

Modéliser les pratiques de prévention des risques au travail : une opportunité de lecture et d'action pluridisciplinaire

Contribution à la journée d'étude « le travail comme objet interdisciplinaire » (20/10/2016, Université Paris Ouest Nanterre La Défense).

Marc Favaro & Jacques Marc - INRS

I- De l'interdisciplinarité à la pluri-professionnalité

« *Qu'est-ce qu'un lac ? De l'eau ? Une solution saline ? Une suspension d'objets minéraux et organiques* » interroge Jean-Marie Legay dans sa « défense de l'indisciplinarité » (Legay, 1997, p.93).

Cette citation rappelle que la question - ou plutôt le constat - de la complexité du monde, par conséquent l'impossibilité d'expliquer n'importe laquelle de ses composantes au moyen d'un unique point de vue, fonde l'impératif scientifique de l'interdisciplinarité. Et aussi sans doute, comme nous le suggérons en dernière partie de ce texte, l'intérêt convoqué par Legay de ce qu'il qualifie « d'indisciplinarité ».

A l'évidence, en qualité d'objet complexe, le travail comme résultat de compromis, d'exigences, de souhaits et de nécessités diverses n'échappe pas à un tel impératif. De sorte que toute recherche à vocation applicative est ou devrait être inter- ou *a minima* pluridisciplinaire.

Cependant, avant de poursuivre sur cette question du travail considéré « comme objet interdisciplinaire » et plus spécifiquement à propos de notre expérience d'un certain type de « travail de prévention » (Mias *et al.*, 2013), convenons de distinguer les deux formes sémantiques venant d'être mentionnées : le « pluri » et « l'inter ».

Par « pluridisciplinarité », on entend généralement des situations où une discipline emprunte à d'autres des concepts et des méthodes en vue d'élargir ou d'enrichir ses propres problématiques (pluridisciplinarité « supplétive »), ou encore des situations où plusieurs disciplines interviennent séparément, généralement de façon successive et coordonnée, pour concourir à un projet commun (pluridisciplinarité juxtaposée ou complémentaire).

Quant à « l'interdisciplinarité », elle tend à désigner selon nous deux formes plus exigeantes de rapprochements entre disciplines que celles venant d'être présentées :

-soit une situation où chaque discipline convoquée conserve ses propres exigences, développe sa propre approche, mais explicite les différences de points de vue et de problématiques avec les autres disciplines,

-soit une situation présupposant l'élaboration d'un cadre épistémologique suffisamment partagé entre les disciplines concernées pour fournir un point de vue unifié, fusionné, sur le problème abordé.

Quoi qu'il en soit de la subtilité de ces distinctions, un dénominateur commun ne doit pas être perdu de vue : il y est toujours question de produire des connaissances scientifiques. Et bien que, dans la mesure où leur objet concerne le travail, de telles connaissances soient plutôt à dominante applicative, elles demeurent pour l'essentiel l'affaire de chercheurs d'appartenance institutionnelle très largement universitaire.

Or, dès l'instant où les problèmes se manifestent et demandent à être traités sur le terrain du travail et notamment celui de l'entreprise (industrielle ou servicielle), la mobilisation pluri- ou, de façon plus exigeante, inter- disciplinaire se déplace de problématiques originellement académiques pour l'essentiel en direction d'un besoin de coordination de divers professionnels confrontés à la nécessité de résoudre une difficulté, de préconiser diverses modifications de postes ou de conditions de travail, d'introduire une innovation (technique, organisationnelle). Autrement dit, il devient rapidement non tant question de mobiliser de la pluri - ou de l'inter-

disciplinarité que de mobiliser de la pluri-professionnalité.

De sorte que deux motifs concourent à ce que nous adoptions préférentiellement pour notre proposition le préfixe « pluri » plutôt « qu'inter ».

-Le premier motif vient d'être implicitement indiqué : face à divers problèmes à résoudre en milieux professionnels, les situations pluri-acteurs importent autant, sinon plus, que les questionnements épistémologiques relatifs aux conditions de l'articulation de différentes disciplines scientifiques susceptibles d'être convoquées dans cette finalité.

