

INCERTITUDE, CROYANCES ET MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ

Dongo Rémi Kouabénan

Presses Universitaires de France | « Le travail humain »

2007/3 Vol. 70 | pages 271 à 287

ISSN 0041-1868

ISBN 9782130561354

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2007-3-page-271.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour Presses Universitaires de France.

© Presses Universitaires de France. 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.

INCERTITUDE, CROYANCES
ET MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ

par Dongo Rémi KOUABENAN¹

SUMMARY

UNCERTAINTY, BELIEFS AND SAFETY MANAGEMENT

Risky situations are situations mostly characterized by uncertainty. One essential aim of preventive actions is actually to minimize this uncertainty and to make these situations more or less foreseeable, more or less controllable. Risk appraisal and accident causal explanations are basic prerequisites for risk prevention. Because of the high level of uncertainty in risky situations, risk assessment and accident causal explanation are inevitably dominated by the representations and beliefs that hold the different actors facing them. In fact, risky situations are generally complex ; not only this complexity contributes to increase the level of uncertainty, but it also generates beliefs likely to lead to biased or erroneous causal inferences and conclusions. Such biases are likely to generate false certainties (or beliefs). The present article starts with a description of the link between the notions of risk and uncertainty by stressing the fact that uncertainty is an important component of risk appraisal. We then show that what is called risk is in fact a cognitive and social construct. Each Society and each individual in a Society according to the epochs could have their own definition of the risk they consider to be tolerable or not, controllable or not, beneficial or harmful. Next, we show that risk appraisal and accident explanation are opportunities particularly favourable to the arousal of beliefs and causal inferences. The role of such beliefs and inferences is to fulfill the gap in scientific knowledge regarding risky situations. In face of this gap, people tend to use some heuristics (see for example Kahneman, Slovic, & Tversky, 1982) in order to reduce the uncertainty and to facilitate risk assessment. But many factors (cognitive, motivational, affective) could lead to distortions in risk perception and accident explanation. Some of the factors influencing risk appraisal or risk perception and accident explanation are presented. They are either linked to the characteristics of the risk itself or to the characteristics proper to the perceiver or the explainer. These factors lead to some illusions and false certainties in risk perception and accident explanation. Such false beliefs or illusions could lead to unsafe behaviours. Finally, we show that investigating these illusory beliefs could be useful to design relevant preventive messages and to influence more efficiently individual behaviours in favour of safety.

Key words : *Uncertainty, Beliefs, Representations, Risk perception, Risk appraisal, Accident explanation, Prevention, Risk management.*

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

INTRODUCTION : RISQUE ET INCERTITUDE

Dans un numéro spécial consacré au « management de l'incertitude », l'étude et la gestion des accidents et des situations à risque occupe une place de choix. Ce thème de la fiabilité et de la sécurité a été une des grandes préoccupations de la carrière universitaire de Guy Karnas (Karnas, 1993 *a* ; Karnas, 1993 *b* ; Isabeaux & Karnas, 1981 ; Karnas & Karnas, 1996 *a* et 1996 *b*) ; Les situations de travail sont de plus en plus complexes et laissent de ce fait une place importante à l'incertitude. L'accident qui est un événement fâcheux, par définition imprévisible, relève par essence de l'incertain. La notion même de risque traduit l'incertitude ou le caractère incertain des situations professionnelles ou sociales. Autrement dit, l'accident, l'incident, le dysfonctionnement ou l'erreur rappellent les limites de nos certitudes, les limites de la fiabilité des systèmes (fiabilité humaine et fiabilité technique ou fiabilité sociotechnique) (Karnas, 1993 *a* et 1993 *b*). Du fait même qu'il puisse ou non provoquer des conséquences tant négatives que positives, le risque est une notion qui recèle fondamentalement de l'incertitude. Selon Karnas (2000), « le concept de risque renvoie toujours aux possibilités de perte » (p. 18). L'incertitude occupe un rôle si central dans l'évaluation des risques qu'un nombre important de modèles d'évaluation des risques sont qualifiés de probabilistes. Pour Karnas (2000), se référant à Panagopoulos (1993), « la prise de risque renvoie à un choix, une décision parmi plusieurs options qui peut entraîner une "perte" pour l'acteur mais dont les conséquences peuvent être des "bénéfices" également ; elle est donc indissociable de la notion de "perception du risque" et de l'évaluation des probabilités associées aux comportements possibles dans telle ou telle situation » (p. 18). Pour appuyer ce caractère probabiliste et incertain du risque, nous pouvons nous référer à l'approche fonctionnelle que fait Cadet qui rend compte de la complexité de l'évaluation de la situation à risque. Pour l'auteur (Cadet, 2001 ; cité par Cadet & Kouabenan, 2005), on peut caractériser la situation à risque par cinq propriétés :

1 / *La présence de plusieurs variables actives.* Aucune variable, à elle seule, ne fournit une description satisfaisante de la situation. Pour y parvenir, il conviendra de considérer simultanément ou successivement plusieurs informations.

2 / *La nécessité d'intégrer les informations.* Pour permettre le passage de la diversité initiale à la phase terminale qui se traduit par une évaluation liée globalement à une situation, il convient de rassembler et d'intégrer des indices provenant de sources multiples (Slovic, Kunreuther, & White, 1974).

3 / *La présence d'incertitude.* Les activités sous-tendant l'évaluation s'effectuent en présence d'incertitude. Cette caractéristique revêt deux formes principales. L'incertitude existe d'abord quant à la signification des signes ou indices utilisés pour caractériser le risque. La quasi-totalité de ces signes ne comportent pas de signification univoque si bien qu'un même signe peut renvoyer à des situations tout à fait différentes.

L'incertitude se manifeste ensuite sous une forme plus globale : celle qui est liée à l'évolution ultérieure des situations traitées. En situation à risque, les intervenants sont souvent amenés à faire des pronostics en présence d'incertitude à partir des informations présentes.

4 / *La présence d'objectifs et de contraintes.* Dans toute situation où il existe, le risque n'est admissible que parce que l'activité qui le crée permet d'atteindre des objectifs positifs ou souhaités. Ainsi, le risque lié à toute production industrielle n'est admissible que par la production, à un coût limité, de biens de consommation ; le risque d'anesthésie n'est admissible que parce que l'acte opératoire produit une amélioration de la santé, etc. Le risque n'est donc pas une entité isolée.

5 / *L'appréciation des effets.* Une situation à risque se caractérise enfin par la possibilité d'évaluer des effets à court ou à long terme, à l'échelle individuelle, groupale ou sociétale.

