (croyances, position hiérarchique, implication dans la situation, etc.), ses rapports avec la victime (coéquipier, subordonné, supérieur hiérarchique, concurrent, etc.), le climat social et le contexte économique de l'entreprise, la destination du rapport d'accident (services de prévention, inspection du travail, assurances, etc.) (Kouabenan, 1999). Ces biais proviennent de processus divers : motivationnels (souci d'autoprotection, de défense de l'estime de soi, besoin de présentation positive de soi, besoin de croire en un monde juste) ; cognitifs (traitement partiel ou sélectif des informations sur l'accident, tendance à la confirmation d'hypothèses ou de croyances causales) ; normatifs (besoin de conformation aux normes et attentes sociales, influence de la socialisation, etc.). On observe par exemple, que des personnes qui occupent une position élevée dans la hiérarchie de l'organisation n'expliquent pas l'accident de la même manière que les personnes situées au bas de l'échelle hiérarchique. Les premiers tendent à attribuer l'accident à des facteurs qui impliquent la responsabilité causale des seconds (inattention, non respect des mesures de sécurité, inexpérience, etc.), alors que les seconds tendent à les attribuer à des facteurs qui sont liés à l'organisation (pression temporelle, manque de matériel ou mauvais état du matériel et des équipements, absence de moyens de protection, etc.), aux cadres (manque de formation et de sensibilisation aux problèmes de sécurité, priorité accordée au rendement, etc.) et à la malchance (Kouabenan *et al.*, 2001 ; Kouabenan, 1999). De même, les victimes et les témoins d'accidents les expliquent différemment, les victimes les expliquant davantage par des facteurs externes, hors de leur contrôle ou de leur rôle causal, tandis que les témoins les expliquent davantage par des facteurs qui relèvent du rôle causal de la victime (Kouabenan, 1985 ; Goguelin, 1996). Pour un développement plus détaillé sur cette approche et les résultats qui en découlent, on se référera à nos différents écrits sur la question (notamment, Kouabenan, 1999, 2000, 2007, Kouabenan *et al.*, 2001, 2006).

D'une manière générale, les explications fournies sont très souvent défensives ou illusoire dans la mesure où elles concernent des facteurs externes imputables à l'intervention d'éléments non contrôlables par les acteurs ou les personnes impliquées dans les situations d'accidents (autrui, la malchance, les conditions de travail, etc.) notamment quand la personne qui explique l'accident, y est, d'une certaine manière, impliquée ; elles sont internes ou relèvent de facteurs qui réfèrent à la responsabilité causale des victimes ou des protagonistes de l'accident quand celui qui explique l'accident n'est pas directement concerné ou est affectivement éloigné des protagonistes (Kouabenan, 1999 ; Kouabenan *et al.*, 2001). La gravité de l'accident apparaît comme un facteur d'accentuation des biais défensifs, surtout lorsque l'accident survient dans une situation dans laquelle peut se retrouver celui qui fait l'explication (pertinence situationnelle). Les enjeux sociaux, moraux, économiques, et judiciaires des conséquences de l'accident y sont certainement pour quelque chose.

3. Perception des risques et croyances illusoires

Sur un autre plan, l'identification, l'évaluation et la gestion des risques professionnels et des risques pour la santé et l'environnement, est aujourd'hui plus que jamais l'objet d'une grande préoccupation dans toutes les organisations. Des croyances diverses influencent la perception que nous avons des risques et cette perception influence nos comportements à l'égard de la sécurité. En effet, la perception du risque est plus ou moins liée à son évaluation en tant que risque tolérable ou intolérable, gérable ou ingérable, bénéfique ou dommageable. La sécurité représente le niveau de risque jugé acceptable. Les études réalisées sur ce sujet permettent de dire que la perception du risque est un phénomène complexe qui peut avoir des déterminants sociaux, psychologiques, physiques, politiques et culturels. Elle varie selon un grand nombre de facteurs liés soit au risque lui-même, soit aux caractéristiques de la personne qui perçoit et à son histoire personnelle, soit à la culture et aux valeurs de l'environnement social ou organisationnel, etc. (Cf. Kouabenan, Cadet, Hermand et Muñoz Sastre, 2006).