-Quant au second motif, il se justifie par la nature de notre contribution à ce dossier, dans la mesure où elle s'inscrit prioritairement dans une démarche pluridisciplinaire, au sens indiqué ci-dessus d'une posture du type « emprunt » à d'autres disciplines que la psychologie (notre discipline de référence). En effet, notre expérience et notre réflexion concernent peu les pratiques interdisciplinaires *stricto sensu*. En cela notre pratique s'apparente au modèle « circulation », proposé par Vinck (2000) et qu'il définit ainsi : « des chercheurs d'une discipline peuvent ainsi en explorer d'autres pour y emprunter quelques concepts, des méthodes, des questions ou des problèmes à résoudre, des résultats servant de base à de nouvelles questions » (p. 88).

De sorte qu'en privilégiant les situations pluri-métiers, certes susceptibles d'inclure une composante pluri- ou interdisciplinaire (du fait de formations initiales distinctes des personnes concernées et/ou de la participation de chercheurs à un dispositif d'intervention en entreprise par exemple), voire même « trans » disciplinaire (c'est-à-dire où les disciplines explorent des secteurs inconnus ou mal connus de leurs champs de compétences), il apparaît alors que convoquer le terme de « discipline » dans son sens académique a peu à voir avec l'alternative opérationnelle de réunir différents acteurs au sein d'une action de terrain.

II- Pluri-professionnalité des acteurs vs pluridisciplinarité de l'action

L'expérience montre qu'en situation pluri-acteurs, les intéressés, conscients des difficultés évoquées, sont en règle générale placés devant l'alternative suivante :

-ou bien ils définissent au préalable les modalités de fonctionnement du groupe pluri/inter disciplinaire (c'est-à-dire ici la nécessité de mobiliser différents savoirs disciplinaires à l'occasion d'une activité inter-métiers) et recherchent un cadre épistémologique sinon commun, du moins viable,

-ou bien ils essaient de « démontrer le mouvement en marchant », c'est-à-dire qu'ils espèrent qu'en se focalisant sur le but final, les difficultés seront résolues les unes après les autres devant la nécessité d'aboutir. Nécessité fera loi.

Il serait évidemment arbitraire de prétendre qu'une des deux options est préférable à l'autre. Mais dans les deux cas, mieux vaut que les participants ne soient pas comptables de leur temps et de leur énergie. Ceci d'autant que chaque problème appelle le même effort dans la mesure où le « cocktail disciplinaire » adéquat doit être redéfini préalablement à toute nouvelle action.

Cette observation découle notamment de ce que la démarche pluri/interdisciplinaire - dans le cadre prédéfini d'une action pluri-métiers - est extrêmement dépendante du contexte, lui-même par définition extrêmement variable. Ainsi, les connaissances nouvelles nécessaires à la mise en œuvre de réponses appropriées ne peuvent être élaborées que progressivement jusqu'à ce que, par ajustements progressifs, la solution proposée apparaisse acceptable par tous, compte tenu des spécificités de la situation.

En somme, il s'agit moins de trouver la meilleure solution que d'éviter les obstacles empêchant d'aboutir. Au plan opérationnel, la proposition adéquate tend donc à être construite au fil du temps. Ainsi peut-on dire qu'elle s'inscrit dans un paradigme essentiellement constructiviste : le chemin emprunté n'apparaissant bien souvent qu'après avoir été parcouru et parfois même, l'objet de l'intervention n'étant définitivement éclairci qu'au terme de l'action.

Il en résulte que le succès d'une opération pluri/interdisciplinaire n'est jamais banal, car jamais acquis d'avance. Si peu banal que certaines d'entre elles sont d'ailleurs promues au rang de

success story. Dans ce dernier registre, un cas usuel consiste alors à faire présenter une réalisation par divers acteurs de la situation. Viennent ainsi témoigner le chef d'établissement, l'instigateur de la réalisation (médecin du travail, ingénieur de sécurité, intervenant...), un opérateur, un membre du CHSCT...