L'évaluation et la construction du risque constituent des éléments importants dans toute action visant à maîtriser les risques. En général, les situations risquées conduisent à mettre en œuvre des démarches d'évaluation implicites ou explicites qui, à leur tour, influencent les stratégies de prévention (Kouabenan, 1999 ; 2000 *b* ; Karnas, 1970, cité par Karnas, 2000). Dès lors, évaluer puis modéliser un risque consiste à appliquer à ces cinq registres d'information des opérations de traitement ou des règles spécifiques qui vont permettre, sous des formes diverses, d'aboutir à une évaluation. La construction et l'évaluation du risque résultent de processus divers dont la connaissance est fondamentale pour agir efficacement. Au centre de ces processus et du fait même de l'incertitude des situations à risque, les croyances et les processus inférentiels vont prendre une place importante. Ces croyances et processus inférentiels sont en effet inévitables eu égard à la complexité des situations et à la multiplicité des variables en jeu. Ils prennent une importance particulière quand on sait qu'ils tendent à orienter les comportements. Leur connaissance et leur prise en compte deviennent par conséquent incontournables dans le management de la sécurité, entendu ici comme le résultat d'une bonne articulation entre la fiabilité humaine et la fiabilité technique.

I. LE RISQUE COMME CONSTRUIT COGNITIF ET COMME CONSTRUIT SOCIAL

Le risque, du moins sa perception ou son évaluation, résulte d'une construction cognitive et d'une construction sociale. Les risques sont perçus ou redoutés différemment d'un individu à l'autre à l'intérieur d'une même communauté, d'une communauté à l'autre, voire d'une époque à une autre dans le temps. Un risque acceptable pour un groupe ne l'est pas forcément pour un autre ; un risque acceptable aujourd'hui peut ne plus l'être demain. L'appréciation du caractère risqué ou non des situations dépend des individus et des groupes, et parfois même des circonstances dans lesquelles elles se manifestent. Cette démarche implique en outre que les situations génératrices de risques ne soient pas seulement envisa-

gées sous l'angle des nuisances qu'elles créent ou qu'elles sont susceptibles de créer, mais qu'une « balance » soit établie entre leurs avantages et leurs inconvénients. Les effets des activités risquées sont simultanément positifs et négatifs. Cette dualité sous-tend de nombreuses démarches d'évaluation du risque qui permettent de le considérer comme tolérable ou intolérable, gérable ou ingérable, bénéfique ou dommageable. La sécurité représente le niveau de risque jugé acceptable. L'acceptabilité du risque évolue selon différents paramètres : évolution des connaissances scientifiques, évolution de la législation, évolution des mentalités, position et responsabilités dans l'organisation et par rapport au risque, expériences, degré d'exposition, valeurs, croyances, profession exercée, etc. (Cadet & Kouabenan, 2005 ; Kouabenan & Cadet, 2005).

À cet égard, les représentations et les croyances ainsi que les valeurs, individuelles ou collectives, occupent une place de choix. Un exemple de cette importance des représentations dans la gestion de l'incertitude nous est fourni par Karnas dans l'étude qu'il a réalisée dans un train de laminaires continu comportant 14 cages et qu'il rappelle dans sa leçon inaugurale en 2000 (Karnas, 1970 ; cité par Karnas, 2000, p. 12). Après avoir demandé aux opérateurs de deux équipes d'estimer la fréquence des incidents pour chacune des cages, l'auteur note que « l'image que les opérateurs ont de la fiabilité des diverses cages apparaît primordiale ; cette image est en quelque sorte un des composants de la fiabilité de l'opérateur lui-même » (p. 12). Son étude montre en effet que « l'équipe pour laquelle il existait une discrimination des cages du point de vue de la fiabilité se distinguait de l'autre équipe par des moyennes d'arrêts par incident nettement inférieures ». Pour lui, ce résultat peut « s'expliquer par une meilleure préparation à intervenir sur les cages les plus vulnérables, du fait d'une représentation des fiabilités différentielles de celles-ci » (p. 12). Ce rôle des représentations dans la construction des risques et la fiabilité est également souligné par Karnas *et al.* dans un ensemble de travaux sur la sécurité routière (Karnas & Karnas, 1996 *a* et 1996 *b* ; Karnas & Delcuve, 1997 ; 1998 ; 1999) au terme desquels ils remarquent que les jeunes conducteurs, au contraire des conducteurs âgés, « estiment presque pouvoir contrôler les suites d'une conduite presque accidentelle » (cf. Karnas, 2000, p. 20). On imagine aisément les conséquences d'une telle perception.

L'évaluation du risque dépend non seulement des caractéristiques intrinsèques du risque, mais aussi de la croyance en ses capacités personnelles à y faire face, et de la position d'acteur qu'on occupe. De même, les expériences individuelles tout comme les épreuves collectives de la vie sont susceptibles d'influencer l'évaluation qu'on peut avoir des risques. En effet, plusieurs travaux montrent que le risque résulte d'une construction sociale et d'une négociation politique (cf. Kouabenan, 2001 *a*). Chaque société, « en fonction de son niveau d'évolution technologique, mais aussi en fonction des valeurs auxquelles elle se réfère, "produit" des risques technologiques, les accepte ou les rejette, et dispose, ou non, de différentes stratégies de réponse face aux risques naturels (mesures préventives face au risque sismique, par exemple). Le risque n'est donc pas seulement une notion caractérisant la technologie, les états de l'envi-

