

Connaître les processus sociocognitifs et culturels à l'œuvre dans l'explication des dysfonctionnements passés pour améliorer le Retour d'Expérience

Equipe de recherche :

Safiétou Mbaye

Rémi Kouabenan et Philippe Sarnin

Partenaires industriels :

EDF et Arkema



Plan de la présentation

Introduction

- Les acteurs du Projet d'étude
- Le rappel des objectifs de la thèse
- Le rapport d'activité du premier semestre 2007
- Les résultats des observations
- II-1.** Analyse comparative de deux pratiques de REX à EDF et à ARKEMA
- II-2.** Illustration des biais dans les explications des causes d'un accident travail
- II-3.** Rôle des caractéristiques des attributeurs sur les explications
- Bilan et perspectives de l'étude

Introduction

- Les acteurs du projet d'étude :
 - Fondation pour une Culture de Sécurité Industrielle
 - Équipe de recherche:
 - Safiétou Mbaye (Doctorante FonCSI),
 - Rémi Kouabenan (Professeur, Université Pierre Mendès-France, Grenoble II),
 - Philippe Sarnin (Maître de Conférence, Université Lumière Lyon II).
 - Partenaires industriels:
 - EDF
 - Arkema

Introduction

- **Rappel des objectifs de la thèse :**
 - Expérimenter le modèle des explications naïves (Kouabenan, 1999 ; 2006) pour comprendre les processus sociocognitifs (représentations, besoins, perceptions, croyances, etc.) et culturels (normes, valeurs, mythes, etc.) qui sont à l'œuvre dans les perceptions et les explications des causes des accidents fournies par les acteurs du REX.
 - Mettre en évidence
 - les caractéristiques des risques (nature, potentiel catastrophique, contrôlabilité, familiarité, etc.) et,
 - et les caractéristiques des individus (niveau d'expertise, croyances, culture, degré d'exposition, etc.)
- qui sont susceptibles d'influencer les perceptions du REX (Kouabenan & Cadet, 2005).

Introduction (suite1)

- Rappel des objectifs de la thèse :
 - Cerner les biais défensifs susceptibles d’être à l’origine de conflits, crises et tensions lors de l’analyse des causes des accidents.
 - Accompagner les démarches REX des entreprises partenaires pour améliorer la communication sur les accidents en instaurant notamment un climat de confiance autour de l’analyse des causes des accidents.

I. Rapport d'activité du premier semestre 2007

- Du 15/01 au 26/01 : EDF Cruas-Meysse
 - Recueil des CR d'accidents et étude de la typologie des accidents.
 - Observations des pratiques de REX.
- Du 29/01 au 09/03 : LPS Grenoble 2 et ARKEMA JARRIE
 - Elaboration d'un outil de recueil de données : questionnaire «REX et Perception des Risques».
 - Participation à une réunion du CODIR* Sécurité.
 - Du 12/03 au 17/03 : EDF Paluel
 - Lancement des études par questionnaire.
 - Participation à une réunion du GPR*.

I. Rapport d'activité du premier semestre 2007 (suite)

- Du 19/03 au 30/04 : LPS Grenoble 2 et ARKEMA JARRIE
 - Passation de 144 questionnaires.
 - Participation à une réunion du CODIR Sécurité.
 - Du 09/04 au 04/05 : EDF Paluel
 - Passation de 158 questionnaires.
 - Participation à une réunion du GPR.
 - Du 21/05 au 01/06 : ARKEMA CARLING
 - Suivi d'un audit interne « Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement et Inspection ».
 - Etude des pratiques de REX.

II. Résultats des observations

II.1 : Analyse comparative de deux pratiques de REX

- Le cadre des observations : un Comité de Direction Sécurité (CODIR Sécurité) d'ARKEMA et un Groupe de Prévention des Risques (GPR) d'EDF.

<p>➤ Réunion Mensuelle programmée à l'année d'une durée moyenne de 3 heures</p>	
<p>➤ Composition des COREX</p>	
<p>CODIR SECURITE - ARKEMA</p>	<p>GPR – EDF</p>
<p>DIRECTEUR D'UNITE</p>	<p>CHEF DE MISSION SECURITE ET RADIOPROTECTION</p>
<p>CHEFS DE SERVICE (10)</p>	<p>CORRESPONDANTS SECURITE (9)</p>
<p>INGENIEUR HYGIENE et SECURITE</p>	<p>SECRETAIRE DU GPR (CADRE DU SERVICE PREVENTION DES RISQUES)</p>

II.1 : Analyse comparative de deux pratiques de REX (suite)

