

LES REPRÉSENTATIONS SOCIALES DES RISQUES À L'ORIGINE DES RISQUES DE CRISE

Maryline Specht

Presses universitaires de Liège | *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*

**2010/3 - Numéro 87
pages 393 à 422**

ISSN 0777-0707

Article disponible en ligne à l'adresse:

<http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-internationaux-de-psychologie-sociale-2010-3-page-393.htm>

Pour citer cet article :

Specht Maryline, « Les représentations sociales des risques à l'origine des risques de crise »,
Les cahiers internationaux de psychologie sociale, 2010/3 Numéro 87, p. 393-422.

Distribution électronique Cairn.info pour Presses universitaires de Liège.

© Presses universitaires de Liège. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

“ Les représentations sociales des risques
à l'origine des risques de crise ”

***Roots of crises in social
representations***

Maryline SPECHT

*Institut de Psychologie, Université Paris Descartes, Paris,
France*

Dans cet article, nous développons l' idée suivant laquelle les représentations sociales, et plus largement la pensée sociale, en tant que mode privilégié de fonctionnement du système social, peuvent être, dans une certaine mesure, des potentiels de crise. Elles imposent en effet un fonctionnement et une inertie empêchant le système de prévenir et de réguler les situations de crise. Plus encore, le paradigme technico-rationnel, de maîtrise et de contrôle des risques, ne représente pas selon nous une alternative mais une simple instantiation de la pensée sociale. Nous illustrons ce propos par une étude qualitative montrant en quoi un système social, une industrie de recherche et de développement technologique, ayant adopté un modèle technico-rationnel de management des risques, fonctionne selon une dialectique collective susceptible d' engendrer des situations de crise.

Within this paper, we present the idea suggesting that, social representations, and more broadly social thinking, as the inbuilt process of any social system, shall be, in a certain way, crises' potentials. They indeed might lead to heaviness and dysfunctions which might restrain the capability of the system to prevent or regulate situations of crises. More over, the technical and rational paradigm, articulated around the mastering and the control of risks, doesn' t appear to us as an alternative but, only as one instantiation of social thinking. We illustrate this theoretical frame through a qualitative study showing how a social system, a research and technologic development firm which has adopted a technical and rational model of riskmanagement, behaves through a collective dialectic which could generate crises situations.

La correspondance pour cet article doit être adressée à Maryline Specht, Institut de psychologie, 71 avenue Édouard Vaillant, 92774 Boulogne-Billancourt CEDEX, France. Courriel : <maryline.specht@parisdescartes.fr>.

Introduction : une logique technico-rationnelle peut être plus redoutable que les maux qu'elle craint

Nombr**N**ieuses sont les définitions des situations de crise qui ont été écrites et discutées, des plus théoriques aux plus opérationnelles (Specht, 2008). Ce qui semble les rassembler en est l'objet : tout système doté d'une structure et de processus. Les crises désignent en effet tout type de fonctionnements qui met en péril un système, au-delà de dysfonctionnements partiels ou temporaires, et qui le conduit inexorablement à sa destruction complète. Les représentations sociales, en tant que mode privilégié de fonctionnement du système social, sont dans une certaine mesure des potentiels de crise. Elles sont pour nous la réponse à l'étonnement de Patrick Rateau qui écrit (2009, p. 29) :

« Le plus étonnant, et qui ne laisse pas de poser une question profondément politique, tient plutôt à l'absence d'apprentissage critique dans le regard que nos sociétés portent sur elles-mêmes. Malgré l'héritage des lumières et la revendication réitérée de cet héritage, malgré la forte présence contemporaine de modèles technico-rationnels, les différents groupes de citoyens conservent la même certitude fascinée de détenir et d'exprimer la vérité, montrent la même incapacité d'analyse lorsque quelque chose les touche sensiblement, opèrent en toute bonne conscience la recomposition de l'histoire au gré des émotions du moment et des stéréotypes de leur époque. »

D'une part, les représentations sociales imposent un fonctionnement social et une inertie qui empêche le système social de prévenir et de s'adapter aux situations de crise, celles là mêmes qu'il engendre pour certaines, et d'autre part, le modèle technico-rationnel invoqué ne représente pas une alternative mais une des instanciations des représentations sociales.

Parce que profondément convaincue de l'importance psychologique et sociale de cette question, il nous importe de montrer ici en quoi un « modèle technico-rationnel » qui se revendique comme héritage des lumières, peut fonctionner dans la même logique collective qu'un ordre social et politique, logique de représentation sociale, et en quoi ce fonctionnement peut être à l'origine des risques de crise. Après avoir développé notre cadre de réflexion, nous prendrons à témoin l'analyse d'un système de management des risques et de gestion des situations de crise dont l'extrême rationalité est le tissu même d'un fonctionnement des représentations sociales qui met en péril l'organisation qui l'a mis en place. Il s'agit là d'un système institutionnel, il pourrait autant s'agir de n'importe quel système social, régalién ou informel. Et, bien qu'évoquant l'opportunité de changements de mode fonctionnement, les représentations sociales nous semblent finalement avoir une propension à ce type de fonctionnement qui conduit au cycle social plus large, c'est-à-dire historique, des changements paradigmatiques, dont la substitution par révolution d'un système ancien par un nouveau système est le seul véritable moteur et peut être la seule opportunité de progrès.

La question posée est donc celle de la nécessité d'un changement paradigmatique profond du système social existant de maîtrise des risques et de gestion de crise, système qui se fonde aujourd'hui sur une logique technico-rationnelle peut être plus redoutable que les maux qu'elle craint.

1. Cadre théorique : Pensée sociale, risques et crises

1.1. Représentation sociale des risques et des crises : léger glissement paradigmatique

1.1.1. Structure et processus de la pensée sociale

La nécessité de comprendre la pensée à travers sa structure plutôt qu'à partir de ses contenus s'est imposée peu à peu à la suite du mouvement structuraliste de l'anthropologie initié, comme chacun sait, par Claude Lévi-Strauss. Les catégorisations des contenus emmènent en effet l'analyste vers une diversification croissante de catégories, à l'image des collections poétiques et désuètes des naturalistes, qui conduisent inexorablement à la recherche d'abstractions de plus en plus générales et imprécises. En ce qui concerne la culture, on identifie des normes, des valeurs, des croyances, des pratiques, imaginant cerner la culture par ces contenus, alors qu'on la réduit à une liste à laquelle on attribue un pouvoir magique de détermination comportementale sans autre explication. Différemment, l'analyse de la structure laisse une infinité de possibilités d'instanciations. La structure accueille les contenus, les organise, tout comme le langage qui, quel qu'il soit, accueille, organise les significations, et décline ainsi une infinité des possibilités sémantiques.

Penser, c'est organiser du sens. Le processus d'organisation des significations correspond aux différentes logiques qui attachent les significations dans une représentation sociale, au raisonnement. Une approche rigoureuse des différentes logiques possibles de raisonnement est celle des schèmes cognitifs de base - SCB (Rouquette, 1994). Ces schèmes sont des combinaisons de plusieurs types de relations entre significations. Les relations étant des connecteurs tels que l'équivalence ou l'opposition. Ce modèle utilise 28 connecteurs qui se regroupent en cinq schèmes cognitifs de base (lexique, voisinage, composition, praxie, attribution). Schèmes qui se combinent entre eux pour former trois méta-schèmes (description, praxéologie, évaluation).

Le raisonnement peut toutefois adopter d'autres formes moins raisonnables que celles des représentations sociales. Car penser, c'est aussi donner du sens et le processus d'élaboration de la signification peut être abordé à partir de la triangulation signe/signification/interprétant. L'élaboration de la signification est un choix de sens, un processus de symbolisation qui transforme la structure.

C'est ainsi par exemple qu'en regard des représentations sociales se sont révélés des nexus (Rouquette, 1988, 1994) en tant que modalités irraisonnées de la pensée sociale, dont la forte valeur de référentiel commun induit un important pouvoir de mobilisation collective. Les nexus réfèrent à des objets à forte valence affective et faible niveau de connaissance. Un nexus n'est pas de l'ordre du rationnel, il ne se discute pas et suscite le ralliement général. L'affect dans le cas des nexus, n'est pas une émotion ressentie individuellement, mais une valence générale qui fait détester ou adorer l'objet du nexus (Pecly-Wolter, 2009). Ces nexus prennent la forme d'emblèmes, de slogans mobilisateurs, d'étiquettes, qui revêtent une dimension symbolique fortement fédératrice du fait de leurs saillances dans la mémoire collective. (Lo Monaco, 2009)

Nous avons proposé deux autres formes de pensée, à l'issue d'analyses des situations de risque et de crise (Specht, 2008, 2009) : la pensée banale, pensée irraisonnée, dévitalisante et fondée sur l'éviction des symboliques affectives dont l'intensité dépasse les capacités d'élaboration des individus et la pensée résiliente, fondée sur une élaboration revitalisante des significations. Pensée résiliente et pensée banale sont l'avers et le revers de la pensée, lorsque celle-ci porte sur un objet dont les symboliques sont fortement affectives et douloureuses. A la différence, des nexus pour lesquels l'affect associé à l'objet est une valence, positive ou négative, extrémisée, pour la pensée banale et la pensée résiliente, les symboliques affectives associées à l'objet sont des associations symboliques complexes fortement chargées affectivement et difficilement supportables par le sujet. On pourrait dire que si l'objet « nazi » est un nexus aversif (Rouquette, 1994), l'objet « Shoah », parce qu'insupportable émotionnellement, si il est pleinement représenté, est banalisé faute de pouvoir être élaboré (Lanzmann, 1997). Il ne s'agit plus ici d'étiquettes emblématiques, collectives et mobilisatrices, mais de symboliques émotionnelles, humaines et dévitalisantes. La pensée résiliente est alors une nécessité pour penser l'objet, mais ce dernier étant impensable, elle exige, plus qu'un dépassement, un retournement de la pensée banale.