ronnement : c'est aussi une valeur où figurent des choix sociaux » (Cadet & Kouabenan, 2005, p. 16). En effet, par le biais des interactions et du partage des expériences, les individus, membres d'un même groupe ou d'une même communauté, finissent par élaborer une culture commune du risque. Cette culture repose sur un certain nombre de normes et de croyances partagées par les membres du groupe. « Certaines de ces croyances tendent à banaliser le risque, tandis que d'autres au contraire tendent à l'exagérer. Certaines conduisent à admettre l'inéluctabilité du risque quand d'autres tendent à faire croire qu'un certain nombre de pratiques, plus ou moins rituelles, peuvent permettre de conjurer le sort et de faire face aux situations dangereuses » (Kouabenan, 2001 *a*, p. 231). Certains peuples ou certains corps de métier, qui connaissent régulièrement des catastrophes, naturelles ou non, peuvent tendre à intégrer le désastre dans leur mode de vie et dans leur vision du monde. L'horizon temporel et la hiérarchie des valeurs peuvent, du fait de cette forte et constante exposition au risque, s'en trouver affectés. Dès lors, on peut logiquement s'attendre à une évaluation différente de l'incertitude et du risque par ces personnes continuellement soumises aux risques et aux aléas de la vie. Dans la même veine, on peut sans peine prédire une évaluation différente du risque entre les personnes qui portent secours (pompiers, secouristes) et celles qui sont en danger ou secourues. Enfin, l'évaluation du risque et de l'incertitude varie suivant les époques, les générations et suivant les épreuves de la vie (guerre, dictature, chômage, famine, sécheresse ou inondation, esclavage, travaux forcés, etc.) (cf. Kouabenan, 2001 *a*). Des risques naguère tolérés ou ignorés ne le sont plus. Des auteurs comme Quinot (1976) ou Hewstone (1993 ; 1994) rapportent comment la prévention des accidents en Europe a été influencée – pour ne pas dire, retardée – par des croyances fatalistes qui ont conforté pendant longtemps l'idée que l'accident ou l'incertitude n'étaient pas maîtrisables ou ne pouvaient l'être qu'à travers des pratiques mystiques ou religieuses (consultations de voyants ou de marabouts, prières, médailles protectrices du style médaille de Saint-Christophe en Occident, etc.). Aujourd'hui, avec l'accroissement des connaissances scientifiques et technologiques, l'évolution des mentalités soutenue par une évolution de la législation sur les droits des citoyens, le seuil d'incertitude de même que le seuil d'acceptation de certains risques ont été largement reculés dans un grand nombre de domaines.

En somme, les études réalisées sur ce sujet permettent de dire que l'évaluation ou la perception du risque est un phénomène complexe qui peut avoir des déterminants sociaux, psychologiques, physiques, politiques et culturels. Elle se structure selon un certain nombre de variables liées soit à la nature et aux dimensions mêmes du risque, soit à des facteurs liés à des caractéristiques propres aux sujets percevants. L'évaluation des risques ou l'explication des accidents constituent des moments propices à l'expression des croyances et des représentations.

II. L'ÉVALUATION DU RISQUE ET L'EXPLICATION DES ACCIDENTS, DES MOMENTS FAVORABLES À L'EXPRESSION DES CROYANCES ET AUX INFÉRENCES

Comme on peut le voir, le risque est multidimensionnel et comporte des indices qui ne renvoient pas à des significations univoques (variables suivant les individus, la société, la situation et la nature du risque) et, qui plus est, sont susceptibles d'évolution, d'où une situation de grande incertitude. Cette diversité des paramètres caractérisant le risque et les situations accidentogènes, ainsi que leur caractère fluctuant, font que l'évaluation du risque et l'évaluation des actions de prévention vont faire intervenir divers paramètres, dont les valeurs, les représentations et les croyances qui auront pour fonction de combler les lacunes dans la connaissance révélées par cette situation d'incertitude source d'inconfort psychologique. On sait que les périodes de crise et d'incertitude sont généralement très favorables à l'éclosion des croyances en tous genres et à l'apparition des dieux ou de prophètes divers. En effet, en ces moments d'incertitude, l'on a besoin de croire à quelque chose ou en quelqu'un pour se persuader qu'on n'est pas livré à un sort capricieux et pour se rassurer.

En situation d'incertitude, les représentations et les croyances permettent de compenser l'absence d'explication rationnelle et de donner un sens aux événements. Elles permettent également de faire des inférences sur les relations entre les choses et sur les possibilités de contrer ou de prévenir leurs effets néfastes. L'absence d'explication et la non-possibilité d'anticipation intriguent et perturbent l'équilibre psychologique de l'individu. Ces inférences permettent par conséquent à l'individu de structurer son environnement et de nourrir le sentiment de retrouver un certain sens de contrôle. Très souvent, pour faire ces évaluations ou ces inférences, l'on recourt à des heuristiques. « L'heuristique est un procédé cognitif de jugement qui va permettre d'aboutir à une évaluation sans avoir à mettre en œuvre ni de démarche analytique autour de dimensions, ni de contraintes de quantification ou de traitement. L'évaluation est donc obtenue très rapidement en mobilisant une charge cognitive faible » (Cadet & Kouabenan, 2005, p. 29-30). Classiquement, on distingue trois heuristiques : *a*) la représentativité, qui consiste à rattacher la situation à évaluer à une classe déjà connue de situations antérieures similaires (ou paraissant comme telles) ; *b*) la disponibilité qui consiste à évaluer la situation à risque à partir des informations les plus couramment répan- dues ou les plus récentes qui sont *de facto* les plus disponibles car facilement rappelées ; *c*) l'ancrage-ajustement, qui consiste à évaluer en prenant comme référence le cas précédent (ancrage) en y apportant quelques modifications (ajustement) pour tenir compte du contexte présent (cf. Cadet & Kouabenan, 2005 ; Kahneman, Slovic, & Tversky, 1982, pour plus de détails). Les heuristiques ambitionnent de réduire l'incertitude et de faciliter l'évaluation du risque. Cependant, le recours aux heuristiques et à l'élaboration de conclusions causales rapides comporte une nécessaire contrepartie qui est d'exposer à des erreurs ou à des biais

sur le plan des évaluations et des inférences. Si les erreurs peuvent être aléatoires, les biais tendent à être systématiques et se produisent à chaque occasion dans une direction identique. Guy Karnas et collaborateurs (Karnas, & Karnas, 1996 *a* ; 1996 *b* ; Karnas & Delcuve, 1997 ; 1998 ; 1999) comparent la perception du risque routier entre des jeunes conducteurs (18 à 25 ans) et des conducteurs âgés (40 ans et plus), sur quatre aspects : la perception du degré de risque associé à la conduite, la perception de la gravité des conséquences possibles de ces conduites, la perception de la probabilité de survenue d'un accident si ces conduites sont adoptées et la perception de la fréquence d'adoption de ces conduites par les conducteurs en général. Ils observent, à l'issue de ces travaux, que les conducteurs âgés (40 ans et plus) se trompent dans leur perception du risque associé à certaines conduites (si on la compare aux risques « objectifs ») à cause d'une mauvaise estimation de la probabilité de survenue d'un accident pour cette conduite, alors que les jeunes (18 à 25 ans) font, en plus de cette erreur, une mauvaise estimation du type de conséquences (dégâts matériels, blessures, décès) que cette conduite pourrait avoir (Karnas, 2000). Notons que de telles erreurs et de tels biais peuvent conduire à de fausses certitudes et donc à une fragilisation de la sécurité.