Sur le premier point, on note que l'évaluation subjective du risque semble influencée par des croyances concernant certaines caractéristiques du risque telles que sa familiarité, sa probabilité d'occurrence, sa contrôlabilité, son utilité perçue, son potentiel catastrophique (nombre et qualité des personnes affectées), la gravité et la nature de ses conséquences (effets immédiats ou différés), selon qu'il est médiatisé ou non, volontaire ou subi, naturel ou technologique. Sur le deuxième point, on relève que la perception des risques est également influencée par des croyances liées à certaines variables individuelles ou psychosociologiques (âge, sexe, expérience, personnalité, motivation, culture, valeurs, niveau d'implication dans la situation, etc.); à des variables cognitives (capacité de traitement de l'information, connaissances, niveau d'information, expertise); à la perception de la cible du risque (soi, autrui, la société en général) et à l'évaluation de son exposition personnelle et de son aptitude à y faire face (perception de ses compétences, perception de sa propre vulnérabilité, perception des précautions prises et des efforts de contrôle, etc.). Enfin, la perception du risque est influencée par des variables culturelles, politiques ou stratégiques propres à l'organisation (missions, culture organisationnelle, politique de sécurité, attitude du management, normes sociales et pressions du groupe, etc.) (cf. Kouabenan, *et al.*, 2006).

Ces différentes croyances induisent des divergences et des biais ou illusions dans la perception des risques. Parmi les biais les plus décrits dans la littérature, on peut citer : l'illusion de contrôle (perception exagérée de son pouvoir de maîtrise des événements), l'optimisme irréaliste (tendance à percevoir l'occurrence des événements positifs comme plus probable qu'ils ne sont en réalité et inversement à penser que les événements négatifs sont moins susceptibles de nous arriver qu'il n'en est en réalité) ou l'illusion d'invulnérabilité (tendance à se percevoir comme peu susceptible de subir les conséquences néfastes d'un événement négatif). Certains auteurs (Taylor & Brown, 1994) parlent d'illusions positives sans doute parce que ces biais traduisent généralement une vision positive du soi.

Mais surtout, on note que ces croyances illusoires introduisent parfois, si ce n'est souvent, des divergences profondes entre experts et profanes quant à la perception des risques et aux stratégies à déployer pour les gérer, entre décideurs et public profane, entre dirigeants et subalternes, etc.. De telles divergences peuvent justifier des attitudes fort différentes devant le risque, mais aussi affecter la perception de la crédibilité des mesures de prévention, en général conçues par les experts, les responsables ou les autorités et dont l'application incombe au premier chef au public non spécialiste, mais directement concerné par les risques.

4. La culture, un facteur important dans la perception des risques et l'explication des accidents

Comme on le voit, les croyances culturelles sont au centre de l'évaluation des risques et de leur explication. Le risque résulte très souvent d'une construction sociale et dépend alors des expériences et de l'histoire des peuples, de leurs besoins, de leur niveau de développement, de l'évolution des mentalités et des connaissances, de l'évolution des technologies, etc. D'une société à l'autre, d'un peuple à l'autre, d'une génération à l'autre, on peut avoir des conceptions tout à fait différentes du risque et de sa gestion. Ainsi, à côté du risque objectif présent dans une situation donnée ou inhérent à une technologie particulière, on a le risque subjectif, celui qu'on est prêt à accepter ou à assumer. On constate notamment que tous les risques ne sont pas perçus ou redoutés de la même manière à l'intérieur d'une même communauté, ni d'une communauté à l'autre. Certains risques constituent parfois l'objet même de l'activité de certaines personnes (pompiers, secouristes, sports de l'extrême) ; certaines sociétés ou organisations encouragent la prise de risque (« qui ne risque rien n'a rien ») quand d'autres la découragent, etc.. Weber, Hsee et Solowska (1998) observent par exemple que les proverbes chinois et allemands apparaissent comme plus incitatifs à la prise de risque que les proverbes américains. Dans les pays en développement d'Afrique, la misère, mais aussi certaines traditions et coutumes conduisent à braver et à supporter les souffrances conçues comme inéluctables pour la survie ; c'est implicitement le sens des cérémonies d'initiation en vigueur dans certains groupes ethniques, et qui visent à aguerrir les adolescents et à les préparer à affronter avec détermination les épreuves de la vie. Du fait des différences entre les normes et expériences de ces peuples par rapport au risque, on peut logiquement s'attendre à une perception différente du risque et de sa gestion entre eux.