Ainsi, à partir du sens, de ses caractéristiques affectives et de son organisation, la structure de la pensée se révèle dans les formats du discours et de l'action. La conséquence méthodologique est l'intérêt prononcé pour les éléments structurant le discours et plus largement toute action. Au-delà de la mise en évidence de cette structure, il faut s'interroger sur ce qui l'oriente, la nourrit et la guide ? Pour quelles raisons les individus, recourent-ils à un canevas de raisonnement, représentation sociale, nexus, pensée banale ou pensée résiliente, plutôt qu'à un autre ?

Michel-Louis Rouquette (2009, p. 96) nous écrit que les représentations sociales et les nexus, assurent aux sujets « deux objectifs fonctionnels qui sont profondément liés : d'une part, maintenir la stabilité de leur conception du monde ; d'autre part, maintenir leur statut dans une relation dialogique [...] La stabilité relative des conceptions du monde et des relations à autrui constitue tout simplement une exigence sociale. » Mais l'exigence de stabilité sociale, ne répond pas à la question de la sélection ou activation d'un canevas de raisonnement plutôt que d'un autre. « Ce sont les positions identitaires, les appartenances, les valeurs, les normes de toute nature, qui gèrent [...] les communications et en font un vecteur de l'élaboration d'une pensée commune » (Rouquette, 2009, p. 8)

« [...] l'objectif, dans cette perspective, n'est pas d'étudier les réactions ou les adaptations des individus ou des groupes à une réalité préétablie, mais plutôt d'analyser les significations qui sont attribuées à des objets sociaux à travers des activités représentationnelles, et de rechercher la source de ces significations dans l'histoire, le contexte social et le système de croyances et de valeurs des individus ou groupes concernés. » (Stewart, Fraïssé, 2009, p. 99).

Il nous semble que ces réponses désignent à mots couverts les processus psychologiques que sont la préservation de l'identité, le respect des valeurs et la volonté

de normativité qui agissent comme des guides de la pensée. Ces processus ne sont pas les seuls. La psychologie en propose de nombreux et certains en particulier s'activent lorsque la pensée se pose sur les objets si particuliers que sont les risques et la sécurité.

Ainsi se forme la triade structure/symbolisation/processus dont les interrelations sont à l'origine des modulations de la pensée sociale. Si la pensée est un tissage, l'interdépendance construite de signifiants possède des limites. Celles-là mêmes définies par le domaine de référence, le domaine des objets de la pensée, sa temporalité, sa géographie, et par la densité de ses subdivisions, sa finesse. La pensée est alors confrontée à son propre dépassement, à la résolution d'un conflit entre une dynamique convergente, qui homogénéise, rassemble et associe, et une toute différente, qui isole, diversifie, s'ouvre, une pensée divergente. (Doise et Moscovici, 1992, cité par Rouquette, 1973, 2007). « Accidents ou incidents dérangeant toujours la pensée qui les a exclus parce qu'elle était incapable de les situer comme une actualisation possible » (Rouquette, 1973, 2007).

1.1.2. *De la chantepleure à la médiation*

Nous sommes à l'articulation de l'individuel et du sociétal, en psychologie sociale. Toute action, y compris la parole, est une transaction, entre liberté et singularité individuelle et bienséance légitime, collective. Perception, décision et actions sont dans cet espace, les produits des représentations sociales qui en sont le lit et qui s'enracinent dans la culture.

La perception des risques comme clef de la décision est étudiée depuis quelques décennies déjà. Un modèle parmi les plus complets est proposé par Ortwin Renn (2008) pour rassembler les nombreuses combinaisons de facteurs qui interviennent. Ce modèle se décompose en quatre niveaux. Le premier niveau est celui des heuristiques et des biais ; le second, celui de la cognition et des affects ; le troisième porte sur l'influence sociale et les politiques institutionnelles ; le quatrième désigne les déterminants culturels¹.

Le paradigme qui organise ce modèle en entonnoir est celui de l'influence successive d'un ensemble de facteurs sur d'autres. Pourtant, l'évidence de ce paradigme n'en établit pas la valeur. Certes une continuité existe d'un espace à l'autre, et des rapprochements sont possibles : heuristiques, biais, cognition et affect peuvent faire corps en regard de l'influence sociale et politique, et des déterminants culturels. On voit pourtant d'autres rapprochements divertissants envisageables, heuristiques et déterminants culturels distincts de cognition et influence sociale, par exemple, qui invitent à dépasser la logique chantepleure du paradigme.

Différemment, pourrait-on envisager que la perception et la décision sont le fait d'une relation double : relation directe de l'individu à l'objet et relation indirecte de l'individu à l'objet en fonction de la médiation d'autrui, en référence au paradigme psychologique ego/alter/objet (Moscovici, 1976). La relation directe de l'individu à un objet regrouperait les facteurs concernant l'individu et l'objet alors

que la relation de l'individu à l'objet médiatisée par autrui regrouperait les facteurs d'interactions de l'individu à autrui et d'autrui à l'objet. Le paradigme différencierait alors : d'une part, les heuristiques, les biais, la cognition et l'affect tels que dépendants de facteurs liant l'individu à l'objet ; d'autre part, la cognition, l'affect, l'influence sociale et politique, tels que relevant des facteurs propres de l'interaction entre l'individu et autrui ; et enfin, les déterminants culturels relevant des facteurs de l'interaction entre autrui et l'objet.

L'analyse ne dépendrait plus du niveau depuis lequel elle est conduite, niveau sociétal, social ou individuel, mais de la relation envisagée entre l'individu et l'objet : relation directe ou indirecte. Une voie de recherche serait alors la détermination des conditions dans lesquelles la relation est directe et celles dans lesquelles la relation est indirecte.

Certaines situations de risque semblent rassembler des conditions dans lesquelles la relation est directe. Il en est ainsi des décisions d'investissement dans le secteur boursier ou du pilotage d'avion par exemple (Tversky et Kahneman, 1973). D'autres en revanche semblent plus proches des conditions dans lesquelles la relation est indirecte : situations de travail à risque ou situations des habitants de régions à risques (Dejours, 2000 ; Poumadère, 1995). Quelles sont les conditions propres aux situations de crise ? Existente – ils réellement une dichotomie exclusive entre conditions de relations directes et conditions de relations indirectes ?

1.2. Situation de risque et risques de crises

1.2.1. La fiction à l'origine du réel des situations de crise

L'existence est remise en cause par les situations de crise. Selon Heidegger, cette remise en cause est propre à l'être humain parce que lui seul comprend « le monde », le « vit », et risque alors de disparaître quand l'ordre vécu du monde est en péril. Selon Parménide, cette remise en cause de l'existence humaine est liée à la disparition de son devenir. Sans devenir, l'existence se vide de sa substance et de ses fonctions vitales. Ne reste plus alors, comme le souligne Derrida, que la « venue », le surgissement de l'événement, qui projette l'individu dans un espace vide, celui de sa mort. Plus que des ruptures, les situations de crise sont des finitudes. Il semble à ce point que l'individu est projeté, seul, face à la situation crise.

Pourtant, en situation de crise, se pose la question de la recréation d'un devenir à partir duquel les hommes doivent rétablir une vision qui régira leurs perceptions, leurs décisions et leurs actions, et ainsi leur existence. Il s'agit en effet de faire apparaître une reconstruction – ou projection, de la réalité qui doit permettre d'inscrire l'existence dans un nouvel ordre. Une approche possible est celle de la construction fictionnelle de la réalité que tracent Maurice Blanchot dans « L'instant de ma mort » et Jacques Derrida à propos de son arrestation en Tchécoslovaquie en 1981. Dans leurs récits, ces écrivains introduisent tout deux Kafka ; Blanchot à travers la demeure familiale dénommée « le château » et Derrida en expliquant que pendant les interrogatoires, il lui semblait que les scénarios écrits par Kafka étaient en train de régler la scène comme une scène de procès. Ainsi, à travers

Kafka, auteur du Verdict, les acteurs se confrontent à l'événement qui se présente alors comme une fiction du réel.

Telle qu'illustrée par ces deux exemples, l'élaboration d'une fiction est le produit d'une relation indirecte de l'individu à la situation de crise médiatisée par autrui, en l'occurrence Kafka. Non seulement les risques mais les crises elles aussi, apparaissent alors comme des construits sociaux. La représentation des risques pourrait bien ainsi être à l'origine des situations de crise. Si, là où est le péril, croît aussi ce qui sauve, toute fiction n'est pas salvatrice.

1.2.2. Territorialisation de la maîtrise des risques et de la gestion des crises

Maîtriser les risques pour vivre en sécurité est un projet du XXe siècle, concomitant au développement technologique et né avec le siècle des lumières. Cette fiction guide depuis lors la perception et les décisions face aux situations de risque et de crise, celles des intervenants mais aussi parfois celles des chercheurs eux-mêmes.

« Moscovici et Vignaux ont repris la notion [de thémata] de Holton pour la généraliser à l'ensemble de la pensée sociale. On retrouve en effet à l'œuvre dans celle-ci, qu'il s'agisse de représentations, de stéréotypes, d'organisation de la mémoire ou de théories naïves, ces formats de connaissance pré-établis qui nous servent de guides et parfois d'arguments dans nos rapports avec autrui et dans notre conception de la société. » (Rouquette, 1973, 2007, p. 86)

Ainsi, notre attention peut-elle d'abord porter sur le thémata qui lie les populations aux risques qui les entourent et à leur sécurité. En tant que ligne de pensée des populations, à la fois induite et inductrice de leur mode de vie, le thémata est implicite, sous-jacent aux discours et aux actions. La territorialisation des populations en est une métaphore. On peut en effet lire comment les populations négocient les risques et leur sécurité à travers leur ancrage dans leur environnement géographique. La géographie physique reproduit la géographie sociale. Vivre aux flancs d'un volcan, dans le sillage d'une centrale nucléaire, dans une région sismique ou dans une zone fortement industrialisée, c'est accepter certains risques tout en donnant sa confiance à des garants de sa sécurité. La notion de pacte social entre une population et des institutions peut expliquer la territorialisation des populations aux abords des zones à risques (Giddens, 1994). Toutefois, un pacte suppose un consentement éclairé, or il s'agit plus ici d'un consentement implicite qui peut avoir, encore aujourd'hui, deux modalités.