III. LES CROYANCES COMME GÉNÉRATEURS D'INCERTITUDE OU DE FAUSSES CERTITUDES

La gestion des risques repose sur leur évaluation. Cette évaluation peut être quantitative ou qualitative. Mais, si l'on veut bien voir, généralement les risques sont évalués plutôt qualitativement que quantitativement. En effet, l'évaluation des risques préoccupe non seulement les experts ou les spécialistes en sécurité, mais aussi le public profane ou non spécialiste qui ne veut plus se contenter de les subir passivement. Nous sommes confrontés à un public de plus en plus averti et exigeant qui veut être informé, voire consulté, sur la gestion des risques auxquels il pourrait être exposé. L'intérêt du public profane pour les risques et leur maîtrise est accentué par la peur suscitée par l'apparition de risques nouveaux ou de grandes catastrophes concernant l'environnement (pollution, effet de serre), les produits de consommation (vache folle, listeria dans les fromages, grippe aviaire, veau aux hormones, salmonelles dans les œufs, etc.), les produits industriels (amiante), mais aussi par la multiplication des catastrophes en tout genre (chimiques, nucléaires, aéronautiques, maritimes, etc.). Mieux, « le risque tel qu'il est conçu et évalué par les méthodes statistiques, sur des groupes d'effectifs élevés, ne coïncide pas forcément avec le risque tel qu'il est conçu par l'individu » (Leplat, 2003, p. 44). Un certain nombre d'études montrent que non seulement les évaluations des risques par les experts et les individus ordinaires (non-spécialistes) n'obéissent pas tout à fait à la même rationalité, mais que ces deux groupes sont sujets à des biais dans leur jugement du risque (Kouabenan, 1999, 2000 *a* ; Karnas & Karnas, 1996 *b* ; Karnas, 2000).

Toute évaluation du risque traduit donc, parfois de façon très révélatrice, les conceptions de l'évaluateur quant à la nature du risque, ses choix

quant aux informations retenues, ses options relatives aux opérations qui leur sont appliquées et le niveau de contrôle (les ressources personnelles) qu'il affecte à la planification et à la réalisation de la démarche (Cadet & Kouabenan, 2005). L'évaluation subjective du risque semble en effet liée à certaines caractéristiques du risque telles que sa familiarité, sa probabilité d'occurrence ou de réalisation, sa contrôlabilité, son utilité perçue, son potentiel catastrophique (nombre de personnes affectées), la nature et la gravité de ses conséquences (effets immédiats ou différés), selon qu'il est médiatisé ou non, volontaire ou subi, naturel ou technologique. Généralement, les gens perçoivent comme plus risqués qu'ils ne le sont en réalité les événements peu fréquents, inconnus ou peu familiers, catastrophiques, et involontaires et comme moins risqués les événements fréquents, familiers, moins catastrophiques et volontaires (Kouabenan, 2001 a, Kouabenan & Cadet, 2005 ; Kouabenan, Cadet, Hermand, & Muñoz-Sastre, 2006) (voir fig. 1).

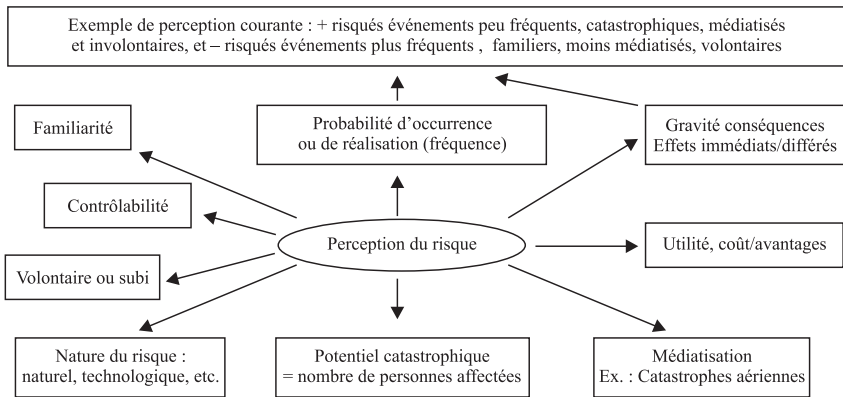


Fig. 1. — Structuration par les caractéristiques du risque
Structuring by characteristics of the risk

Illustrations : Concernant l'effet de la familiarité sur l'évaluation des risques, Fleming, Flin, Mearns, et Gordon (1998), se référant à une étude de Zimolong (1985), notent que les travailleurs du bâtiment surévaluent les risques liés aux tâches occasionnelles et difficiles à comprendre et sous-estiment ceux liés aux tâches qu'ils réalisent fréquemment. Pour sa part, Slovic (1994) note que, lorsqu'on interroge des étudiants et des individus tout-venant, on observe que les activités chimiques en général et les activités chimiques agricoles et industrielles en particulier sont considérées comme comportant beaucoup de risques et peu d'effets bénéfiques, tout comme le sont l'énergie nucléaire et les technologies liées aux déchets nucléaires. Par contre, l'usage à des fins médicales de rayons X est perçu de façon très favorable, et de façon significativement différente des autres technologies comportant des radiations (effet de l'utilité perçue du risque). Ajoutons en outre que les catastrophes aériennes en série, par

l'importance de leurs conséquences et la médiatisation dont elles ont fait l'objet, tendent à renforcer l'idée (« fausse, bien entendu ») que l'on meurt davantage par accident d'avion que de n'importe quelle autre manière (effet de la médiatisation).

L'évaluation des risques peut également être déterminée par des variables individuelles ou psychosociologiques (âge, sexe, expérience, personnalité, motivation, culture, valeurs, niveau d'implication dans la situation, etc.), des variables cognitives (capacité de traitement de l'information, connaissances, niveau d'information, expertise), la perception de la cible du risque (soi, autrui, la société en général), l'évaluation de son exposition personnelle et de son aptitude à y faire face (perception de ses compétences, perception de sa propre vulnérabilité, perception des précautions prises et des efforts de contrôle, etc.), mais aussi par des variables socio-organisationnelles (position sociale ou hiérarchique, rôle ou implication dans l'organisation, normes sociales et pressions du groupe d'appartenance, etc.) et par des variables culturelles, politiques ou stratégiques propres à l'organisation (missions, culture organisationnelle, politique de sécurité, management, etc.) (Kouabenan, 2001 *a* ; Kouabenan & Cadet, 2005 ; Kouabenan, Cadet, Hermand, & Muñoz-Sastre, 2006) (voir fig. 2).

