

Livret d'accompagnement pour le formateur

Pourquoi cet outil ?

Le groupe de travail « Organisations et Risques » de l'IMdR a conçu un outil pédagogique sous forme de deux animations, afin de présenter l'apport des points de vues orientés sciences humaines et sociales dans la maîtrise des risques.

Ces animations peuvent servir de support à des séances de sensibilisation à la diversification des points de vue, de motivation à la prise en compte des apports des sciences humaines et sociales, de formation à la prise en compte de ces approches. Elles ne sont pas « auto-portantes » et ne sont utiles qu'en outil pour un intervenant. Cette brochure est destinée à l'intervenant qui souhaite les utiliser.

Pourquoi 2 animations ?

Deux raisons :

- un cas plutôt vie courante, ne nécessitant pas de familiarité avec l'industrie et un cas plus industriel,
- la possibilité offerte à l'intervenant d'utiliser un cas en gardant la parole, en expliquant, commentant, etc. puis le deuxième en faisant réagir les participants sur le modèle du cas présenté en premier (selon le public, l'intervenant peut choisir l'un ou l'autre pour le premier).

L'intérêt est de développer, au travers de ces animations, la conscience de l'existence de ces multiples facettes.

Que veut-on montrer ?

L'objectif est de montrer l'intérêt de disposer de plusieurs points de vue en proposant des exemples de questionnements.

En élargissant la palette, l'éventail des questionnements (Cf. image de la marguerite), que ce soit dans l'analyse a posteriori (les animations) ou dans de l'analyse a priori (processus de conception), on élargit aussi la palette des natures, des types d'actions qui peuvent être menées pour atteindre des objectifs, pour améliorer un système.

C'est le cœur du message : la complexité, même modeste, d'un système sociotechnique n'est pas qu'une difficulté à le maîtriser. Elle offre aussi une bien plus grande variété de leviers d'actions pour le perfectionner et l'améliorer. Encore faut-il aller regarder dans des directions qui sont traditionnellement peu ou pas considérées.

Il ne s'agit pas de remplacer les techniques classiques telles que l'arbre des causes, mais de les compléter en ouvrant des axes supplémentaires. L'idée est de prolonger l'analyse des causes avec des facteurs d'influence (issus des différents points de vue) au-delà des facteurs locaux généralement mis en évidence.

Plus que la juxtaposition, c'est la confrontation des différents points de vues, tantôt évoqués sous la forme de différents personnages, tantôt présentés sous la forme de pétales d'une marguerite, qui permet de faire émerger ces axes d'amélioration supplémentaires.

Soulignons d'ores et déjà que les listes présentées ne sont pas exhaustives, ni définitives, que leur rôle est de montrer que l'éventail des points de vues est vaste et qu'il convient de l'adapter à chaque situation. Dans ce contexte, elles pourraient être aménagées, complétées pour constituer un support d'aide à la collecte de données.

Quels contextes d'utilisation ?

Les deux animations ont pour vocation d'être utilisables dans un contexte de formation ou dans celui d'une sensibilisation à la gestion des risques. On peut imaginer de les utiliser pendant le travail d'analyse sur un événement en ouvrant une sorte de parenthèse formation pour convaincre l'équipe de se poser de nouvelles questions sur l'événement en cours d'analyse.

La marguerite présentée dans l'animation « Plombier » peut servir d'outil de représentation des différents points de vue, mais aussi constituer un outil d'orientation ou de stimulation vers la recherche d'autres points de vue (cf. pétales vides dans l'animation).

L'intervenant devra évidemment s'adapter à son public : nombre, homogénéité, familiarité avec le thème, a priori réticents ou convaincus, etc.

Animation « pompe »

Elle présente une situation à caractère « Sécurité industrielle » et le choix a été fait d'incarner les points de vues de quatre personnages présentant les questions qui émergent lors de l'analyse de l'événement.

Derrière chaque personnage, sont exposés des items qui renvoient à des problématiques qu'on peut rattacher à un métier.

Ainsi, derrière Martine se cache principalement le point de vue d'un Manager.

Marc incarne plutôt le point de vue d'un opérateur en charge de la Maintenance.

François renvoie au point de vue exposé par un spécialiste Facteurs humains.

Enfin, Fabien développe la vision d'un Fiabiliste.

Il nous paraît important de ne pas chercher à attribuer une question de façon catégorique à un profil ou à un autre (Manager, Maintenance, FH, Fiabiliste...). Ces profils ne sont qu'une commodité, ce qui importe, c'est de tourner la tête dans les différentes directions qu'ils incarnent pour balayer les divers champs de questions.

Toutefois, on peut noter qu'un collectif qui voudrait se constituer ses propres listes de questions devrait réunir des profils professionnels concernés aussi divers que possible et leur demander quelles questions chacun poserait en fonction de son métier.

Utilisée à de fins de sensibilisation, l'animation peut être visionnée entièrement, afin de susciter ensuite une discussion avec l'assistance.

Il convient, dans ce cas, de prévoir des pistes de mise en œuvre de la démarche présentée dans l'animation, afin de les mettre en discussion avec l'assistance.

Dans le cadre de formations, l'animation peut être suivie d'un travail avec les stagiaires qui consiste, par exemple, à retrouver les différents métiers qui se cachent derrière les 4 personnages, puis à rechercher d'autres axes de questionnements portés par d'autres professions.

La marguerite peut constituer le support de représentation des différents points de vue à questionner.

Les 4 premiers points de vue de l'animation peuvent être représentés chacun par un pétale de la marguerite. Les autres pétales peuvent être remplis lors de la recherche d'autres axes de questionnement.

Animation « plombier »

Cette animation a plutôt vocation à être utilisée dans le cadre de formations, dans le sens où son visionnage complet et sans interruptions par l'intervenant est inadapté.

Il est recommandé de suspendre le déroulement de l'animation avant l'exposé de chacun des 4 points de vue, afin que les stagiaires puissent commencer à identifier différents items associés aux thèmes présentés.

Bibliographie

Cahiers de l'ICSI : « Facteurs humains et organisationnels de la sécurité industrielle : un état de l'art », F. Daniellou, M. Simard, I. Boissières (2010).

« Managing the risks of organizational accidents », J. Reason (1997).

« Facteurs organisationnels et humains de la gestion des risques : Idées reçues, idées déçues », J-M Rousseau et al, IRSN (2011).

http://www.irsn.fr/FR/expertise/rapports_expertise/Documents/surete/IRSN_FOH_DS_R-438_092011.pdf

« Les facteurs humains dans la gestion des risques : Evolution de la pensée et des outils », C. Bieder, Hermès (2006).