La bonne foi ne fait généralement aucun doute et, tout en concédant souvent un scepticisme initial, chacun se félicite du résultat obtenu (confort, sécurité, productivité...). De plus, on souligne volontiers l'exemplarité du cas vécu dont on affirme qu'il constitue désormais un modèle pour l'avenir. En somme, dans de tels cas, le succès se présente comme un fait sortant de l'ordinaire, où l'on reconnaît une intervention « scientifique » utile et à laquelle on confère une signification positive.

De son côté, l'observateur peut noter, au hasard des réponses aux questions posées ou des hésitations méthodologiques évoquées, qu'il a fallu un dispositif de coopération laborieux pour aboutir à des réalisations parfois modestes. Ainsi tout porte à croire que la satisfaction exprimée tient peut-être autant au fait d'aboutir grâce aux efforts déployés qu'au résultat lui-même.

En règle générale, l'intervention pluri/interdisciplinaire conduite en situation pluri-acteurs recouvre donc bien souvent des pratiques inhabituelles pour l'entreprise, voire inédites. De surcroît, l'action revêt un caractère politique dans la mesure où elle est travaillée par le désir de changer les choses, c'est-à-dire l'ordre établi, et en même temps par la problématique, sinon du bien commun, du moins de l'utilité sociale.

En résumé, affirmons que les pratiques interdisciplinaires/inter-métiers n'appellent pas d'objections de principe, mais c'est leur mise en œuvre qui continue à poser problème.

Sont-elles finalement en mesure de surmonter divers handicaps (lourdeurs, confusions disciplines/métiers, inefficience) et de dépasser le stade quasi artisanal (ou d'exception) où elles paraissent bien souvent se confiner depuis qu'elles existent ? En vue de contribuer à documenter cette interrogation et de réfléchir aux moyens de la dépasser (ou de la contourner), nous allons examiner dans une troisième partie une proposition alternative, illustrée au moyen de trois exemples d'action, pris dans le domaine de la prévention des risques professionnels.

III- Modélisation pluridisciplinaire du travail de prévention

Reconsidérons sous un autre angle la discussion relative à l'articulation entre disciplines et métiers, celui, pragmatique cette fois, des moyens concrets de l'importation de la pluridisciplinarité dans le monde du travail et de l'intervention en prévention des risques. En effet, débattre de la nécessité autant que des vertus supposées d'une pratique d'intervention conjuguant une variété d'apports disciplinaires - ceci en mode « pluri » (et même « intra », cf. *infra* note 13) - doit-il dispenser pour autant d'en examiner la mise en œuvre applicative ?

Au plan des principes généraux, la relation santé-travail peut en effet s'envisager à différents niveaux, du plus macro (statistiques de santé publique ou études épidémiologiques par exemple) au plus local (interventions sur terrains d'entreprises). Par conséquent, le couplage de ces différentes échelles d'analyse avec la question de la pluridisciplinarité s'y effectue selon des formes pratiques elles aussi diverses.

Ainsi, autant les lectures de type populationnelles peuvent combiner des compétences multiples, portées par autant de contributeurs spécialisés que jugé utile, autant les dispositifs d'intervention ou d'accompagnement d'actions de prévention réduisent drastiquement cette possibilité. En effet, pour des raisons de réalisme opérationnel (économique ou fonctionnel notamment), l'équipe intervenante y est généralement limitée au mieux à quelques personnes (une ou deux nous concernant).

De ce point de vue, la question des conditions de la mobilisation pluridisciplinaire en situation d'interaction avec des acteurs d'entreprises - celle qui nous occupe ici - devient la suivante : comment et dans quelles proportions mobiliser une variété d'apports disciplinaires au sein d'une activité d'accompagnement ou d'intervention interpellant les liens santé-travail ?

Complémentairement, partant de notre discipline de référence - la psychologie - et œuvrant dans

le champ de la recherche et de l'intervention en prévention des risques au travail, il convient d'expliciter quels sont les motifs théoriques, méthodologiques, contextuels conduisant à mobiliser les apports d'autres disciplines, appartenant au paradigme général des sciences sociales.