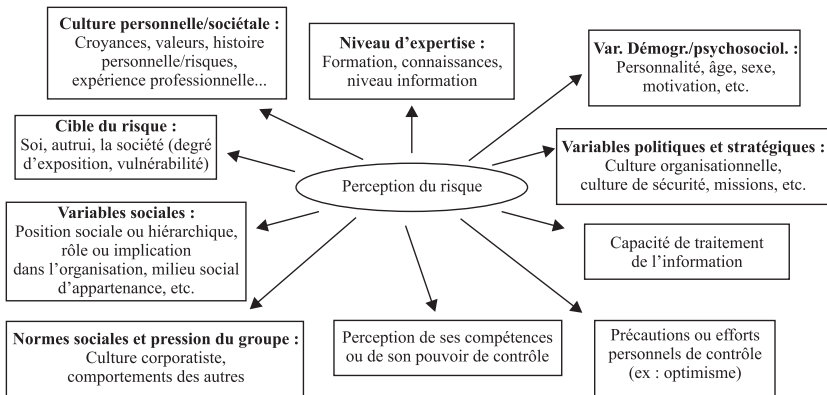


Fig. 2. — Structuration par les caractéristiques du sujet percevant
Structuring by characteristics of the perceiver

Illustrations : Dans une étude, Isabeaux et Karnas (1981) distinguent trois types de piétons ayant des accidents dans trois types d'environnement caractéristiques et différents selon leur degré de risque et leur niveau de structuration : 1 / les jeunes piétons qui sont souvent victimes d'accidents dans des environnements « à faibles risques » (peu de circulation, bonnes conditions climatiques, etc.), préoccupés sans doute par le jeu ou le retour de l'école à la maison ; 2 / les piétons d'âge moyen et à profession sédentaire qui sont plus souvent exposés à des accidents dans

des environnements à « hauts risques », relativement structurés (grands axes, embarcadères), et avec un éclairage et une visibilité mauvais (préoccupation pour l'accès aux transports en commun ?) ; et 3 / les piétons âgés et ceux qui sont professionnellement mobiles qui sont principalement victimes d'accidents dans des endroits à forte densité de circulation et fortement structurés du point de vue de la circulation (passages pour piétons, feux tricolores, etc.) lors des sorties pour les courses ou le travail. On peut penser que cette différence de lieu de survenue de l'accident peut probablement s'expliquer par des préoccupations différentes, mais aussi par une perception différentielle des risques entre piétons suivant l'âge. Dans une étude sur la perception du risque de contamination par le staphylocoque aureus multirésistant à la méthiciline par le personnel d'un centre hospitalier universitaire (médecins, infirmiers, aides-soignantes, ASH, etc.), nous avons pu observer par exemple que les personnes expérimentées et les personnes qui sont les plus en contact avec les patients tendaient à banaliser le risque, tandis que les personnes les moins bien formées ou les moins bien informées et celles qui ont déjà fait l'expérience d'une contamination, semblaient redouter le plus ce risque (Kouabenan *et al.*, 2003). Il est également frappant dans cette même étude de constater que les soignants qui ont fait l'expérience personnelle d'une contamination surévaluent également leur vulnérabilité personnelle à d'autres risques présents dans le milieu hospitalier (risque d'agression, projection de liquide biologique, allergie, blessure suite à la manipulation d'objets lourds, piqûre/ coupure, etc.). Tout se passe comme si l'expérience négative d'un risque accroît le risque perçu tout en éveillant la disponibilité et l'accessibilité des événements fâcheux. Dans l'étude déjà mentionnée de Karnas et collaborateurs (Karnas *et al.*, 1996 *a* ; 1996 *b* ; Karnas & Delcuve, 1997 ; 1998 ; 1999), les conducteurs âgés (40 ans et plus) semblent estimer le risque propre à une conduite en n'envisageant quasi exclusivement que la probabilité subjective d'un accident lorsque cette conduite est adoptée, alors que les conducteurs jeunes (18 à 25 ans) semblent, quant à eux, estimer le risque propre à une conduite à partir de deux éléments : 1 / la probabilité (subjective) de survenue d'un accident attachée à cette conduite, et 2 / l'estimation de la gravité des conséquences possibles d'un accident que cette conduite pourrait entraîner (cf. aussi Karnas, 2000). On voit à travers ce dernier exemple que les éléments pris en compte dans l'évaluation du risque varient en fonction de l'âge.

Par ailleurs, on le sait, certains risques peuvent avoir des effets à la fois positifs et négatifs. Cette ambivalence sur le plan des effets du risque, l'ambiguïté ou la complexité des situations à risque ainsi que les enjeux qu'elles comportent, rendent encore l'évaluation du risque plus dépendante des individus, des groupes sociaux et de leurs intérêts. Dès lors, il est aisé d'imaginer que l'évaluation du risque comporte des biais qui peuvent être, d'après les recherches réalisées sur cette question, d'origine cognitive, motivationnelle ou affective (cf. Kouabenan, 1999 ; Kouabenan *et al.*, 2006 ; Karnas, 2000). Parmi ces biais, on peut citer :

— le *biais de surconfiance* : tendance à sous-estimer le niveau de risque, voire à nier son existence. « Toute personne placée répétitivement

dans des situations professionnelles complexes ou délicates, qui a réussi à le traiter avec succès ou qui en a tiré des effets bénéfiques, présentera une propension ultérieure à minimiser la présence du risque et l'ampleur de ses conséquences. Ainsi l'opérateur ou le pilote chevronné placent-ils dans les qualités de leur système technique ou dans leurs propres capacités une confiance aveugle qui peut s'avérer excessive en cas de difficultés » (Cadet & Kouabenan, 2005, p. 30-31). On retrouve à travers cet exemple ce que nous avons appelé ailleurs l'*illusion de l'expérience* (Kouabenan, 1999) ;