Lorsque les risques, perçus comme exogènes, sont multiples et que la vulnérabilité ressentie par les populations est grande, la foi est le garant de la sécurité tandis que les risques représentent l'expression de sanctions d'un ordre naturel, magique ou divin. La territorialisation se négocie à travers des rituels, rituel de rédemption contre châtement, rituel d'apaisement contre peur et effroi. Le thémata est la ritualisation salvatrice et protectrice.

Lorsque la pensée scientifique domine et que les innovations technologiques qu'elles apportent se généralisent, les transactions sont différentes. C'est à la science et à

la technologie que l'on confie sa sécurité, la peur et l'effroi disparaissent sous l'effet d'une prévention institutionnalisée. La territorialisation des populations se gagne par le contrôle et le maîtrise, qui réduisent les risques et maximisent la sécurité. Contrôle et maîtrise des risques sont ainsi devenu le thématas des aires industrielles et technologiques en héritage de la modernité et de la philosophie des lumières.

« Les différents points remarquables d'un champ de pratique et de savoir n'ont pas tous la même valeur, non seulement par effet de tissage et de tressage, mais aussi, simultanément, parce que leur rôle propre dans l'effectuation de la sociabilité n'est pas la même. Et il arrive que certains éléments de connaissance centralisent en quelque sorte autour d'eux l'organisation globale du paysage mental en même temps qu'ils ont des effets sur l'organisation générale de la société. » (Rouquette, 1973, 2007, p. 109)

Mais la territorialisation industrielle et technologique a un prix, celui des catastrophes, dont Jean-Pierre Dupuy (2002) tente de nous prévenir, et celui des modes de vie dégradés ou accélérés induisant souffrance et hauts risques, comme le dénoncent Christophe Dejours (1998) et Paul Virilio (1977). Doit-on et peut-on faire évoluer le thématas de la territorialisation industrielle ?

« Les thématas n'ont rien d'individuel. Ils ne résultent pas de l'activité d'un sujet et chaque existence n'a pas à les inventer. Le langage et l'éducation les portent, les transportent d'une génération à la suivante comme héritage naturel, les rendant ainsi constitutifs de l'évidence même qu'éprouvent les membres d'une même culture. » (Rouquette, 1973, 2007, p. 88)

C'est ainsi que les territoires de la pensée déterminent les décisions et dans une certaine mesure les actions de chacun. Ils forment la structure de la culture, culture qui s'intercale dans les activités et les relations humaines, et qui détermine les représentations sociales à l'origine de la perception des risques. « Cette culture qui constitue ce que Halbwachs a nommé les cadres sociaux des groupes, actualise les expériences antérieures et fournit une forme de reconnaissance de l'ordre du monde propre à chaque collectivité » (Rateau, 2009, p. 12)

Que dire aujourd'hui pour éclairer les nouvelles options de développement de notre société en regard des risques ? Une constatation est celle de la multiplication et de l'intensification possibles des dangers et des catastrophes. Un exemple de risque majeur est celui lié à l'industrie nucléaire. Le débat est d'actualité, prolongement de la durée de vie des installations, généralisation de l'exploitation d'une énergie considérée comme la moins polluante, y compris en ce qui concerne les déchets dont la gestion est réputée assurée, développement scientifique de haut niveau et à multiples bénéfiques (ressources énergétiques mais aussi application dans le domaine de la santé par exemple), parmi autres vertus. Pourtant, Three Mile Island, Tchernobyl, une temporalité qui s'étend bien au-delà d'une génération, quelques histoires de rejets et de pollutions ici et là, jettent le doute, la suspicion quant à la bienveillance et la neutralité d'analyses dont les résultats ont des implications économiques et sociales majeures.

Il semble que la territorialisation n'ait aujourd'hui d'autres choix que de retrousser le temps en inventant de nouvelles modalités de transaction sans rituel ni maîtrise.

Ce pouvoir dépend pour une part d'une inscription politique. La politique moderne, telle que Hobbes la conçoit, est une institutionnalisation du réel fondée par un contrat conclu entre les hommes. L'activité humaine n'est pas seulement le produit de la transaction de l'homme à son environnement, mais le produit de la médiation institutionnalisée de l'homme à son environnement.

1.2.3. Médiation institutionnalisée des risques et risques de crise

Selon une relation directe entre sujet et objet, les représentations sociales des risques et des crises dépendent des caractéristiques attribuées aux risques et aux crises dont les plus connues et étudiées sont la probabilité, la gravité, la magnitude, l'amplitude temporelle, l'extrémisation des phénomènes, la complexité, l'incertitude ou l'ambiguïté (Serman, 2008 ; Plattner, 2006, Jaeger et al., 2001 ; Kasperson et al., 2001 ; Funtowicz, Ravetz, 1992 ; Koch et al., 2009 ; Renn, 2008, 2009).

Toutefois, selon les relations indirectes entre sujet, autrui et objet, les représentations sociales, relèvent aussi de la nature de la médiation entre le sujet et l'objet. Cette médiation est assurée par les modes de relation à autrui déterminant les groupes de population à travers leurs valeurs, normes, pratiques et croyances. Elle est ainsi assurée par les *themata* autant que par les *habitus* (Bourdieu, 1994) dont l'enjeu est l'identité. Elle est également négociée à travers diverses formes d'institutionnalisations.

Evoquons sept formes principales de médiations institutionnalisées concernant les risques et définies à partir d'une revue des principales théories concernant le fonctionnement institutionnel (Foussard et Specht, 2009):

- Le pouvoir et ses stratégies de domination.
- L'appartenance qui établit les groupes.
- L'exclusion qui les délimite.
- L'intérêt mutuel qui répartit les coûts et les bénéfices.
- La délégation qui attribue les responsabilités.
- La confiance qui octroie la légitimité.
- La communication qui nourrit l'information.

L'identité forge alors le citoyen selon la forme de médiation : citoyen assujetti à la médiation (de pouvoir, d'appartenance, d'exclusion), citoyen penseur de la médiation (d'intérêt mutuel, de délégation, ou de confiance), et citoyen pensé par la médiation (de communication) selon les concepts fort lucides de Michel-Louis Rouquette (1973, 2007).

Les risques de crise gîtent dans la médiation et ses déséquilibres, sources de tensions et de déstabilisation pouvant aller jusqu'au délitement social. En situation nominale, ils constituent des vulnérabilités. Mais un événement déclencheur (un accident, une grève, une situation dégradée, ...) peut les transformer en catalyseurs de crise.

Nous avons dans un premier temps étudié le développement de la pensée banale dans des conditions de rupture liées à la survenue d'événements dramatiques (si-

tuation de confrontation individuelle à la mort et situation d'amplification sociale, Specht, 2008). La pensée banale induit alors l'éviction des symboliques affectives et émotionnelles en orientant le choix vers les significations les plus évidentes, générales et vagues, les plus creuses, les moins attachées aux émotions ou aux affects. Ce processus est motivé par des processus de défense contre l'effraction d'un réel inconnu et inquiétant, effrayant et traumatisant, irréprésentable. Le raisonnement est conduit par association. Il se réduit à l'application du schème description qui induit une représentation tautologique. L'absence de possibilités de connections multiples réduit l'activité de représentation à l'usage systématique d'idées simples qui ne sont pas pour autant des schèmes explicatifs dominants mais plutôt des schèmes faciles qui remplacent les connections logiques plus riches. Le discours se révèle fait d'évidences, générales et vagues. La sémantique est univoque, du fait de la limitation des significations au même et prédéterminée par l'usage systématique d'idées évidentes et donc simples à comprendre, vagues et faciles à entendre, suffisamment générales pour ne pas être polémiques.

Au-delà des conditions extrêmes de rupture propres aux situations de catastrophe, les vulnérabilités initiales peuvent elles-aussi induire de la pensée banale. La pensée banale tendrait à recentrer drastiquement la construction identitaire autour de quelques éléments, les plus consensuels et par là fédérateurs de l'identité. Ainsi, de nombreux auteurs (Hass, 1999, 2002 ; Liu et al., 2005 ; Liu, Hilton, 2005 ; Sibley et al., 2008 cités par Rateau, 2009) ont pu montrer que, lorsqu'un évènement rend saillant des éléments porteurs de tensions ou conflits identitaires, le travail de la mémoire reconstruit l'évènement de façon plus adéquat à la préservation et au renforcement de l'identité (Rateau, 2009, p.12).

Les conditions propres aux situations de crise seraient donc duales : conditions de relation directe de l'individu à l'objet dans sa confrontation à l'anéantissement, condition indirecte de relation de l'individu à l'objet médiatisée par autrui dans la territorialisation des risques et institutionnalisée selon différentes combinaisons de médiation. La dichotomie exclusive entre conditions de relations directes et conditions de relations indirectes ne semble donc pas de mise pour l'analyse des risques de crise.

2. Méthodologie : Rencontre institutionnelle

2.1. Définition générale du protocole

Nous nous proposons ici de rapporter une rencontre faite avec une institution. Celle-ci nous demandait une analyse de son organisation de la maîtrise des risques ordinaires. À partir d'entretiens auprès des personnels (54 managers en charge de la sécurité), nous présentons un diagnostic des points de vulnérabilité de l'organisation qui naissent dans les relations directes des individus à l'objet risque et dans les relations indirectes de territorialisation des risques, telles qu'elles sont institutionnalisées.