Nous proposons de documenter ces interrogations au moyen de trois exemples d'actions de recherche et de pratique de prévention des risques en milieu professionnel. Leur dénominateur commun est celui d'une exigence de formalisation/modélisation des dispositifs conçus, en vue respectivement de produire :

- une action à dominante de formation (élaborer des indicateurs de sécurité),
- une action à dominante de connaissance (enquêter sur la prévention dans les petites entreprises),
- une action à dominante d'intervention (accompagner la prévention des violences au travail).

Pour chacune de ces trois illustrations, nous présentons le cadre général du travail conduit : position du problème, objectif, moyens mis en œuvre, modèle/formalisme élaboré (historique et processus de conception), apports pluridisciplinaires identifiés (notamment en indiquant les références mobilisées extérieures à notre discipline de référence).

Une quatrième et dernière partie s'attachera à argumenter en quoi le moyen retenu de favoriser une lecture pluridisciplinaire aura précisément consisté à produire un modèle d'action spécifique à chacune de ces trois études. Elle sera aussi l'occasion d'interroger l'articulation entre la contribution pluridisciplinaire dédiée à la conception d'un modèle, conçu de façon externe au terrain de l'entreprise, et les retombées attendues d'une telle contribution dans le contexte de la mobilisation du modèle avec les acteurs internes aux entreprises.

III.1-Modèle de formation : l'exemple d'un dispositif pédagogique visant à concevoir des indicateurs de sécurité

Développé dans les années 1990 (Favaro, 1992) en vue de former des professionnels de la prévention des risques au travail (ingénieurs de sécurité) à la conception et à l'usage d'indicateurs de suivi de leurs activités.

Position du problème : nécessité ressentie par de nombreux préventeurs d'entreprise de maîtriser des outils de pilotage et d'évaluation d'actions diverses (suivi de la sinistralité, évaluation des risques, aide à la décision, etc.).

Objectif : transférer aux participants des outils méthodologiques leur permettant de concevoir des systèmes d'informations (indicateurs et tableaux de bord) utiles à la poursuite de leurs activités et/ou de faire évoluer les systèmes informationnels existants.

Moyens mis en œuvre : une pédagogie participative, progressant par étapes et niveaux d'analyse : définition des cibles d'actions, accord sur les objectifs à atteindre, choix des critères de mesure, sélection et mise en forme des indicateurs.

Modèle/formalisme élaboré : dans la continuité d'une recherche-action menée avec une grande entreprise à caractère public (Favaro, 1991) et consacrée à la conception et mise en place d'indicateurs de sécurité, nous sommes contacté par un responsable de formation de l'entreprise. Ce dernier nous sollicite pour concevoir et proposer une formation active (c'est-à-dire contenant une exigence de production de la part des futurs participants), dédiée aux indicateurs et tableaux de bord de sécurité, à destination des ingénieurs de prévention en poste.

Après quelques séances conçues dans la continuité du travail conduit antérieurement, le besoin se fait rapidement sentir de structurer le dispositif expérimenté. En effet, nous constatons notamment un substantiel besoin d'assistance méthodologique : chacun mêlait dans ses propos ou propositions des données ou observations factuelles avec des représentations personnelles, des niveaux d'action locaux et plus globaux, des problèmes techniques avec des interrogations de nature sociale, voire politique, ou encore invoquait des notions abstraites comme s'il était question d'objets tangibles (« professionnalisme », « motivation », « compétence », « implication », « rigueur », « savoir-faire », « esprit de sécurité », etc.).

Nous inspirant, pour les aspects fonctionnels, de travaux d'orientation pratique dédiés à la conception d'indicateurs de qualité (Cérutti & Gattino, 1992) ainsi que de la norme associée (Afnor, 2000) et pour les dimensions plus conceptuelles, d'apports divers de sciences sociales et de gestion (Berry, 1983 ; Moisdon, 1997), nous élaborons un canevas d'accompagnement de formation, qui se stabilisera progressivement, en interaction avec les participants des différentes sessions de formation (cf. fig. 1 *infra*).