- l'*illusion de contrôle* : caractérise une perception exagérée de son pouvoir de contrôle ou de maîtrise des événements, une perception de contrôle surévaluée par rapport au pouvoir effectif de contrôle (cf. Langer, 1975) ;
- le *biais d'optimisme ou l'optimisme irréaliste* : tendance à percevoir l'occurrence des événements positifs comme plus probable qu'elle ne l'est en réalité et inversement à penser que les événements négatifs sont moins susceptibles de nous arriver qu'il n'en est en réalité (Taylor & Brown, 1994) ;
- l'*illusion d'invulnérabilité* : tendance à se percevoir comme peu susceptible de subir les conséquences néfastes d'un événement négatif. Certains auteurs (Taylor & Brown, 1994) qualifient de telles croyances d'illusions positives, sans doute parce qu'elles traduisent généralement une vision positive du soi ;
- le *biais de rétroactivité* : tendance à juger, après qu'un événement se soit produit, qu'il était relativement facile de le prévoir (l'évaluateur du risque après l'événement n'a plus à prendre en compte l'incertitude qui est une donnée nécessairement présente avant l'événement) (Cadet & Kouabenan, 2005) ;
- les *biais défensifs* observés surtout lors de l'explication d'événements négatifs tels que les accidents et qui consistent à attribuer les causes de ces événements à des facteurs qui relèvent de la responsabilité d'autrui ou à des facteurs externes non contrôlables comme la fatalité ou la malchance. L'incertitude des situations à risque encourage d'une certaine manière les croyances illusoire et les croyances fatalistes (Kouabenan, 1999).

Ces croyances illusoire ou défensives introduisent parfois, si ce n'est souvent, des divergences profondes entre experts et profanes quant à l'évaluation des risques et aux stratégies à déployer pour les gérer, entre décideurs et public profane, entre dirigeants et subalternes, etc. Elles peuvent notamment générer des conflits entre les différents acteurs de la situation d'accident sur ce que sont les causes les plus pertinentes des accidents, mais aussi sur ce que peuvent être les mesures de prévention les plus appropriées. De telles divergences peuvent justifier des attitudes fort différentes devant le risque, mais aussi affecter la perception de la crédibilité des mesures de prévention, en général conçues par les experts, les responsables ou les autorités, et dont l'application incombe au premier chef au public non spécialiste, mais directement concerné par les risques. De telles croyances, qui constituent en fait de fausses certitudes, peuvent être

néfastes à la sécurité dans la mesure où elles pourraient encourager l'engagement dans des comportements d'imprudence ou la négligence des mesures de sécurité. On peut craindre par exemple que des personnes qui ont des croyances fatalistes ou défensives ne se sentent pas concernées par les actions de sécurité et demeurent passives et peu réceptives aux messages de prévention. De même, on peut craindre que des personnes irréallement optimistes ou entretenant une illusion de contrôle ne s'exposent inutilement en s'engageant dans des situations objectivement risquées qu'elles sont en réalité loin de pouvoir contrôler. La perception du risque « se réfère donc fondamentalement à une idée de "contrôle" face à l'incertitude, et vraisemblablement, comme le suggèrent les travaux sur les biais cognitifs, à la certitude plus ou moins grande (fondée ou non) du contrôle que l'on exercera sur les incertitudes » (Karnas, 2000, p. 18). Par certains égards, donc, de telles croyances peuvent accroître la vulnérabilité réelle des individus et donc générer davantage d'incertitude. Les biais induits par les croyances peuvent en effet constituer des facteurs de risque dans la mesure où ils contribuent à distordre l'évaluation du risque et l'évaluation de ses capacités à y faire face. De même, les explications défensives véhiculées par de telles croyances conduisent à des conflits au moment de l'analyse des accidents, trop souvent axée sur la recherche de responsabilité et pas assez sur la recherche des causes, et donc tendent à diminuer l'efficacité des mesures qui pourraient être prises.

IV. LES CROYANCES COMME MOTEUR D'UN CHANGEMENT COMPORTEMENTAL DURABLE EN FAVEUR DE LA SÉCURITÉ

Les croyances illusoire ou défensives n'ont cependant pas que des implications négatives. Elles sont porteuses d'informations précieuses qui peuvent être utilement exploitées pour renforcer les actions de prévention et les campagnes de sécurité. Les représentations et les croyances qui les sous-tendent peuvent, semble-t-il, éclairer la causalité de certains accidents dans la mesure où elles permettent de comprendre les choix comportementaux des individus lorsqu'ils sont confrontés à des risques. Les biais et les illusions dans les perceptions nous informent par exemple sur les causes du non-respect de certaines mesures de sécurité, sur les causes de la négligence de certaines précautions ou l'engagement dans certains comportements dangereux et sur les causes de l'indifférence parfois observée vis-à-vis des campagnes de prévention. En somme, ces biais permettent d'expliquer ou de comprendre l'échec de certaines actions de formation et de sensibilisation à la sécurité. Ces illusions peuvent conduire en effet à penser que de telles actions sont inutiles ou ne s'adressent qu'aux autres qui sont plus imprudents, ou encore qu'elles sont tout à fait non pertinentes car on ne perçoit pas le lien entre ces mesures et la causalité des accidents ou l'évaluation qu'on fait des risques et de sa propre vulnérabilité.

Dans cette veine, la prise en compte des croyances contenues dans les explications naïves peut contribuer à améliorer le système d'information

et de communication autour de l'analyse et de la prévention des accidents. En explicitant les différentes perceptions de la causalité des accidents, elle éclaire les différents membres de l'organisation sur ce qu'ils peuvent attendre des autres et sur ce que les autres attendent d'eux. La connaissance des biais permet de lever les équivoques, d'accroître la crédibilité et la représentativité des informations, de dissiper les craintes et d'apaiser les conflits. Ainsi, la connaissance des croyances défensives peut contribuer à améliorer les sessions de retour d'expérience et à favoriser une analyse plus concertée et plus sereine des accidents. La collaboration de tous les acteurs, y compris des dirigeants, à l'analyse de l'accident dans un climat dépassionné participe en effet d'une meilleure connaissance des risques du travail et d'une meilleure confiance (cf. Kouabenan, 1999 ; 2001 *b*). En associant les salariés ordinaires à l'analyse des accidents, on améliore non seulement leur connaissance de la causalité des accidents, mais on recule aussi leur niveau d'incertitude quant aux causes des accidents et aux possibilités de leur prévention, et on favorise leur compréhension des mesures de sécurité et donc leur plus grande adhésion à ces mesures.