2.2. Recherche et terrain : Une approche systémique du terrain

Un programme de recherche intitulé « Enquêtes risques et Systèmes organisationnels de prévention » a été lancé en collaboration avec une grande institution française de recherche et de développement technologique en Avril 2009. L'expertise du Laboratoire de Psychologie Environnementale portant sur l'analyse des situations de risque et de crise a été mise au service de ce programme. Ces situations, sont en effet un objet d'étude privilégié du laboratoire, regardées en particulier sous l'angle de la pensée sociale et des représentations sociales (Rouquette, 2009) et comme des systèmes dynamiques impliquant populations et environnement, sur le plan tout autant physique que social (Specht, 2009).

L'engagement pris dans cette collaboration de recherche est le soutien de l'innovation théorique et méthodologique ainsi que le partage des connaissances quant aux situations de risque professionnel, risque ordinaire, auxquelles l'institution est confrontée dans ses activités quotidiennes. L'objectif fixé par le programme est la mise en lumière des facteurs organisationnels de vulnérabilité de l'institution. Ces facteurs sont considérés comme des dimensions psychologiques de l'organisation qui sont susceptibles d'engendrer des accidents professionnels ou à l'inverse de les prévenir. Dans le domaine de la psychologie des risques (Breakwell, 2007), ce que nous appelons facteurs organisationnels désigne les dimensions culturelles de l'organisation, les valeurs, les normes et les croyances qui s'articulent aux représentations sociales et aux pratiques de l'organisation, et qui portent sur les risques et la sécurité. Plus largement, la recherche porte sur la pensée sociale au sein d'une institution et sur ses spécificités quant elle se rapporte aux risques et à la sécurité. Les risques de crise sont alors abordés comme risques d'accident qui s'inscrivent dans les relations directes des individus à l'objet risque, dans les relations indirectes de territorialisation des risques, telles qu'elles sont institutionnalisées.

Cette approche intégrant ces dimensions peut être qualifiée de systémique (Kervin, 2009) et requiert en ce sens l'ancrage du protocole de recherche dans les réalités d'un terrain. En effet, deux conditions de définition du protocole sont débattues. La condition expérimentale repose sur le contrôle de groupes sujets, de leurs tâches et de leur environnement. Cette condition convient aux problèmes bien définis dont les solutions sont réductibles à un sous-ensemble de variables et à une de leurs combinaisons, et dont le domaine de résolution est par conséquent fini. En ce sens, l'expérimentation permet d'identifier des liens entre variables dans des conditions qui, bien que n'existant pas, offrent toutefois l'intérêt de recouvrir une portion du domaine de résolution du problème.

En revanche, les conditions réelles reposent sur un terrain qui définit de fait population, tâche, et environnement. Les conditions réelles permettent d'aborder les problèmes mal définis dont les solutions ne sont pas réductibles à un sous ensemble de variables et à une de leurs combinaisons, et dont le domaine de résolution est par conséquent indéfini. Elles offrent la possibilité de photographier l'ordre mouvant d'un ensemble de variables et leur articulation. Les conditions réelles sont en cela plus appropriées pour répondre à notre objectif de dévoilement des vulnérabilités

organisationnelles à travers l'investigation des relations directes et indirectes des individus aux risques et à la sécurité.

2.3. Coopération et temporalité : Démarche de recherche - action

Suivant la démarche de recherche-action, initiée par Kurt Lewin, une recherche de terrain permet d'acquérir des connaissances mais induit inévitablement des évolutions qu'il est nécessaire d'accompagner. Cette démarche a été choisie pour répondre à la fois à notre objectif de recherche (comprendre la culture de l'organisation) et aux besoins de l'institution (prendre en compte la dimension culturelle de l'organisation dans le management des risques et de la sécurité).

La mise en œuvre de cette démarche s'appuie sur la conduite d'enquêtes coopératives (Tricard, Lorino, 2009). Les enquêtes coopératives se caractérisent par un processus cyclique de production de résultats et de discussion collective des résultats. La production et la discussion collective des résultats permettent de développer une réflexion dans l'organisation qui accompagne son évolution. Toutefois, un seul cycle n'est pas suffisant pour initier et pérenniser cette dynamique de progrès. C'est seulement au long de plusieurs cycles de production et de discussion qu'un processus d'amélioration continue peut être soutenu. Notons ici que la phase de discussion de résultats n'est pas seule à initier la réflexion, la production des résultats induit déjà des réactions, prémisses de la réflexion de l'organisation.

Comme toute évolution sociale, une dynamique de progrès se construit dans le temps. Il ne s'agit pas de forcer ou diriger des changements mais d'accompagner une réflexion de l'organisation sur elle-même. La démarche d'accompagnement proposée, fondée sur les enquêtes coopératives, propose en particulier l'étayage de la culture du risque et de la sécurité.

2.4. Progression par enquêtes : Objectifs et grille d'entretien

Trois enquêtes consécutives ont donc été programmées. La définition des enquêtes et l'analyse des résultats reposent sur le concept clef de culture tel que développé en psychologie sociale. Dans cette perspective, la culture désigne un ensemble de valeurs, de normes et de croyances (une idéologie), un ensemble des représentations (des manières de percevoir) et un ensemble des pratiques (des manières d'agir). En tant que cadre, la culture peut être appréhendée comme un référentiel (ensemble de références communes à un collectif) définissant les principes ou orientations culturelles de l'organisation. En tant que système, la culture renvoie à un ensemble de processus de construction collective de significations. Véritables transactions collectives, ces processus opèrent suivant des lois psychologiques et sociales (imitation, pression normative, amplification sociale, rumeur, ...).

S'agissant de la culture des risques et de la sécurité, les enquêtes s'appuient également sur un ensemble théorique portant sur les différentes formes de cultures des risques et de la sécurité dans les organisations à haute fiabilité : le management socio-organisationnel des risques et de la sécurité (Tricard et Lorino, 2009). Ces théories sont à la base des interprétations qui conduisent à un diagnostic de l'orga-

nisation au niveau collectif, diagnostic qui initie et cadre la réflexion de l'organisation et son accompagnement.

Les thèmes des enquêtes sont les suivants :

Enquête 1 - Vulnérabilité et fiabilité organisationnelles : Quelles sont les représentations sociales des risques et de la sécurité ? Quelle part de vulnérabilité et/ou de fiabilité portent-elles ?

Enquête 2 - Processus culturels dans la maîtrise des risques : Quels processus psychosociologiques sont impliqués dans la dynamique culturelle de l'organisation ?

Enquête 3 - Construction collective des représentations sociales : Comment les représentations des risques et de la sécurité peuvent-elles se construire au sein des collectifs ?

Les protocoles d'enquêtes sont déterminés au début de chaque enquête. Chaque protocole doit être ajusté en fonction des réactions de l'organisation au fur et à mesure de la production des résultats et de leur discussion. Les résultats d'une enquête servent de base à l'élaboration du protocole de l'enquête suivante. Chaque protocole est donc l'objet d'une interrogation concertée entre le chercheur et l'institution.

La première enquête s'est déroulée sur une période d'une année, d'Avril 2009 à Avril 2010. Cette enquête avait pour objet de poser un diagnostic de l'organisation, au niveau collectif qui s'articule à une démarche d'évolution de l'organisation. Quelle est la culture de l'organisation ? Quelles sont ses valeurs, ses normes, ses croyances ? Quelles sont ses représentations et ses pratiques ? Plus précisément, cette enquête vise à identifier le référentiel de l'organisation, c'est-à-dire le cadre définissant les principes et les orientations de l'organisation de la maîtrise des risques et de la sécurité, à travers le discours de chacun sur les risques et la sécurité. Elle explore donc le domaine des représentations des risques et de la sécurité des personnes de l'organisation de la maîtrise des risques conventionnels. Elle a pour but l'identification du référentiel de connaissances et de pratiques de chacun et, à partir de la compréhension de ce référentiel, un diagnostic des vulnérabilités de l'organisation autour de trois thèmes : Richesse et partage des connaissances et des pratiques sur les risques et la sécurité, Coopération et Relations, et Activités et Motivations. Aussi, les personnes ont été interviewées sur :

- Leur parcours et leur fonction
- Leurs définitions des risques et de la sécurité
- Leurs activités en matière de maîtrise des risques et de sécurité
- Les personnes avec qui elles sont en relation
- Leurs relations et leurs interactions avec ces personnes

Tableau 1 : Répartition de la population en groupes selon les fonctions de chacun

Fonctions	Effectifs totaux
Assistant Sécurité de Département	6
Ingénieur Sécurité Installation	12
Directions et Services de management de la sûreté et de la sécurité	5
CHSCT (Représentants des personnels du Comité d'Hygiène Sécurité et Conditions de Travail)	2
Chefs d'Installation et Chefs de Département	17
Responsables de secteurs d'activité	12
Total	54

2.5. Analyse des discours : Échantillon et technique d'analyse des contenus

Les enquêtes en psychologie sociale se distinguent des sondages et ne décrivent pas simplement l'opinion de différents groupes de personnes. Elles procurent des indicateurs présent dans le discours des populations qui sont ensuite interprétés suivant les modèles théoriques de la Psychologie sociale. Les entretiens ont été enregistrés puis retranscrits en vue de l'analyse systématique des discours de chacun. L'échantillon se compose de 54 personnes impliquées dans l'organisation de la maîtrise des risques et de la sécurité. Il se répartit en 6 groupes selon les fonctions de chacun comme le présente le Tableau 1.