Les systèmes d'attente	
CODIR SECURITE - ARKEMA	GPR - EDF
<ul style="list-style-type: none"> Instance de management et de décision constituée par les responsables de la sécurité. Revue des résultats sécurité et des faits marquants (bilan des événements, TF, causes, actions correctrices). Partage d'expérience en matière de management de la sécurité (veille réglementaire, animations sécurité, utilisation des outils du SMS*, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Groupe de travail constitué par les interlocuteurs privilégiés du Service Prévention des Risques. Revue des résultats et des faits marquants sécurité et radioprotection (bilan des événements). Présentation et validation des CR d'accidents réalisées dans les services. Partage d'expérience Sécurité et Radioprotection (veille réglementaire, information sur les directives nationales, etc.).

*Système de Management de la sécurité

II.1 : Analyse comparative de deux pratiques de REX (suite 1)

Un début de catégorisation des pratiques de REX	
CODIR SECURITE - ARKEMA	GPR - EDF
<ul style="list-style-type: none"> La recherche de compris pour articuler les enjeux économiques, politiques, organisationnels et sécuritaires. 	<ul style="list-style-type: none"> La recherche de la causalité des accidents et des actions correctrices à entreprendre = orientations pour améliorer les analyses d'accidents.
<ul style="list-style-type: none"> La recherche de l'engagement de l'encadrement supérieur dans le management de la sécurité à travers notamment le suivi des indicateurs statistiques de l'utilisation des outils du SMS. 	<ul style="list-style-type: none"> La déclinaison des directives du niveau national au sein du site.
<ul style="list-style-type: none"> Le partage d'expérience inter-service centré sur le management de la sécurité. 	



REX = Outil d'aide à décision pour mieux orienter/adapter les stratégies de management de la sécurité



REX = Cadre de la formalisation des analyses d'accidents

II-2. Illustration des biais dans les explications des causes d'un accident travail (un cas EDF)

- Description de d'accident
 - *Récit de l'accident* : Un agent d'exécution d'une entreprise intervenante a été victime d'un accident lors d'une opération de découpe de tôle. La main de l'agent a été écrasée par la presse de fixation de la tôle pour la coupe.
- *Caractéristiques de la victime* : Agent d'exécution, employé par une entreprise intervenante spécialisée dans la métallerie dans le cadre d'un contrat d'intérim.
 - *Éléments matériels* : Machine à couper avec guillotine. La découpe est déclenchée par un interrupteur à pédale mobile avec fonction d'arrêt d'urgence.

II-2. Illustration des biais dans les explications des causes d'un accident travail (un cas EDF) (suite)

- Le cadre de l'activité : la démarche « House keeping* » du site:
 - Une démarche pilotée par un service du domaine Exploitation;
 - Un matériel mis à disposition par un service du domaine Maintenance.
- Des activités qui consistent à collecter les fuites (tuyauteries, vannes, robinets, etc.) et à effectuer des opérations d'isolation et de changement de pièces.

*« Maison propre »

II-2. Illustration des biais dans les explications des causes d'un accident travail (un cas EDF) (suite 1)

- La séance « arbre des causes »
 - Les personnes présentes :
 - un représentant du service donneur d'ordre
 - un représentant du service propriétaire du matériel
 - le supérieur hiérarchique de la victime
 - un représentant du CHSCT de l'entreprise utilisatrice

II-2. Illustration des biais dans les explications des causes d'un accident travail (Cas EDF) (suite 2)

- La séance « arbre des causes » :

- Le propriétaire du matériel:

« Bon, **nous, notre machine, elle est en bon état.** (...) J'ai appelé le constructeur (...) On m'a dit : « vous pouvez l'utiliser telle qu'elle est ». (...) Mais bon, ça n'a pas empêché que nous, par mesure de protection, au plus tôt, les jours qui ont suivi l'accident, on a fait mettre un système de grille qui déporte la distance du doigt. Comme ça, on ne peut plus passer la main sous la barre. Mais **nous, on sait que la machine est aux normes. Elle était aux normes bien avant l'accident d'ailleurs.** »

II-2. Illustration des biais dans les explications des causes d'un accident travail (Cas EDF) (suite 3)

- La séance « arbre des causes » :

- Le représentant du CHSCT

*« Oui bon, on a compris, il n'y a pas de problème avec la machine. **Mais moi, ce que je veux savoir c'est le gars, est-ce qu'il avait assez de tôle pour faire son travail ?***