La culture peut être définie au sens large comme un système de croyances, de valeurs, de représentations et d'expériences partagées par les membres d'un groupe social donné (Kouabenan, 2001). Elle apparaît comme une source importante de biais dans les jugements sur les accidents et l'explication des accidents. En effet, par le biais des interactions et du partage des expériences, les individus membres d'un même groupe ou d'une même communauté finissent par élaborer une culture commune du risque. Pour Pidgeon (1991), la culture représente pour les gens qui la partagent, une manière naturelle, évidente et indiscutable d'agir, et en tant que telle, elle sert à élaborer une version particulière du risque, du danger, et de la sécurité. La culture définit le risque acceptable et les risques intolérables pour un groupe à un moment donné. Une telle vision du risque contient en substance des schèmes explicatifs susceptibles de rendre compte des accidents, et d'expliquer comment et pourquoi ils se produisent. Parmi ces schèmes figurent les us et coutumes, les croyances et les pratiques religieuses ou animistes qui se renouvellent de génération en génération et qui peuvent résulter en des pratiques mystiques ou religieuses parfois contraires à la sécurité. C'est le cas des croyances fatalistes ou superstitieuses qu'on retrouve sous des formes variées dans différentes sociétés traditionnelles africaines ou modernes de l'occident (Dake, 1992 ; Morris & Peng, 1994 ; Hewstone, 1993 ; 1994).

5. Croyances, diagnostic et management de la sécurité

L'importance des croyances dans la gestion des questions de sécurité est soulignée par un grand nombre de chercheurs qui considèrent que les représentations et les inférences causales influencent les comportements. Ainsi, Heider (1958), fait-il remarquer que « Si une personne croit que les lignes de sa main lui prédisent l'avenir, une telle croyance mérite d'être prise en

compte dans l'explication de ses attentes et de ses actions » (p.5). Pour leur part, Slovic et al. (1981) considèrent que « 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 » (p. 17). On pense même qu'en réalité les actions de prévention se fondent davantage sur les inférences causales que sur les causes réelles des accidents (Dejoy, 1994).

5.1. Croyances « défensives » et prévention

Les croyances qui sous-tendent les explications défensives ont une influence certaine sur l'attitude à l'égard de la sécurité. Elles déterminent le rapport individuel au risque, la décision de respecter ou non les mesures de protection, mais aussi le dévouement et l'engagement dans les actions de sécurité. Elles peuvent notamment générer des conflits entre les différents acteurs de la situation de travail sur ce que sont les causes pertinentes des accidents, mais aussi sur ce que peuvent être les mesures de prévention les plus appropriées. Dès lors, chacun se renvoie la « balle » et personne ne se sent vraiment responsable de la sécurité. Les enjeux de l'analyse de l'accident (notamment en termes financiers ou de responsabilité) font que souvent on tend à confondre la recherche des causes avec la recherche du coupable. Ce qui contribue à exacerber les biais et les tentations de dissimulation ou d'atténuation du rôle de certains facteurs perçus comme incriminants, avec la tentation inverse de mettre l'accent sur des facteurs externes, peut-être en cause, mais pas nécessairement déterminants. Tout ceci contribue à diminuer la qualité et la fiabilité du diagnostic causal et de l'expertise en sécurité, dans la mesure où l'objectivité et la neutralité des données recueillies très souvent à partir des témoignages des protagonistes de l'accident, sont à apprécier en fonction des caractéristiques de leurs auteurs et du contexte de la situation. Ces biais recommandent en effet d'être attentif lors du recueil des données sur les accidents et de prendre en compte à la fois la source et la destination des données disponibles sur l'accident. Il peut être profitable de diversifier les témoignages et de recouper les sources de données. De même, l'exploitation des données disponibles doit tenir compte de leur origine et de leur destination (CHSCT, assurance, sécurité sociale, inspection du travail, etc.) qui peuvent influencer grandement sur leur qualité et leur fiabilité.