L'échantillon étant de taille restreinte et les effectifs des groupes étant faibles et peu homogènes entre eux, le traitement des données privilégie la structure des réponses des personnes et la répartition des personnes les unes par rapport aux autres, plutôt que la présentation des effectifs de personnes par type de réponse. Le traitement des données consiste donc à organiser le discours de chaque personne en thèmes, sous-thèmes et catégories de réponses, à analyser les liens entre ces catégories puis à comparer les réponses des personnes en fonction des groupes. Il se déploie en trois étapes.

A/ L'analyse thématique

- Identification et regroupement des contenus des entretiens en thèmes et sous-thèmes en fonction des similitudes du vocabulaire utilisé
- Production d'une grille de catégorisation des contenus pour l'analyse statistique

B/ L'analyse statistique

Chaque contenu a été classé dans la grille lors de sa première apparition, les répétitions n'ont pas été prise en compte comme non plus les contenus non pertinents et aléatoires (e.g. les digressions). Un numéro d'ordre d'apparition dans la chronologie du discours a été attribué.

Tableau 2 : Répartition de la population pour le traitement des données

Fonctions	Effectifs pour l'analyse thématique	Effectifs pour l'analyse statistique	Effectifs totaux
Assistant Sécurité de Département	3	3	6
Ingénieur Sécurité Installation	6	6	12
Directions et Services de management de la sûreté et de la sécurité	2	3	5
CHSCT (Représentants des personnels du Comité d'Hygiène Sécurité et Conditions de Travail)	2	2	2
Chefs d'Installation et Chefs de Département	8	9	17
Responsables de secteurs d'activité	6	6	12
Total	27	29	54

- Analyse statistique de la répartition des contenus les uns par rapport aux autres
- Analyse statistique de la répartition des personnes les unes par rapport aux autres en fonction de leurs contenus

C/ Interprétation

- Interprétation des répartitions et signification pour l'organisation de la maîtrise des risques et de la sécurité

L'ensemble des entretiens a été analysé selon la répartition présentée dans le Tableau 2. Le contenu de 27 entretiens a été étudié pour la construction de la grille de catégorisation. Le contenu de 29 entretiens a été catégorisé dans la grille pour l'analyse statistique.

2.6. Analyse thématique, statistique et interprétation : Quelques précisions

L'analyse thématique ou catégorisation des contenus repose sur le rapprochement et la distinction des contenus en fonction de leur similitude et dissemblance sémantiques. De façon à limiter la distance entre l'interprétation (compréhension des contenus) et le propos de chaque personne interviewée, cette analyse se fonde sur le vocabulaire utilisé comme unité de codage. Certains termes ont été sélectionnés et classés selon leur proximité sémantique définissant ainsi les thèmes et sous-thèmes présents dans le discours. Une fois regroupés, une désignation pour différents groupes de sous-thèmes a été choisie en fonction d'une signification d'ensemble du vocabulaire et du contexte de son utilisation dans le discours. Nous avons ainsi défini un ensemble de catégories distinguant les connaissances et les pratiques des interviewés (cf. Tableau 3 et Tableau 4).

Tableau 3 : Catégorisation des connaissances

THÈMES	SOUS-THÈMES	CATÉGORIES
ORGANISATION	Législation	Règles de l'institution
	Message-Extérieur	
	Message-Direction	
	Solution-Adéquat	Règles des installations
	Solution-Economique	
	GROUPE	Structures institutionnelles
	ENTITÉ 1	
	ENTITÉ 2	
	ENTITÉ 3	
	ENTITÉ 4	
Installation	Structures liées aux installations	
Espace		
Salariés		
Projet		
SECURITE	Procédures	En regard de l'institution
	Pour-tous	
	Partout	
	Culture	En regard des installations
	Connaissance-Installation	
	Historique	
	Méthodologie	
Bien-être	Par définition	
Danger		
Situation		
Santé		
RISQUE	Environnement	En regard des situations
	Travail	
	Minimisation	
	Facteur Humain -Faible	
	Co-activité	
	Stress	

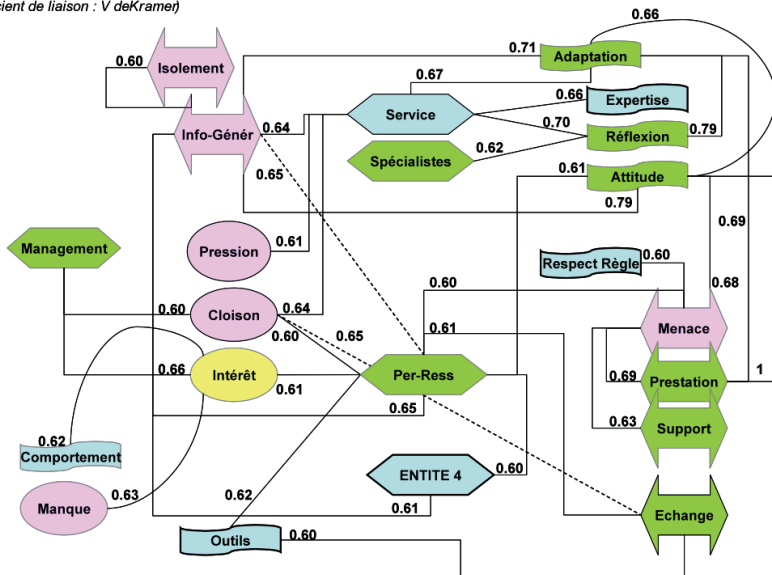
Tableau 4 : Catégorisation des pratiques

THÈMES	SOUS-THÈMES	CATÉGORIES
ACTIVITÉ	Intérêt	MOTIVATION-Forte
	Charge	
	Pression	
	Manque	MOTIVATION-Faible
	Souffrance	
	Cloison	
	Contrôle	
	Respect	
	Outils	VALEUR-Règlementaire
	Compt	
	Expertise	
	Terrain	
	Pratiques	
	Adaptation	VALEUR-Pragmatique
	Attitude	
Réflexion		
RELATIONS	Interface	
	Pilotage	RELATION-Informelle
	Echange	
	Réunion	
	Dossiers	RELATION-Formelle
	Animation	
	Hierarchie	
	ENTITÉ 4	
	ENTITÉ 1	
	DIRECTION	INTERLOCUTEURS - Groupe
	EXTÉRIEUR	
	Services	
	Ingénieur Sécurité	
	Personne-Ressource	INTERLOCUTEURS - Individuel
	Spécialistes	
Management		
Harmonisation		
Support		
Prestation	COOPERATION-Positive	
Outils		
Information-Générale		
Isolément	COOPERATION-Négative	
Menace		
Décalage-Communication		

Figure 1 : Exemple de représentation graphique des liaisons entre les contenus

REPARTITION DES CONTENUS PORTANT SUR LES PRATIQUES

(Coefficient de liaison : V deKramer)



Les liaisons entre les contenus ont été représentées graphiquement d’après leurs valeurs absolues (le critère choisi pour définir la validité des corrélations est de 0.6 pour un V de Kramer). Elles peuvent donc être positives (entre contenus qui se correspondent) ou négatives (entre contenus qui s’opposent). Les liaisons permettent d’identifier la force de l’attraction ou de la répulsion entre les contenus.

L’analyse des distributions se base sur les projections graphiques des contenus et des sujets sur un plan donnant les représentations des attractions et répulsions entre contenus et sujets suivant leur positionnement par rapport aux axes du plan (Ces axes ont été choisis en fonction de leur contribution à la distribution totale des contenus avec un critère de 50 en pourcentage cumulé de contribution des axes. Les distributions sont calculées sur la base du coefficient de corrélation Phi2).

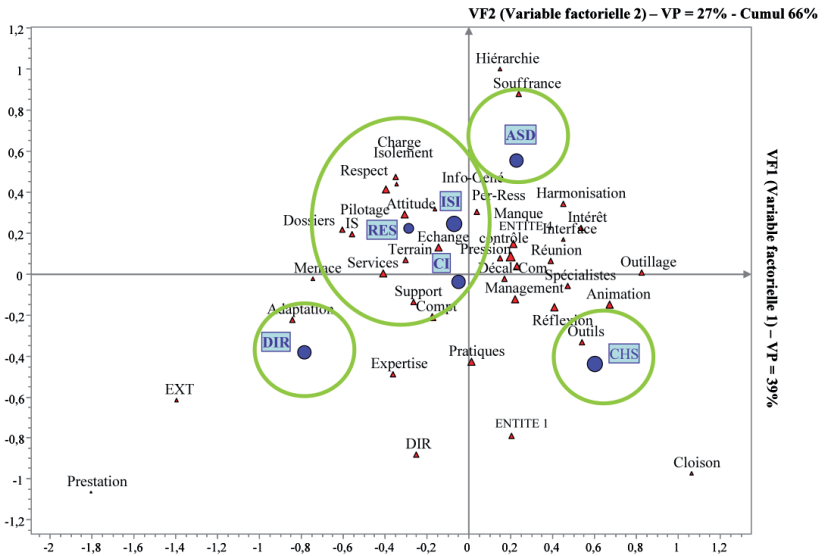
L’analyse générale se fonde donc sur le croisement des liaisons et des distributions (Cf. Figure 1 et Figure 2).

L’interprétation globale relève de l’association entre le discours et un cadre théorique qui en propose une lecture. Le cadre théorique choisi est celui de la territorialisation des représentations sociales.

Penser c’est organiser le sens. Le processus d’organisation des significations entre elles correspond à différentes logiques qui attachent les significations entre elles.