De même, la connaissance des mécanismes en œuvre dans l'évaluation subjective des risques permet de concevoir des messages de prévention plus adaptés à la cible parce que prenant en compte ses croyances. On montre qu'une certaine dose de croyances positives peut avoir des effets bénéfiques. On avance par exemple que l'optimisme *irréaliste* peut être positif dans la mesure où il contribue à développer et à maintenir le sens du contrôle et de la maîtrise des événements et de la sécurité. Il stimule la motivation et la persévérance dans des comportements de faire face aux menaces, et entretient au moins l'espoir que les résultats escomptés seront obtenus. En effet, l'optimisme, en conférant à l'individu une plus grande confiance en soi et une forte estime de soi, le libère des sensations d'angoisse qui pourraient le paralyser, et lui procure une motivation plus grande pour faire face aux situations difficiles. Cependant, un optimisme trop important peut conduire à sous-estimer le risque et à augmenter sa vulnérabilité réelle (Schwarzer, 1994).

Par ailleurs, les études sur le processus d'adoption de comportements sécuritaires se fondent pour l'essentiel sur l'idée que les attitudes et les croyances des personnes pourraient être des déterminants majeurs de leurs comportements (Kouabenan, 1999 ; 2000 *a* et *b*). Elles laissent supposer que moins la perception ou l'évaluation des risques sera biaisée ou erronée et plus les individus adopteront des conduites sécuritaires. Ces travaux font l'hypothèse que la décision de se protéger ou d'éviter des comportements à risques est une démarche consciente et raisonnée. Les modèles élaborés supposent en général que les attitudes, croyances et attentes influencent l'adoption ou le maintien d'un comportement de sécurité, généralement de manière indirecte à travers leurs effets sur l'intention comportementale (cf. Ajzen, 1985). En effet, le lien entre évaluation du risque et comportement semble plutôt indirect et médiatisé par les attitudes, les croyances, les pressions sociales et autres normes subjectives. Par exemple, selon Stasson et Fishbein (1990), pour accroître le port de la ceinture de sécurité, on doit prendre en compte toutes les

croyances pertinentes qui influencent les attitudes et les normes subjectives concernant le port de la ceinture de sécurité plutôt que de se focaliser sur une accentuation de la prise de conscience de l'existence du risque. Les modèles basés sur les attentes et les valeurs (*value-expectancy models*) figurent parmi les plus étudiés, et ont en commun quatre caractéristiques, à savoir que l'adoption d'un comportement d'autoprotection résulte de : 1 / la perception des conséquences négatives d'un événement et du désir de les réduire ; 2 / la conviction que ces conséquences négatives peuvent se produire ; 3 / la croyance en la capacité d'une action appropriée à réduire la probabilité d'occurrence de l'événement aversif ou d'en réduire les conséquences ; et 4 / l'évaluation des coûts et avantages de l'action spécifique requise (Weinstein, 1993). À cela, il faut ajouter la perception de l'auto-efficacité qui s'est révélée être un puissant facteur prédictif de l'adoption du comportement d'autoprotection. La prise en compte des croyances concernant l'évaluation des risques permet donc non seulement de combattre les idées reçues, mais aussi de concevoir des messages de prévention plus pertinents, plus adaptés et mieux compris parce que prenant en compte les croyances de la population cible des campagnes.

CONCLUSION

Du fait même de l'incertitude que renferme le risque, son évaluation fait logiquement intervenir les représentations et les croyances. Celles-ci sont activées pour permettre à l'individu confronté à une situation d'incertitude de combler les lacunes dans la connaissance objective et de faire des hypothèses explicatives. Ces hypothèses visent à le rassurer quant au contrôle qu'il peut avoir sur son environnement. Cependant, compte tenu de la diversité des facteurs en jeu dans les situations d'incertitude et de risque, ces représentations et croyances génèrent un certain nombre d'inférences subjectives biaisées qui tendent à guider maladroitement le comportement.

Sur le plan de la recherche, la connaissance de ces inférences et des processus ou mécanismes en œuvre dans l'évaluation des risques permet de comprendre les choix de comportements que font les individus face aux risques. Elles permettent par exemple de comprendre pourquoi des individus d'une même communauté ou de communautés différentes réagissent différemment face à la même situation à risque ; pourquoi certains décident de se protéger et d'autres non ; de comprendre pourquoi nous avons parfois l'impression que certains recherchent le risque au lieu de l'éviter, etc.

Sur le plan pratique, nous avons vu que la connaissance des déterminants et des mécanismes des inférences causales et des évaluations subjectives des risques permet d'accroître la fiabilité générale des systèmes sociotechniques en agissant sur les croyances et les représentations et en combattant les fausses certitudes pour favoriser l'adoption de comportements plus sûrs et plus responsables. Les travaux sur l'incertitude devraient donc permettre de mieux appréhender et d'intégrer la diversité des lectures d'une même situation à risque pour élaborer des messages susceptibles de lever les équivoques et d'accroître l'implication des différents acteurs dans les actions de sécurité.

