

Les accidents n'arrivent pas toujours aux personnes les moins expérimentées

Conviction n°8- Février 2015

Jesús Villena-Lopez, Icsi

Équipe expertise et accompagnement

Jesús Villena-Lopez

Jesús Villena est sociologue, ergonomiste et éditeur. Il est responsable du développement de l'Icsi en Amérique Latine : intervention, assistance experte, formation. Il assure la direction académique de la formation e-learning Udesa Argentine-Mutual de Seguridad - Icsi.



Lors de nos visites sur le terrain, notre équipe entend assez fréquemment que *"ceux qui sont les moins expérimentés sont ceux qui souffrent le plus d'accidents"*.

Cette affirmation est une **"croyance"** ou expression idéologique. C'est-à-dire quelque chose qu'on pense être vrai, même si les faits ou les évidences empiriques ne le démontrent pas. Les croyances, connues dans les domaines de la politique ou des religions, touchent également la sécurité dans l'entreprise. Des études menées en anthropologie et sociologie expliquent ainsi qu'au sein d'une entreprise, **des croyances s'expriment en tant qu'idéologies défensives face aux risques** que comporte la réalisation d'un travail ("le bon médecin ne se trompe pas").

Des évidences scientifiques démontrent que les personnes débutantes, en train d'acquérir les compétences propres de leur métier, ont des accidents. Mais attention, **des collaborateurs plus expérimentés peuvent aussi subir des**

accidents dont certains dramatiques - en réalité, dans les grandes catastrophes, des opérateurs très expérimentés sont souvent présents.

Les raisons qui expliquent ces deux phénomènes sont de différentes natures. **Le modèle psychologique « SRK » (skills, rules, knowledge), élaboré par Jens Rasmussen(1)**, nous aide à mieux comprendre le pourquoi de ce paradoxe. Selon ce modèle, l'expérience construit peu à peu des associations directes entre problèmes et solutions qui aident à la réalisation efficace des tâches. Avec le temps, quelqu'un d'expérimenté dispose donc d'une sorte de répertoire composé d'un grand nombre de solutions en réponse à un grand nombre de problèmes. Dans ce cas, pourquoi les experts se trompent-ils ? Étonnamment, **ils peuvent subir un accident à cause de leur excès d'expérience**. C'est le cas lorsqu'ils déclenchent automatiquement une solution à un problème qu'ils pensent (à tort) avoir reconnu. **Dans le cas des gens**

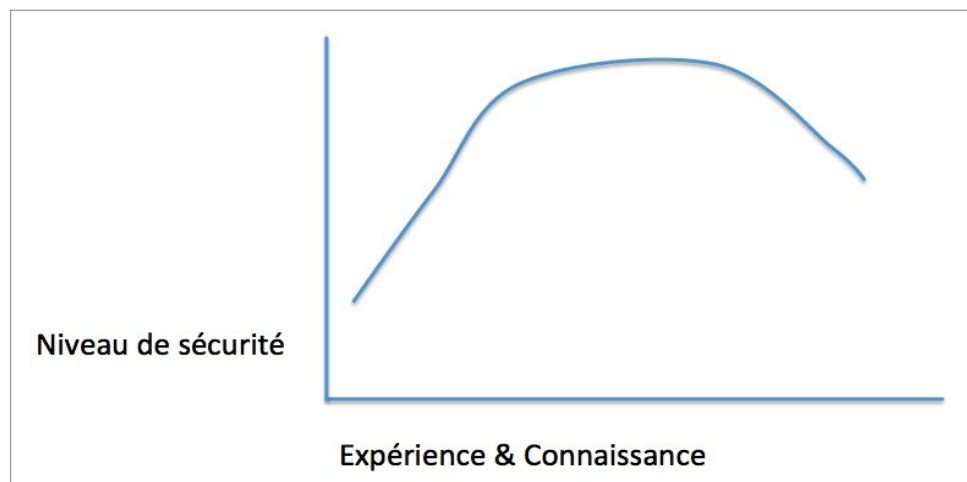
inexpérimentés, les erreurs et accidents proviennent le plus souvent de connaissances incomplètes ou erronées. Les erreurs peuvent également provenir de situations nouvelles ou compliquées qui saturent la capacité de raisonnement et pour lesquelles l'absence d'expérience empêche de trouver des solutions prêtes à l'emploi.

« Au sein d'une entreprise, des croyances s'expriment en tant qu'idéologies défensives face aux risques que comportent la réalisation d'un travail. »

Ce modèle est renforcé par la **théorie de la gestion des risques développée par René Amalberti(2)**. Pour l’auteur, le rapport entre compétence et événements non souhaités tiendra la forme d’un U inversé : **le manque de connaissance peut mener à l’accident et l’excès de connaissance peut dériver vers une normalisation de la déviance** et ainsi dépasser les limites du système et avoir pour conséquence un accident.

Par ailleurs, les croyances ont des racines historiques. Ainsi, **Marcel Simard(3)** montre que dans l’histoire de l’industrialisation il y a eu un moment où la seule protection des travailleurs face à l’accident était leur propre professionnalisme et expérience. Même si le contexte sociotechnique a évolué, en particulier avec le développement des systèmes de management de la sécurité et une prise en main de la sécurité par les managers,

cette croyance nommée par l’Icsi “culture de Métier” est présente dans un degré plus ou moins important dans les organisations. Une culture de métier très forte montre que les personnes croient avant tout dans leur expérience et expertise pour maîtriser les risques.



Notes

1. Rasmussen, J. (1983). *Skills, rules and knowledge; signals, signs and symbols, and other distinctions in human performance models*. IFSE Transactions on Systems. Man and Cybernetics, MC-13, 257-266
2. Amalberti, R. (2012). *Piloter la sécurité : théories et pratiques sur les compromis et les arbitrages nécessaires*. Paris, Springer
3. Simard, M. (1989). *Culture et gestion de la sécurité*. Encyclopédie de la santé et sécurité au travail, OIT, Ginebra