Figure 2 : Exemple de représentation graphique des distributions

REPARTITION DES PERSONNES EN FONCTION DES PRATIQUES

(Coefficient de liaison : Φ^2)

Ces logiques peuvent être représentées comme des structures symboliques de la pensée. Ces structures ont une fonction double, d'une part, maintenir la stabilité d'une conception du monde, et d'autre part, répondre à l'exigence sociale de partage de cette conception (Rouquette, 2009). Elles peuvent être déterminées par des activités représentationnelles ou les positions identitaires (cf. le modèle des schèmes cognitifs de base, Rouquette, 2009), par le contexte social ou l'histoire (Stewart et Fraissé, 2009), ou par le caractère extrême de certains événements (Specht, 2009).

Une répercussion majeure de ces structures est l'ancrage du discours dans un paysage social. Reprenons la citation rapportée plus haut. « Elles dessinent un paysage par lequel l'individu cerne une identité presque singulière suivant un processus d'adhésion versus destruction » (Rouquette, 2009, p. 8). « Les différents points remarquables d'un champ de pratiques et de savoirs, n'ont pas tous la même valeur, non seulement par effet de tissage et de tressage, mais aussi simultanément parce que leur rôle propre dans l'effectuation de la sociabilité n'est pas le même. Et il arrive que certains éléments de connaissance centralisent en quelque sorte autour d'eux l'organisation globale du paysage mental en même temps qu'ils ont des effets sur l'organisation générale de la société. » (Rouquette, 2009, p. 109).

3. Résultats : Vulnérabilités et risques de crise

3.1. Relation indirecte : Une double territorialisation

Notre analyse nous a conduit à identifier deux champs de connaissances et de pratiques comme deux territoires qui ancrent les discours : celui de l'institution, ou de l'institutionnel, et celui des installations, ou de la vie des installations.

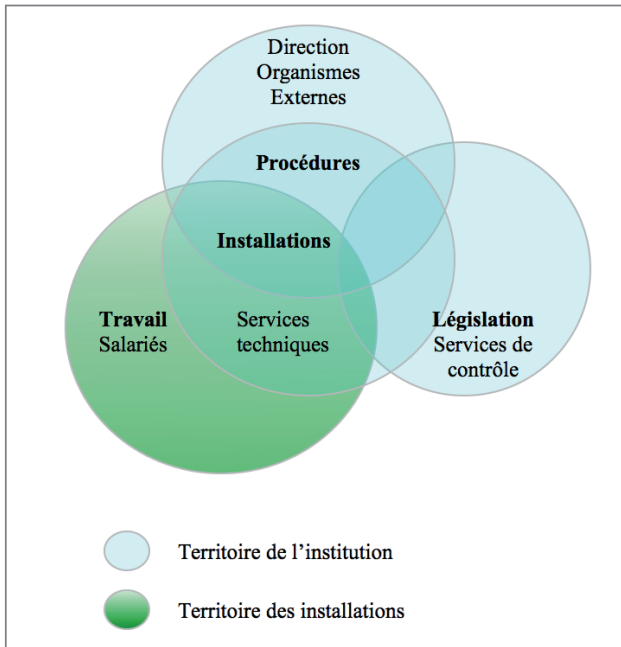
Le territoire de l'institution est représenté par une vision de l'organisation évoquant le groupe industriel dans son ensemble, le centre (l'établissement) comme lieu d'activité et les différents services. Le cadre de pensée est celui de la législation et des messages officiels. La sécurité est alors présentée à travers les procédures prescrites et les messages transmis qui se concentrent sur la culture et l'implication de tous. Quant aux risques, leur définition est formelle et technique, en référence à des catégories de dangers, à des situations identifiées et classées, à la préservation générale de la santé et de l'environnement. Il en découle un ensemble de valeurs qui doivent guider l'activité de maîtrise des risques : valeurs réglementaires telles que le contrôle, le respect des règles et les comportements, ou encore, l'usage des outils officiels.

Le territoire de l'installation est décrit selon une représentation évoquant directement les installations du centre et les salariés. Le cadre de pensée est celui des besoins des installations et des solutions pragmatiques qui y répondent. La sécurité est alors abordée en mettant en avant la sécurité des installations en fonction de leur histoire, des méthodes de travail et des connaissances des installations elles-mêmes. Les risques sont définis en lien avec les caractéristiques informelles des situations de travail. Sont évoqués le terrain, la minimisation des risques par les personnes, le facteur humain comme source d'erreur, la co-activité ou le stress. L'activité de maîtrise des risques est alors guidée par des valeurs pragmatiques telles que la prise en compte du terrain, les pratiques, l'adaptation, l'attitude, l'expertise et la réflexion.

Les deux territoires de l'institution et des installations définissent ainsi l'organisation, la sécurité, le risque, les valeurs qui guident l'activité de maîtrise des risques. La coexistence de ces territoires définit l'espace des activités de maîtrise des risques. Celles-ci résident dans la prise en charge des dossiers réglementaires par les ingénieurs sécurité et les différents services impliqués en relation avec les services de contrôles et leurs personnes ressources. Ces activités impliquent des relations de pilotage et d'échange. Les activités de maîtrise des risques résident également dans un ensemble de réunions de travail et d'animation entre des spécialistes, des ingénieurs des installations et le management de proximité. Ces réunions impliquent des relations de coopération mutuelle et de médiation.

Certains points de cet espace dual sont des ancrages, points remarquables des champs de pratiques et de savoirs, qui centralisent autour d'eux l'organisation du paysage mental de chacun, pour reprendre la terminologie de Rouquette (2009). Ils apparaissent grâce à l'analyse statistique. Un pôle est celui de la législation. Il fait partie du territoire institutionnel. Un autre concerne les salariés, qui font partie

Figure 3 : Territoires et pôles de connaissances et de pratiques.



du territoire des installations. Ce dernier se distingue par un tissu de connaissances propres qui portent sur le travail, les situations et l'environnement ; sur la santé, la co-activité, la minimisation des risques et le stress. Deux pôles font référence aux procédures et aux installations, et font se croiser les services techniques avec la direction et les organismes externes, créant ainsi une intersection entre territoire institutionnel et vie des installations. Dans ce paysage, les interviewés considèrent les services de contrôle comme une référence dans le domaine de la législation. Ils pensent les salariés comme maillons faibles, sources potentielles de danger. Les services techniques sont perçus comme les porteurs de connaissances, de procédures et de solutions pour la sécurité. La direction et les organismes externes sont perçus comme porteurs de messages qui fixent les orientations générales concernant les installations et les procédures. Ainsi, quatre pôles canalisent les connaissances et les pratiques de chaque territoire : Les procédures, les installations, la législation et le travail (cf. Figure 3).

Cependant, la coexistence de deux territoires de pensée induit des décalages dans les relations : le besoin de réflexion se heurte à la pression des réunions de travail, l'intérêt pour le facteur humain est confronté au manque de connaissances sur ce sujet, les relations de pilotage et d'échange pour la prise en charge des dossiers

règlementaires sont vécues comme des menaces et des apports d'information trop générale, la recherche d'expertise et de prise en compte des pratiques et du terrain est confrontée à un isolement.

Réaffirmons ici qu'il s'agit là des représentations et perceptions des personnes interviewées, dans leur ensemble. L'échantillon des personnes interviewées représente différents groupes d'après leur fonction dans l'organisation (Cf. Tableau 1). L'analyse statistique permet d'associer chaque groupe à un sous-ensemble de contenus.

Les chefs d'installation et de département, les assistants et ingénieurs sécurité, et les représentants du CHSCT ont rapporté les contenus concernant :

- La législation associée au service de contrôle.
- La recherche de solutions pour la sécurité en articulation avec l'historique, la connaissance des installations et les procédures, associée aux services techniques.
- Les messages de la direction et des organismes externes, liés aux installations et aux procédures.

Les assistants sécurité et les représentants du CHSCT ont rapporté les contenus portant sur les réunions de travail.

Les chefs d'installations, les responsables d'activité et les Ingénieurs Sécurité Installation ont rapporté les contenus concernant la prise en charge des dossiers.

Les responsables d'activité ont apporté quant à eux les contenus portant sur les sources de dangers et le facteur humain comme maillon faible associés aux salariés.

La direction apparaît la plus éloignée de ces préoccupations.

Ainsi, les points de vue rapportés sur la législation, celle-ci portée par le service de contrôle, et les messages de la direction, préoccupent principalement les chefs d'installation et de département, les assistants et les ingénieurs sécurité ainsi que les représentants du personnel. Un lien peut être fait avec leurs préoccupations concernant la recherche de solutions adéquates aux installations.

Si l'on prend en compte les points de vue sur les réunions de travail et d'animation, les assistants sécurité et les représentants du CHSCT se sentent sous pression dans leur réflexion et leur recherche d'outils pour la maîtrise des risques. De plus, ils mettent en avant les besoins d'amélioration de la prise en charge des facteurs humains.

Les points de vue sur la prise en charge des dossiers sont rapportés par les chefs d'installation et de département, les ingénieurs sécurité et les responsables d'activité. Ces derniers mettent en avant l'isolement, le manque d'information précise, les décalages de communication voire les menaces qui renforcent la surcharge de travail et rendent difficile le pilotage et les échanges. L'expertise, la prise en compte des besoins liés au terrain et des pratiques s'accommodant mal du contrôle.

Ce sont surtout les responsables d'activité qui se préoccupent du facteur humain comme maillon faible de l'organisation.

Le territoire des installations semble donc s'articuler difficilement à celui de l'institution sans que la direction n'exprime son intérêt pour ces questions. Chacun négocie cet espace de pensée et d'activité contraint. Mais quelles sont les représentations propres de chacun ? Sont-elles différentes, impactées, ou totalement similaires ?