BIBLIOGRAPHIE

- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions : A theory of planned behaviour. In J. Kuhl, & J. Beckman (Eds.), *Action Control : From Cognition to Behavior*. Heidelberg : Springer (pp. 11-39).
- Cadet, B., & Kouabenan, D. R. (2005) : Évaluer et modéliser les risques : apports et limites de différents paradigmes dans le diagnostic de sécurité. *Le Travail Humain*, 68, 7-35.
- Fleming, M., Flin, R., Mearns, K., & Gordon, R. (1998). Risk perceptions of offshore workers on UK oil and gas platforms. *Risk Analysis*, 18, 103-110.
- Hewstone, M. (1993). Représentations sociales et causalité. In D. Jodelet (1993), *Les représentations sociales* (pp. 253-274). Paris : PUF.
- Hewstone, M. (1994). Societal attribution : Collective beliefs and the explanation of social events. In M. Hewstone, *Causal Attribution. From Cognitive Processes to Collective Beliefs*. Blackwell, 3rd edition, 205-236.
- Isabeaux, E., & Karnas, G. (1981). Piétons jeunes, piétons âgés et accidentabilité. *Le Travail Humain*, 44, 307-313.
- Kahneman, D., Slovic, P., & Tversky, A. (Eds.). (1982). *Judgement under Uncertainty : Heuristics and Biases*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Karnas, G., & Delcuve, N. (1997). *Analyse de la conduite en fonction de l'âge, des facteurs concomitants de l'âge, de la perception du risque et de la prise de risque chez les jeunes conducteurs*. Rapport de recherche à l'IBSR (t. I et t. II). Laboratoire de psychologie industrielle et commerciale, ULB, Bruxelles.
- Karnas, G., & Delcuve, N. (1998). *Analyse de la conduite en fonction de l'âge, des facteurs concomitants de l'âge, de la perception du risque et de la prise de risque chez les jeunes conducteurs. Synthèse des résultats*. Rapport de recherche à l'IBSR. Laboratoire de psychologie industrielle et commerciale, ULB, Bruxelles.
- Karnas, G., & Delcuve, N. (1999). *Sécurité routière et prise de risque chez les jeunes. Une approche pédagogique basée sur la méthodologie de l'arbre des causes*. Rapport de recherche à l'IBSR. Laboratoire de psychologie industrielle et commerciale, ULB, Bruxelles.
- Karnas, G., & Karnas, J. (1996 a). *Analyse de la conduite en fonction de l'âge, des facteurs concomitants de l'âge, de la perception du risque et de la prise de risque chez les jeunes conducteurs*. Rapport de recherche à l'IBSR. Laboratoire de psychologie industrielle et commerciale, ULB, Bruxelles.
- Karnas, G., & Karnas, J. (1996 b). La perception du risque routier ; étude comparative en fonction de l'âge. In R. Patesson (dir.) : *Intervenir par l'Ergonomie*. Actes du XXXI^e Congrès de la SELF (pp. 31-38), Bruxelles, 1996.
- Karnas, G. (1993 a). Fiabilité humaine et fiabilité des organisations : une question d'ergonomie ou de formation. In *Actes des Assises internationales des formations universitaires et avancées dans le domaine des séances et techniques du danger*. Bordeaux, 19-22 janvier 1993.
- Karnas, G. (1993 b). Fiabilité et sécurité, du terrain à la théorie, de la théorie à la pratique : une histoire de causalité. In « *La sécurité : prévoir et appliquer* ». Actes du 2^e Colloque national de l'ACSHB tenu à Liège en septembre 1992, édition 1993.
- Karnas, G. (2000). Contrôle et incertitude en psychologie du travail et en ergonomie. Leçon inaugurale donnée dans le cadre de la Chaire Francqui au titre belge à l'Université catholique de Louvain, Louvain-la-Neuve, 21 février 2000. Document manuscrit, 26 p.
- Kouabenan, D. R., & Cadet, B. (2005). Risk evaluation and accident analysis. *Advances in Psychology Research*, 36, 61-80.
- Kouabenan, D. R. (1999). *Explication naïve de l'accident et prévention*. Paris : PUF.

- Kouabenan, D. R. (2000 a). Décision, perception du risque et sécurité. In J.-L. Bernaud, & C. Lemoine, *Traité de psychologie du travail et des organisations* (pp. 279-321). Paris : Dunod.
- Kouabenan, D. R. (2000 b). Explication ordinaire des accidents, perception des risques et stratégies de protection. *Pratiques psychologiques*, 1, 85-97.
- Kouabenan, D. R. (2001 a). Culture, perception des risques et explication des accidents. *Bulletin de psychologie*, 54 (3), 327-342.
- Kouabenan, D. R. (2001 b). Management de la sécurité : rôle des croyances et des perceptions. In C. Lévy-Léboyer, M. Huteau, C. Louche, & J.-P. Rolland (Eds.), *RH : Les apports de la psychologie du travail* (pp. 453-473). Paris : Éditions d'Organisation.
- Kouabenan, D. R., Cadet B., Hermand, D., Muñoz-Sastre, M. T. (Eds.) (2006) : *Psychologie du risque : Identifier, évaluer et prévenir les risques*. Bruxelles : De Boeck Université.
- Kouabenan, D. R., Desrichard, O., Dubois, M., De Gaudemaris, R., Mallaret, M. R., & Scarnato, F. (2003). Du diagnostic épidémiologique à la perception des risques de contamination par le SAMR (staphylocoque doré) en milieu hospitalier. In D. R. Kouabenan, & M. Dubois (Eds.), *Les risques professionnels : évolutions des approches, nouvelles perspectives*. Toulouse : Octarès.
- Langer, E. J. (1975). The illusion of control. *Journal of Personality and Social Psychology*, 32, 311-328.
- Leplat, J. (2003). Questions autour de la notion de risque. In D. R. Kouabenan, & M. Dubois (Eds.), *Les risques professionnels : évolutions des approches, nouvelles perspectives* (pp. 37-52). Toulouse : Octarès.
- Quinot, E. (1979). Le phénomène accident : essai sur l'évolution des idées et des attitudes, *Le Travail Humain*, 42, 87-104.
- Schwarzer, R. (1994). Optimism, vulnerability and self-beliefs as health-related cognitions : A systematic overview. *Psychology and Health*, 9, 161-180.
- Slovic, P. (1994). Perceptions of risk : Challenge and paradox. In B. Brehmer and N.-E. Sahlin (Eds.), *Future and Risk Management* (pp. 63-78) : Kluwer Academic Publishers.
- Slovic, P., Kunreuther, H., & White, G. F. (1974). Decision processes, rationality and adjustment to natural hazards. In G. F. White (Ed.). *Natural Hazards : Local, National, Global* (pp. 187-205). New York : Oxford University Press.
- Stasson, M., & Fishbein, M. (1990). The relation between perceived risk and preventive action : A within-subject analysis of perceived driving risk and intentions to wear seatbelts. *Journal of Applied Psychology*, 20, 1541-1557.
- Taylor, S. E., & Brown, J. D. (1994). Positive illusions and well-being revisited : Separating fact from fiction. *Psychological Bulletin*, 116, 21-27.
- Weinstein, N. D. (1993). Testing for competing theories of health protective behavior. *Health Psychology*, 12, 324-333.

RÉSUMÉ

Les situations à risque sont par excellence des situations caractérisées par de l'incertitude. L'un des buts des actions de sécurité, c'est justement de minimiser cette incertitude et de rendre ces situations plus ou moins prévisibles ou plus ou moins maîtrisables. La maîtrise des risques passe par leur évaluation et par l'explication des situations accidentogènes. Face à l'incertitude, l'évaluation des risques et l'explication des accidents sont dominées par les représentations et les croyances des différents acteurs. Du fait de la complexité des situations qui génèrent de l'incertitude, ces croyances conduisent à des inférences et des conclusions

causales parfois erronées ou biaisées. Ces biais ou illusions conduisent à des fausses certitudes qui peuvent être préjudiciables à la sécurité. La connaissance de ces croyances illusoire peut être utile pour influencer positivement les comportements en faveur d'une meilleure sécurité.

Mots-clés : *Incertitude, Évaluation du risque, Explication des accidents, Croyances, Représentations, Prévention, Gestion de la sécurité.*

Manuscrit reçu : juin 2006.

Accepté par C. Van de Leemput
et P. Salengros après révision : janvier 2007.