*Parce que **si ça se trouve, c'est pour faire des économies sur la tôle qu'il a poussé avec les doigts pour aller jusqu'au bout de sa pièce.** »*

II-2. Illustration des biais dans les explications des causes d'un accident travail (Cas EDF) (suite 4)

- La séance « arbre des causes » :

- Le supérieur hiérarchique de la victime :

« **Mais non, ça n'a rien à voir ça.** (...) Je vais vous expliquer comment ça se passe en production. Oui, en production parce qu'il ne faut pas croire, mais nous même si on fait de la maintenance, c'est de la production. On a un nombre de pièce à sortir par jour et c'est comme ça. Bref, **en production tu pousses ta pièce aussi loin que tu peux, c'est comme ça.** »

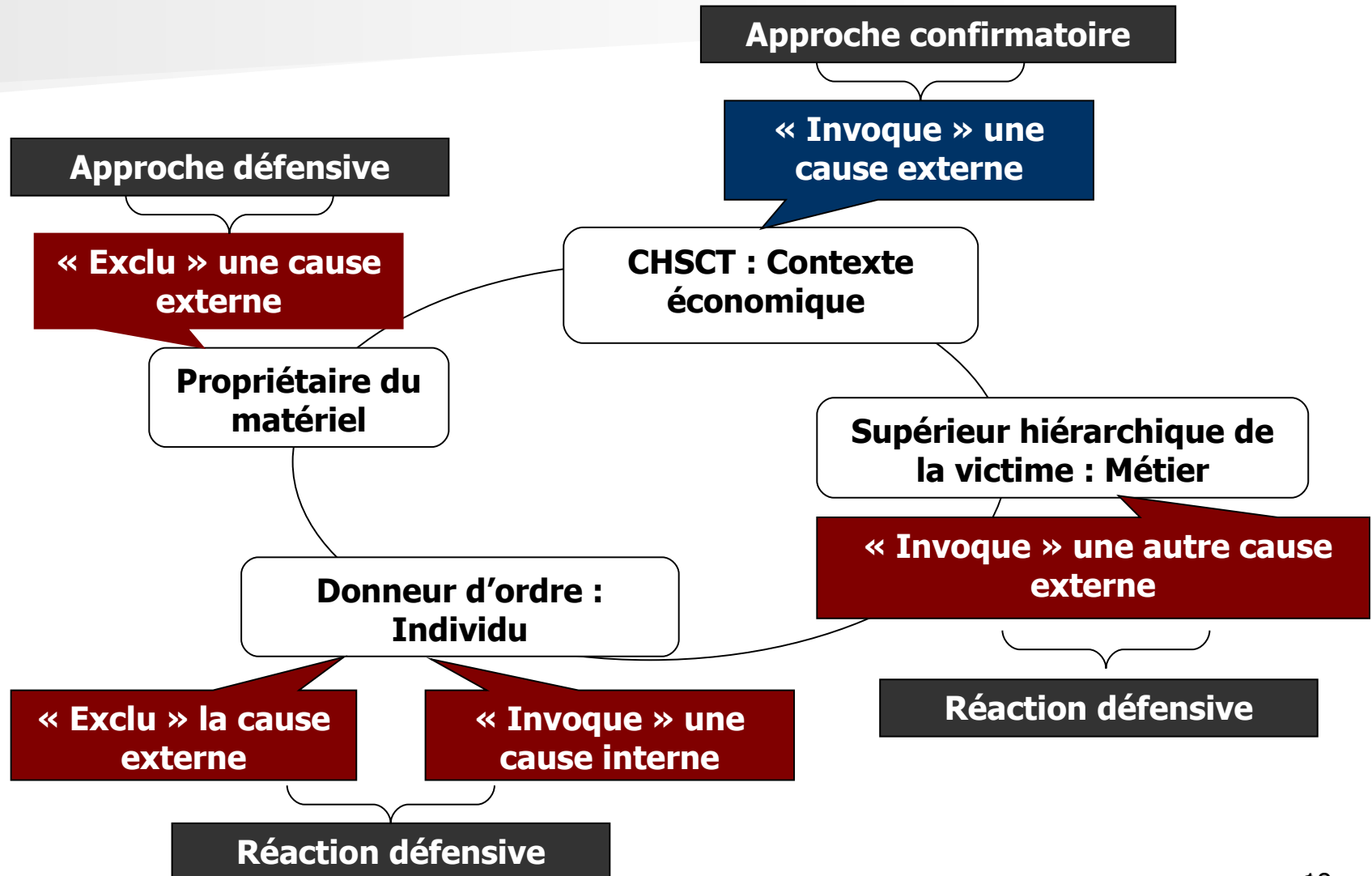
II-2. Illustration des biais dans les explications des causes d'un accident travail (CAS EDF) (suite 5)