3.2. Relation directe : La banalité en filigrane

Quelques exemples nous serviront ici d'illustration et de fil conducteur à l'analyse des relations directes des interviewés aux risques et à la sécurité. Il s'agit d'un chemin interprétatif dont nous ne nous cachons pas mais que nous utilisons modestement. Inscrit dans les territoires de la pensée médiatisés par les collectifs, les relations intimes de chaque sujet aux risques et à la sécurité se construisent, mais s'expriment discrètement en partie du fait du protocole officiel de l'enquête. Quelques signes ici et là au cœur du discours suivent un cheminement propre, des tentatives d'y voir clair, de se représenter les choses, de les comprendre, d'en chercher les raisons. Deux groupes de personnes se sont différenciés. D'une part, un groupe reprenant et développant à son compte le référentiel commun, décrivant plutôt le territoire institutionnel ou plutôt celui des installations, et d'autre part, un groupe essayant de développer une réponse personnelle. Ce sont les extraits de ce dernier groupe que nous rapportons ici découvrant peu à peu l'élaboration personnelle de ces interviewés. Deux axes nous semblent orienter leurs discours. Le premier est celui de la question de la sécurité et du bien être au travail, le second celui des activités de maîtrise des risques.

Le bien être au travail apparaît comme l'objectif général et premier de la sécurité mais les discours s'étiolent, se répètent puis finalement s'arrêtent :

« Donc dans la sécurité, je dirais ce qui nous préoccupe le plus, ce n'est pas les petits bobos, ça ce n'est pas très grave, il faut les éviter bien entendu. Ce que j'appelle un petit bobo c'est une foulure, un truc comme ça, bien entendu, on doit tout faire pour l'éviter. Mais c'est plutôt le mal être au travail, donc là on est plutôt dans une difficulté liée aux conséquences du travail sur le bien être d'une personne, c'est ça qu'on rencontre d'ailleurs on a beaucoup plus ces situations. Et puis évidemment il faut éviter tous les petits accidents, de la vie quotidienne, que l'on rencontre chez soi comme dans l'entreprise, donc là je considère que la prévention et l'organisation de la prévention [...] est correcte. »

Les interviewés se révèlent dépourvus quand ils tentent de traiter de la question du bien être au travail de façon personnelle et en particulier lorsqu'ils abordent le bien être d'un point de vue psychologique. « [pour] l'autre aspect, qui est beaucoup plus psychologique, [...] là on est moins bons, car on est moins compétents. On a la volonté de le faire mais c'est beaucoup plus difficile. » La question est simplifiée et travestie en stéréotype « ... [il faut] faire la part de ce qui est dû à des causes, de la vie personnelle de l'individu, de la vie professionnelle, ce n'est pas évident. ». Le discours achoppe et se répète. « Quand, on est dans le domaine psychique c'est beaucoup plus difficile et en tous les cas, c'est beaucoup plus difficile car on a un problème de compétences, donc il faut déjà savoir reconnaître, mesurer, et ça on

l'a très mal ... ». Il s'excuse en évoquant le manque de compétences ou celui de formation. « Il faut voir aussi qu'en termes de formation, on n'a jamais eu une formation sur le facteur humain. Vous prenez 100 ingénieurs titrés ici, il n'y en a pas un qui a reçu cette formation. »

Pour parvenir à une certaine sécurité au travail, les activités de maîtrise des risques sont présentées dans le cadre du territoire collectif mais sur ce sujet également l'élaboration personnelle semble limitée. « Le premier point c'est de prévenir de façon ordonnée, les risques, il faut partir du plus dangereux au plus anodin, sachant que rien n'est anodin bien entendu. » Rien ne serait anodin mais tout ne serait pas important. « Ce qui me semble essentiel, c'est de bien avoir ça en tête, c'est-à-dire qu'il ne faut jamais se tromper dans les priorités, il ne faut pas oublier l'essentiel. Donc un des risques, c'est de mettre énormément d'énergie pour ce qui est relativement mineur, en parler beaucoup, s'en plaindre beaucoup, y mettre beaucoup de moyens ... et puis laisser tomber ou être moins vigilant sur des choses qui pourraient être plus grave. » Quant c'est grave, c'est important et donc essentiel. Quand ce n'est pas grave, ce n'est pas important et donc ce n'est pas essentiel.

On peut reconnaître ici une forme de banalisation à travers une sémantique appauvrie, prédéterminée ; un discours répétitif et tautologique ; l'absence de symboliques affectives pourtant justifiées par le thème.

4. Conclusion : Un diagnostic des vulnérabilités

Il semble exister un lien entre relation indirecte et relation directe. Lien qui dévoile un ensemble de vulnérabilités organisationnelles cachées dans le tissu des représentations sociales.

La première vulnérabilité est une articulation difficile des différents territoires de la pensée. La culture de l'organisation est représentée par l'articulation de deux territoires, celui des installations (référentiel des installations) et celui de l'institution (référentiel de l'institution). Chacun de ces territoires mentaux est constitué par un ensemble de connaissances et de pratiques qui lui sont propres. Dans le Tableau 7 page 18, nous avons schématisé cette articulation par les recouvrements de différents pôles : le travail et les installations, d'une part, et les procédures et la législation, d'autre part. La vulnérabilité ou la fiabilité de l'organisation repose sur cette articulation. Le rapport entre champ institutionnel et champ des installations est fragilisé par la pression, l'isolement, le manque d'information précise et des décalages de communication voire des formes de menaces perçues. La réflexion, les améliorations pour la prise en charge des comportements, l'expertise, la prise en compte du terrain et des pratiques comme également le contrôle lui-même, peuvent alors être entravés.

La seconde vulnérabilité est la dispersion des membres de l'organisation. Chaque groupe d'acteurs se réfère préférentiellement à certains contenus. Une consistance des contenus existe entre les chefs d'installations et de département, les assistants et ingénieurs sécurité et les représentants du personnel dans leur approche de la

maîtrise des risques et de la sécurité. Les responsables d'activité sont quant à eux focalisés par le facteur humain comme source de danger. La direction semble plus en distance vis-à-vis de ces préoccupations. L'hétérogénéité des points de vue, appelée « *conceptual slack* » en sciences de gestion, est une orientation bénéfique pour les organisations mais à condition que les préoccupations soient les mêmes pour tous. Or l'organisation apparaît dispersée. Certaines représentations des risques et de la sécurité sont plus riches et intégrées que d'autres. Comme les difficultés ressenties, elles ne sont pas les mêmes pour tous.

La troisième vulnérabilité réside dans les difficultés ressenties par les personnes malgré une certaine robustesse. Un noyau de robustesse existe en effet, représenté par le groupe des chefs d'installations et de département, des assistants et ingénieurs sécurité, et des représentants du personnel. Leurs préoccupations ont une consistance certaine même si leur approche bénéficie d'un « *conceptual slack* ». Toutefois, ils peuvent se sentir menacés, isolés et sous la pression d'une trop grande charge de travail. Les responsables d'activité sont quant à eux isolés dans leurs préoccupations autour du facteur humain, tandis que la direction reste à distance. On peut craindre que cette dispersion des acteurs ne renforce ces difficultés ou tout du moins ne limite les possibilités d'apaisement.

La quatrième vulnérabilité naît des limites de la pensée et des îlots de banalisation. Les relations directes des individus à leurs objets semblent finalement limitées par toutes celles indirectes qui ont été tissées. Soit les interviewés reprennent le discours collectif, soit ils semblent échouer à trouver comment faire le lien entre la recherche du bien être au travail et les territoires de la pensée collective, qu'ils soient institutionnels ou qu'ils se centrent sur les installations, et comment définir les activités de maîtrise des risques hors du champ de ces territoires.

5. Synthèse, discussion et perspectives : les représentations sociales à l'origine des risques de crise

Les liens ou corrélations entre les différents contenus des discours retranscrits, ont fait apparaître des territoires, ensembles de contenus corrélés positivement, auxquels se réfèrent les interviewés : le territoire de l'institution, cadre de pensée organisé autour de la législation et des procédures, et le territoire des installations, fondé sur la vie des installations et le travail sur le terrain. Dans chacun de ces territoires, les contenus décrivent de façon spécifique les activités de maîtrise des risques et de sécurité, ainsi que les relations et les interactions dans le cadre de ces activités. Celles – ci font apparaître un décalage entre les territoires. Dans le territoire des installations, les contenus expriment le besoins de réflexion qui se heurte à la pression des réunions de travail, et l'intérêt envers la question du facteur humain malgré un manque de connaissance sur le sujet. Dans le territoire de l'institution, les contenus expriment les difficultés de la prise en charge des dossiers, soumise à un sentiment de menace et confrontée à des informations trop générale, tandis que le besoin d'expertise et de prise en compte des pratiques et du terrain est confronté à un sentiment d'isolement.

Chacun, en référence à un territoire, exprime ainsi les effets du décalage entre les deux territoires. La répartition des interviewés par rapport aux contenus évoqués, montre quant à elle que les préoccupations de chacun ne sont pas identiques. Les uns (chefs d'installation et de département, assistants et ingénieurs sécurité, ou représentants du Comité d'hygiène et de sécurité) s'interrogent plus particulièrement sur la recherche de solutions adéquates à la vie des installations. Les autres (assistants sécurité et représentants du Comité d'hygiène et de sécurité) mettent en avant la pression qu'ils ressentent sur leur réflexion. D'autres encore (chefs d'installations, responsables d'activité et ingénieurs sécurité) insistent sur les décalages de la communication, voire les menaces qu'ils ressentent.

La logique technico-rationnelle du territoire de l'institution qui privilégie la législation et les procédures, et par là le contrôle et la maîtrise des risques, apparaît alors, non pas comme une alternative à des représentations sociales illégitimes du territoire des installations, mais plutôt comme un territoire qui s'articule difficilement aux besoins de la vie des installations. Chacun négocie cet espace, au moins duale, parfois paradoxal, de pensée et d'activité. Deux thèmes apparaissent en filigrane dans les discours, celui du bien-être au travail et celui des activités de maîtrise des risques. Mais ces contenus épars laissent entrevoir une structure banale de la pensée : simplification, stéréotypie, achoppement et répétition, étiolement symbolique, affectif et logique.