En outre, les explications défensives peuvent faire croire que les campagnes de sécurité s'adressent avant tout aux autres et non à soi ; que la prévention des accidents, c'est d'abord l'autre. Ces explications défensives ou les explications fatalistes peuvent par conséquent conduire à la minimisation du rôle personnel et donc à l'inaction, à la démission, à des négligences et à des prises de risques inconsidérées. En cela, les biais dans les explications peuvent constituer un obstacle à la prévention. A l'inverse, des inférences "correctes" peuvent au contraire se traduire par des comportements plutôt bien ajustés et un engagement plus important dans les actions de prévention. La formation à la sécurité gagnerait par conséquent à faire prendre conscience aux différents acteurs de la situation de travail de l'existence et de la nature des différents biais dans l'explication de l'accident, à leur offrir les moyens de les surmonter et à stimuler leur pouvoir de contrôle personnel par une valorisation des explications qui prennent en compte l'ensemble de la situation accidentelle.

Par ailleurs, en associant les salariés ordinaires à l'analyse des accidents, on améliore non seulement leur connaissance de la causalité des accidents, mais aussi on favorise leur compréhension des mesures de sécurité et donc leur plus grande adhésion. En effet, l'adhésion des opérateurs aux mesures de sécurité dépend de la perception par eux de leur efficacité ; cette efficacité sera d'autant mieux perçue que les opérateurs comprennent la justesse de l'analyse causale qui les a fondées.

Enfin, la prise en compte des explications naïves peut contribuer à améliorer le système d'information et de communication autour de l'analyse et de la prévention des accidents. En explicitant les différentes perceptions de la causalité des accidents, elle éclaire les différents membres de l'organisation sur ce qu'ils peuvent attendre des autres et sur ce que les autres attendent d'eux. La connaissance des biais permet de lever les équivoques, d'accroître la crédibilité et la représentativité des informations, de dissiper les craintes et d'apaiser les conflits. La collaboration de tous les acteurs, y compris des dirigeants, à l'analyse de l'accident dans un climat dépassionné, participe d'une meilleure connaissance des risques du travail et d'une meilleure confiance. Nous avons montré que la participation des opérateurs au diagnostic de sécurité contribue positivement à la conception d'aménagements ergonomiques plus conformes et plus acceptés (Cf. Kouabenan, 1999, exemple dans une industrie pharmaceutique).

5.2. Croyances illusoires et prévention

Les représentations et les croyances qui les sous-tendent peuvent, semble-t-il, éclairer la causalité de certains accidents dans la mesure où elles permettent de comprendre les choix comportementaux des individus lorsqu'ils sont confrontés à des risques. Les biais et les illusions dans les perceptions nous informent sur les causes du non respect de certaines mesures de sécurité, de la négligence de certaines précautions ou de l'engagement dans certains comportements dangereux et l'indifférence vis-à-vis des campagnes de prévention. Les avis des auteurs sur l'effet de telles croyances sur les comportements à l'égard de la sécurité sont cependant quelque peu partagés.