- La séance « arbre des causes » :

- Le donneur d'ordre :

*« Non, ils avaient chacun 6 mètres de tôle donc **il n'avait pas à aller jusqu'au bout pour faire des économies**, si c'est ce que tu veux dire. En plus moi je lui ai parlé hier, (...) **il m'a dit que d'habitude il prend une autre tôle pour pousser, mais là il a mis ses doigts et puis voilà quoi.** »*

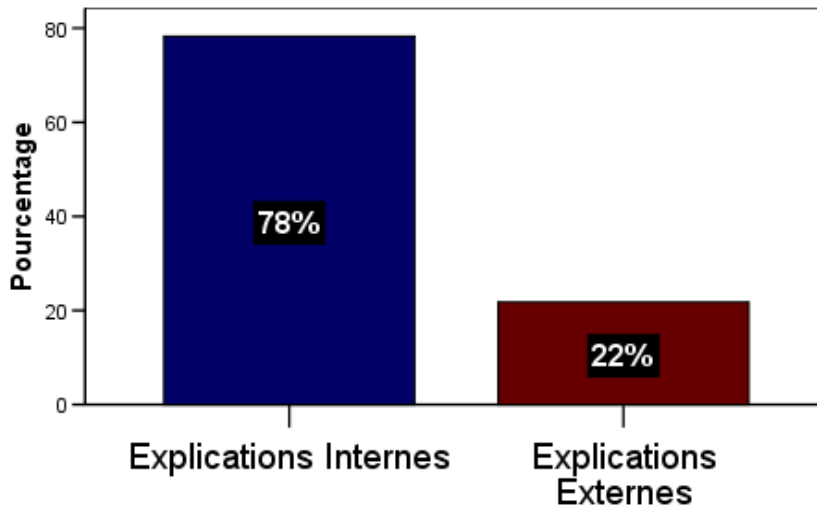
II-2. Illustration des biais (CAS EDF) (suite 6)



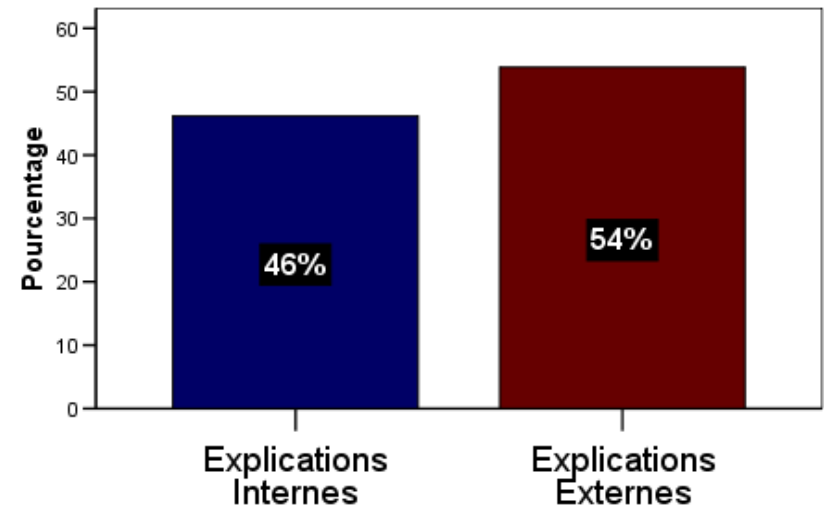
II-3. Rôle des caractéristiques de l'attributeur sur les explications causales (Cas ARKEMA)

- Des explications causales (internes et externes) différentes :
 - 58 accidents analysés par des agents du Service de prévention des risques et les supérieurs hiérarchiques (agents de maîtrise) des victimes.

Les explications causales du Service de Prévention des Risques (ARKEMA)



Les explications causales des Services "sources" des accidents (ARKEMA)



V. Bilan et perspectives du second semestre 2007

- Bilan :
 - Un premier semestre 2007 très riche en observations;
 - L'ouverture de tous les sites industriels.
- Perspectives pour le second semestre 2007 :
 - Synthèse écrite de toutes les observations ;
 - Analyse des résultats des études REX et perception des risques ;
 - Poursuite de la passation des questionnaires « REX et Perception des risques » ;
 - Poursuite des observations des COREX;
 - Conception d'un second outil de recueil de données pour étudier les mécanismes des explications causales des acteurs du REX.

Merci de votre attention