La psychologie sociale des risques et des crises est identifiée partiellement et depuis peu de temps en tant que telle (Kouabenan, 2006 ; Breakwell, 2007). Les travaux relevant du domaine et de la psychologie ont jusque là été, pour une très large majorité, orientés soit par une approche psycho-ergonomique des accidents, soit par une approche sociale et expérimentale de la perception des risques. Notons que le cadre théorique de la pensée sociale et des représentations sociales est sous représenté dans les deux ouvrages précités. Breakwell (2007) met en avant les processus identitaires et l'attitude des individus vis-à-vis des représentations sociales. Nombre d'études ont été menées dans la perspective de décrire le contenu des représentations sociales de certains risques ou d'explorer plus avant la structure des représentations sociales.

Dans cet article, nous développons l'idée suivant laquelle les représentations sociales, et plus largement la pensée sociale, en tant que mode privilégié de fonctionnement du système social, peuvent être, dans une certaine mesure, des potentiels de crise. Elles imposent en effet un fonctionnement et une inertie empêchant le système de prévenir et de réguler les situations de crise. Plus encore, le paradigme technico-rationnel, de maîtrise et de contrôle des risques, ne représente pas selon nous une alternative mais une simple instanciation de la pensée sociale. Nous illustrons ce propos par une étude qualitative montrant en quoi un système social, une industrie de recherche et de développement technologique, ayant adopté un modèle technico-rationnel de management des risques, fonctionne selon une dialectique collective susceptible d'engendrer des situations de crise. Les résultats de cette étude sont évidemment délimités et nécessiteraient en premier lieu un travail

de recherche de reproductibilité et d'outils méthodologiques d'appréhension de la pensée banale. Toutefois, nous proposons une contribution du cadre théorique de la pensée sociale à la psychologie des risques et des crises en y intégrant la pensée banale et plus largement la recherche de possibilité de remédiation aux risques et aux crises. Trois interrogations nous semblent pertinentes en regard de cet objectif. Est-il possible de concevoir pour le management des risques et la gestion de crise, un autre paradigme que celui, héritage des lumières, de la maîtrise et du contrôle ? L'articulation entre différents territoires n'est t'elle pas inévitable au sein d'un système social étendu ? La pensée banale est elle présente de façon systématique au côté des représentations sociales ou des nexus, dans la pensée sociale ?

Penser la sécurité et les risques, c'est ce dont dispose un système social pour prévenir ou s'adapter aux situations de crise. C'est aussi l'origine possible de situations de crise, qui se révèlent tout autant potentiel de destruction que par là même, source d'évolution. Il pourrait être question ici de rechercher fluidité et harmonie, de travailler à construire un tissage parfait entre relation indirecte et relation directe aux objets de la pensée, un système social aux rouages sans heurts ni accros. Mais il est sans doute aussi impossible d'éliminer les ferments psychosociologiques de crise qu'il est impossible de modifier la nature même du fonctionnement d'un collectif. Peut être pouvons nous seulement compter sur les ressources individuelles. « Etre une personne, c'est être une source autonome d'action et donc disposer d'une capacité de transcendance par rapport à l'action collective et aux influences du groupe. » (Rouquette, 1973, 2007, p. 94). Tel nous semble alors l'enjeu de l'analyse des représentations sociales des risques et des risques de crise.

L'identité de chacun, représentée comme conception du monde et relations à autrui, et considérée comme socle des liens déterminant un groupe de population, rassemble les valeurs, qui s'érigent parfois en normes, les pratiques, desquelles naissent les lois, les croyances qui se travestissent aussi en connaissances. Elle est en ce sens le produit des représentations sociales. Mais elle est aussi négociée et réfléchie comme identité citoyenne et institutionnalisée. Chacun peut alors être assujetti à l'institution, acteur de la société, penseur autonome ou citoyen anonyme pensé par l'institution, selon la terminologie de Michel-Louis Rouquette (1973, 2007).

Chaque individu est donc au sein d'un système social, penseur autonome ou pensé par les institutions, assujetti ou acteur et, de l'équilibre entre ces dimensions, dépend l'équilibre du système social mis en place. C'est dans ce jeu, dont la compréhension nous dévoile les potentiels de crise, qu'il serait souhaitable de s'immiscer. Mais, si on considère que les représentations sociales et l'identité sont des invariants structurels des systèmes sociaux, dont les instanciations évoluent en fonction de l'ensemble des conditions historiques auxquelles sont soumis les éléments qui constituent tout discours, leur compréhension est le seul rempart qui, aussi mince soit il, pourrait libérer la pensée. ■

Notes

1. Une importante synthèse de la littérature dans ces quatre champs d'investigation est présentée dans l'ouvrage de Glynis Breakwell (2007).

Bibliographie

- Bourdieu, P. (1994). *Raisons pratiques : sur la théorie de l'action*. Paris, Le Seuil.
- Breakwell, G.-M. (2007). *The Psychology of risk*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Dejours, C. (1980, 2000). *Travail, Usure mentale. Essai de Psychopathologie du travail*. Paris, Bayard.
- Dejours, C. (1998). *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Paris, Le Seuil.
- Dupuy, J.-P. (2002). *Pour un catastrophisme éclairé*. Paris, Le Seuil.
- Foussard, C. et Specht, M. (2009). Gouvernance des risques : le dialogue à l'honneur. In Specht, M., Planchette, G. (Eds.) (2009). *Le défi des organisations face aux risques* (pp. 29-51). Paris, Economica, Collection Cindyniques.
- Funtowicz, S.-O. et Ravetz, J.-R. (1992). Risk management as a postnormal science. *Risk Analysis*, 12, 95-97.
- Giddens, A. (1994). *Les conséquences de la modernité*. Paris, L'Harmattan.
- Jaeger, C.-C., Renn, O., Rosa et E.-A., Webler, T. (2001). Risk, Uncertainty, and Rational Action. London, Earthscan, 105 p.
- Kervern, G.-Y. (2009). Naissance, développement et devenir des Cindyniques. In Specht, M., Planchette, G. (Eds.) (2009). *Le défi des organisations face aux risques* (pp. 13-26). Paris, Economica, Collection Cindyniques.
- Koch, F.-H., Yemshanov, D., McKenney, D.-W., Smith, W.-D. (2009). Evaluating Critical Uncertainty Thresholds in a Spatial Model of Forest Pest Invasion Risk. *Risk Analysis*, 29(9), 1227-1241.
- Kouabenan, D.-R., Cadet, B., Hermand, D., Munoz Sastre, M.-T. (2006). *Psychologie du risque*. Bruxelles, De Boeck.
- Lanzmann, C. (1997). *Shoah*. Paris, Gallimard.
- Lo Monaco, G. (2009) Nexus et différenciation intergroupes. In Rouquette, M.-L. (2009), *La pensée sociale* (pp. 73-88). Toulouse, Érès.
- Moscovici, S. (1961, 1976). *La psychanalyse, son image et son public, Étude sur la représentation sociale de la psychanalyse*. Paris, Presses universitaires de France.
- Pecly Wolter, R. (2009). Les objets à forte valence affective : la notion de nexus. In Rouquette, M.-L. (2009). *La pensée sociale* (pp. 59-72). Toulouse, Érès.
- Plattner, T.-M. (2006). *Risikoaversion als relevanter Faktor der Risikobewertung von Naturgefahren*. Diss. ETH, Vol. 16931, 1-13.
- Poumadère, M. (1995). Enjeux de la communication publique des risques pour la santé et l'environnement. *Revue européenne de psychologie appliquée*, 45(1), 3-56.
- Rateau, P. (2009). Mémoire, oubli et identité sociale. In Rouquette, M.-L. (2009). *La pensée sociale* (pp. 11-29). Toulouse, Érès.
- Renn, O. (2008). *Risk governance. Coping with uncertainty in a complex world*. Londres, Earthscan.

- Renn, O. (2009). The Risk Handling Chain. In Boudier, F., Slavin, D., Löfstedt, R.-E. (Eds.). *The Tolerability of Risk. A New Framework for Risk Management* (pp. 21-73). Londres, Earthscan.
- Rouquette, M.-L. (1973, 2007). *La créativité*. Paris, Presses universitaires de France.
- Rouquette, M.-L. (1988). *La psychologie politique*. Paris, Presses universitaires de France.
- Rouquette, M.-L. (1994). *Sur la connaissance des masses. Essai de psychologie politique*. Grenoble, Presses universitaires de Grenoble.
- Rouquette, M.-L. (2009). *La pensée sociale*. Toulouse, Érès.
- Specht, M. (2008). La pensée résiliente. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 78, 79-94.
- Specht, M. et Planchette, G. (Eds.). (2009). *Le défi des organisations face aux risques*. Paris, Economica, Collection Cindyniques.
- Sterman, J.-D. (2008). Risk communication on climate: mental models and mass balance. *Science*, 322, 532-533.
- Stewart, I. et Fraïssé, C. (2009). Les schèmes cognitifs de base : un modèle pour étudier les représentations sociales. In Rouquette, M.-L. (2009). *La pensée sociale* (pp. 99-110). Toulouse, Érès.
- Tricard, B. et Lorino, P. (2009). Le sens du risque ordinaire. Facteurs organisationnels de risque sur les chantiers de construction. In Specht, M., Planchette, G. (Eds.). (2009). *Le défi des organisations face aux risques* (pp. 85-112). Paris, Economica, Collection Cindyniques.
- Tversky, A. et Kahneman, D. (1973). Availability: a heuristic for judging frequency and probability. *Cognitive Psychology*, 5, 207-32.
- Virilio, P. (1977). *Vitesse et Politique : essai de dromologie*. Paris, Galilée.