Pour certains auteurs, de telles croyances illusoires peuvent avoir des effets bénéfiques. On avance par exemple que l'optimisme *irréaliste* peut être positif dans la mesure où il contribue à développer et à maintenir le sens du contrôle et de la maîtrise des événements et de la sécurité. Il stimule la motivation et la persévérance dans des comportements de faire face aux menaces, et entretient au moins l'espoir que les résultats escomptés seront obtenus. Il renforce la croyance en l'efficacité des mesures de prévention, mais aussi la croyance en sa capacité personnelle à mettre en œuvre ces mesures (autoefficacité). Le pessimisme au contraire impliquerait l'absence de contrôle, un sentiment d'impuissance et donc la passivité.

Pour d'autres auteurs au contraire, de telles croyances illusoires ont des effets négatifs sur le comportement de sécurité et peuvent expliquer certains accidents ou certaines prises de risque. Dans une étude (Kouabenan, 1998), nous observons que les croyances fatalistes, ainsi que les pratiques mystiques qui les accompagnent parfois, influencent la perception des risques et incitent à prendre des risques et à négliger les mesures de sécurité. Les pratiques magico-mystiques (médailles protectrices, gris-gris, prière, sacrifice, etc.) en donnant l'illusion d'être protégé, incitent à la passivité et à une négligence des protections. De même, l'optimisme irréaliste donne souvent à celui qui en est investi, le sentiment qu'il est invulnérable. De ce fait, il peut tendre à prendre des risques en pensant faussement qu'il aura les moyens de contrôler la situation. De plus, la personne qui a une confiance trop poussée en ses compétences et qualités personnelles, est généralement peu attentive aux mesures de sécurité qui semblent pour elle s'adresser en priorité aux autres qui lui paraissent, soit plus imprudents, soit moins habiles qu'elle. Vu sous cet angle, les croyances optimistes peuvent donc conduire non seulement à une indifférence vis-à-vis des mesures de sécurité, mais aussi à une plus grande exposition aux accidents. Les travaux sur l'illusion d'invulnérabilité vont dans ce sens (cf. Kouabenan, 1999 ; Dolinski, Gromski, & Zawisza, 1987).

Enfin, notons que les études sur le processus d'adoption de comportements sécuritaires se fondent pour l'essentiel sur l'idée que les attitudes et les croyances des personnes pourraient être

des déterminants majeurs de leurs comportements. Par exemple, selon le "*Health Belief Model*" (Janz & Becker, 1984), une personne sera d'autant plus encline à prendre des précautions qu'elle perçoit le risque comme étant grave, elle-même comme étant vulnérable et que le rapport perçu entre coût et bénéfice du comportement sécuritaire est faible. Ces modèles peuvent être appliqués à la prévention de tout type de risques (Kouabenan, & al., 2006 ; Kouabenan & Dubois, 2003).

Conclusion

Comme on peut le voir, les croyances et les représentations qu'on peut avoir des risques mais aussi de la cible du risque, interviennent à différents niveaux dans le traitement et le management des questions de sécurité. Elles déterminent le niveau de risque qu'on est prêt à assumer, mais aussi l'attitude à l'égard de la sécurité et de la prévention des risques. Les croyances concernant la cible du risque, son besoin de sécurité, et sa valeur (possibilité ou non de le remplacer), mais aussi l'utilité perçue du risque, sont à considérer dans l'évaluation des motivations à la base des préoccupations de sécurité.

Nous montrons que, suivant les cas, les croyances peuvent être des facteurs d'insécurité ou des facteurs de fiabilité. Les croyances de contrôle sont au cœur de l'analyse. Notamment, les croyances illusoire de contrôle peuvent conduire à des actions « courageuses » et « héroïques » heureuses, mais très souvent, elles conduisent à sous-estimer le risque et à surestimer ses capacités à y faire face et donc exposent dangereusement et inutilement leurs auteurs à des risques. Les croyances fatalistes conduisent au contraire à abaisser le niveau de contrôle perçu, et à considérer les risques et les événements accidentels comme inéluctables et quelque part, la prévention comme relativement vaine.

Nous avons également accordé une grande place aux croyances culturelles qui tirent leur justification et leur force dans les normes et valeurs du groupe social d'appartenance et dans les expériences de faire face aux risques vécues et partagées par les membres dudit groupe. Qu'elles se situent à l'échelle nationale ou à l'échelle du métier, ces croyances influencent grandement l'attitude à l'égard du management de la sécurité et des comportements de protection. Elles définissent pour le groupe, le niveau de risque acceptable, tolérable et l'attitude à l'égard des catastrophes.

Les biais induits par les croyances peuvent constituer des facteurs de risque dans la mesure où ils contribuent à distordre l'évaluation du risque et l'évaluation de ses capacités à y faire face. De même, les explications défensives véhiculées par de telles croyances conduisent à des conflits au moment de l'analyse des accidents, trop souvent axée sur la recherche de responsabilité et pas assez sur la recherche des causes, et donc tendent à diminuer l'efficacité des mesures qui pourraient être prises. De telles formes d'explications qui visent généralement à attribuer les accidents à des facteurs externes ou non contrôlables, conduisent également à une attitude de déresponsabilisation, à la démission et à l'indifférence vis-à-vis des mesures de sécurité

Nous montrons enfin que la connaissance et la prise en compte de telles croyances permet d'enrichir l'analyse et la gestion des risques et des accidents, et de concevoir des mesures de prévention davantage pertinentes et mieux suivies parce que comprises par ceux-là mêmes qui doivent les mettre en œuvre.

Bibliographie

- Chew, D.C.E. (1988). Effective occupational safety activities: findings in three Asian developing countries. *International Labour Review*, 1, 129-145.
- Dake, K. (1992). Myths of nature: culture and the social construction of risk. *Journal of Social Issues*, 48, 21-37.
- Dejoy, D.M. (1994). Managing safety in the workplace: An attribution theory analysis and model. *Journal of Safety Research*, 25, 3-17.
- Dolinski, D., Gromski, W., & Zawisza, E. (1987). Unrealistic pessimism. *The Journal of Social Psychology*, 12, 511-516.
- Faverge, J.-M. (1967). *Psychosociologie des accidents du travail*. Paris: PUF.
- Goguelin, P. (1996). *La prévention des risques professionnels*. Que sais-je ? Paris : Presses Universitaires de France.
- Hamilton, J.E. & Hancock, P.A. (1986). Robotics safety: exclusion of safeguards for industrial operations. *Journal of Occupational Accidents*, 8, 49-67
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New York: Wiley.
- Hewstone, M. (1993). Représentations sociales et causalité. In D. Jodelet (1993), *Les Représentations Sociales* (pp. 253-274). Paris : Presses Universitaires de France.
- Hewstone, M. (1994). Societal attribution : collective beliefs and the explanation of social events. In M. Hewstone, *Causal Attribution. From Cognitive Processes to Collective Beliefs*. Blackwell, 3rd Edition, 205-236.
- INRS : <http://www.inrs.fr/> , Travail et Sécurité, 2006
- Janz, N.K., & Becker, M.H. (1984). The health belief model: A decade later. *Health Education Quarterly*, 11, 1-47.
- Kouabenan D.R. (2006). Introduction : Psychologie du risque ou pourquoi étudier la perception et l'évaluation du risque ? In D.R Kouabenan, B. Cadet D. Hermand, M.T. Muñoz Sastre (Éditeurs), *Psychologie du risque : Identifier, évaluer et prévenir les risques* (pp.9-15). Bruxelles : De Boeck.
- Kouabenan, D.R, Cadet, B., Hermand, D., Muñoz Sastre, M.T. (2006) (Éditeurs), *Psychologie du risque : Identifier, évaluer, prévenir* (pp.9-15). Bruxelles : De Boeck.
- Kouabenan, D.R. & Dubois, M. (2003) (s/direct. de). *Les risques professionnels : évolution des approches. Nouvelles perspectives*. Toulouse : Éditions Octarès.
- Kouabenan, D.R. (1985). *État sanitaire et social, conditions d'hygiène et de sécurité des travailleurs et application de la réglementation en vigueur*. Abidjan, Caisse Nationale de Prévoyance Sociale, Ministère des Affaires Sociales.
- Kouabenan, D.R. (1990a). Les problèmes de sécurité et d'hygiène du travail en Côte d'Ivoire: diagnostic et remèdes. *Revue Internationale du Travail*, 129, 119-130.
- Kouabenan, D.R. (1998). Beliefs and the perception of risks and accidents. *Risk Analysis: An International Journal*, 18, 243-252.
- Kouabenan, D.R. (1999). *Explication naïve de l'accident et prévention*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Kouabenan, D.R. (2000). Explication ordinaire des accidents, perception des risques et

- stratégies de protection. *Pratiques Psychologiques*, 1, 85-97.
- Kouabenan, D.R. (2001). Culture, perception des risques et explication des accidents. *Bulletin de Psychologie*, 54 (3), 327-342.
- Kouabenan, D.R. (2003). Management de la sécurité: rôle des croyances et des perceptions. In C. Lévy-Léboyer, M. Huteau, C. Louche & J.P. Rolland, *La psychologie du travail* (pp. 453-474). Paris : Les Éditions d'Organisation.
- Kouabenan, D.R. (2007). Décision, perception du risque et sécurité. In J.L. Bernaud & C. Lemoine, *Traité de Psychologie du Travail et des Organisations*, 2^e édition revue et augmentée (pp.285-327). Paris: Dunod.
- Kouabenan, D.R., & Alladoum, D. (1997). Répercussions psychologiques et socio-économiques d'une situation de non-emploi consécutive à un accident du travail. *Carriérologie*, 6, 339-360.
- Kouabenan, D.R., Gilibert, D., Medina, M., & Bouzon, F. (2001). Hierarchical position, gender, accident severity and causal attributions. *Journal of Applied Social Psychology*, 31(3), 553-575.
- Léger, J.-P. (1986). Safety and the organisation of work in South African gold mines: a crisis of control. *International Labour Review*, 1, 5, 651-665.
- Leplat, J., & Cuny (1974). *Les accidents du travail*. Que sais-je ? Paris : Presses Universitaires de France.
- Morris, M.W., & Peng, K. (1994). Culture and cause: American and Chinese attributions for social and physical events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 949-971.
- Pidgeon, N.F. (1991). Safety culture and risk management in organizations. *Journal of Cross-cultural Psychology*, 22, 129-40.
- Rivero-Plaz, F.M. (1980). L'organisation de la prévention dans l'entreprise : problèmes propres aux pays en voie de développement. *Travail et Sécurité*, 10, 571-572.
- Sanderson, L.M., Collins, J.W., & McGlothlin, J.D. (1986). Robot related fatality involving a U.S. manufacturing plant employee: case report and recommendations. *Journal of Occupational Accidents*, 8, 13, 13-23.
- Sheehy, N.P. & Chapman, A.J. (1988). The safety of CNC and robot technology. *Journal of Occupational Accidents*, 10, 21-28
- Slovic, P., Fischhoff, B., & Lichtenstein, S. (1981). Perceived risk: Psychological factors and social implications. *Proceedings of the Royal Society of London*, A376, 17-34.
- Taylor, S.E., & Brown, J.D. (1994). Positive illusions and well-being revisited: Separating fact from fiction. *Psychological Bulletin*, 116, 21-27
- Weber, E.U., Hsee, C.K., & Solowska, J. (1998). What folklore tells us about risk and risk taking: Cross-cultural comparisons of American, German, and Chinese proverbs. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 75, 170-186.
- Wisner, A. (1985). *Quand les usines voyagent*. Paris : Syros.
- Wyer, R.S. & Albaracin, D. (2005). Belief formation, organisation, and change: cognitive and motivational influences. In D. Albarracin, B. Johnson, & M.P. Zanna (2005), *The handbook of attitudes* (pp.273-322). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 826 p.