Figure 1 : Modèle de formation à la conception et à l'utilisation d'indicateurs de sécurité

Apports pluridisciplinaires identifiés : mobilisation de méthodes de travail issues des sciences sociales, diffusées auprès de publics majoritairement de formation technique : méthodologie de définition opérationnelle et de représentation de données inobservables directement (inspirée notamment de De Vauss, 1994 ; Matalon, 1988 ; Moisdon, *op. cit.*) ; introduction de concepts contribuant à déconstruire/dénaturaliser les indicateurs et autres types de données à dominante quantitative (Berry, *op. cit.* ; Dauberville, Gilbert & Pigeys, 1996).

Ce premier exemple (former) dédié à une action de formation mobilisait de façon très active un corps de connaissance issu pour l'essentiel des sciences de gestion. A noter aussi l'importance accordée au transfert vers les participants de méthodologies, communes à l'ensemble des sciences sociales, de conception et d'usage d'informations numériques.

III.2-Modèle de connaissance : l'exemple d'un système d'exploitation statistique d'un questionnaire explorant les caractéristiques de la prise en charge de la prévention dans les petites entreprises

Développé dans les années 2000 (Favaro, 2001) en vue de mieux connaître et orienter l'action de prévention en direction des petites entreprises.

Position du problème : constat récurrent de la difficulté à promouvoir des actions de prévention adaptées au milieu du petit entrepreneuriat.

Objectif : enquêter auprès d'un échantillon national de petites entreprises afin de mieux connaître les résultats, les pratiques et les attitudes des répondants (direction et maîtrise) à l'égard des thèmes de sécurité-santé au travail.

Moyens mis en œuvre : conception et passation en face à face de deux versions de questionnaires (pour le dirigeant et un membre de personnel de niveau maîtrise) spécifiquement conçus pour l'étude, recherche de données socio-économiques, visites des lieux de travail, analyses statistiques multivariées, positionnement différentiel des entreprises par rapport à la population enquêtée et aux données statistiques nationales (par secteurs d'activité concernés).

Modèle/formalisme élaboré : la structuration du dispositif de recherche résultait d'échanges avec une dizaine de représentants de Caisses Régionales d'Assurance-Maladie (CRAM). Ces derniers étaient notamment chargés de la mise en œuvre logistique de l'étude (prises de contact et sélection des entreprises participantes, recueil de données statistiques individuelles).

Concernant les dimensions méthodologiques et conceptuelles de la recherche, elles bénéficiaient (sous la forme d'un séminaire) de l'expérience de travaux antérieurement conduits sur les pratiques de gestion de la sécurité en entreprise - en particulier dans les PME/PMI - par le Groupe de Recherche sur les Aspects Sociaux de la Prévention en santé-sécurité du travail (GRASP/sst) de l'Université de Montréal (Simard, Levesque, Bouteiller, 1988).

L'élaboration du modèle d'analyse (cf. Favaro, 1997) était guidée par l'objectif de permettre un recueil d'informations renseignant une grande diversité de thèmes (activité et clientèle, gestion technique et commerciale, risques et prévention, etc.). La méthode retenue consistait à organiser ces dimensions de telle sorte qu'elles visualisent de façon cohérente les finalités de la recherche (cf. fig. 2 *infra*) et se prêtent à des traitements statistiques appropriés aux besoins d'analyse, soit produire des résultats couvrant trois champs de préoccupation à renseigner : la « prise en charge de la sécurité » (niveaux différentiels de typicité entre « actifs » vs « inactifs », liens avec les situations économiques, ...), la « représentation des risques » (risques indiqués vs moyens

de prévention associés, accidents mentionnés vs causes attribuées, ...), les « éléments situationnels de la prévention » (équipements dangereux, nuisances et surveillance médicale, ...).

Profil des répondants

Age
Formation
Fonction
Ancienneté dans la fonction
Précédente activité
Emploi du temps

Pratiques & Attitudes hygiène & sécurité

Pratiques hygiène & sécurité

Formation HS (hors oblig. Légales)
Suivi préventif/entretien équipements
Docu de procédure (gestion aléas)
Réalisation aménagements HS
Analyse accidents/risques
Prévisionnels HS
'Chargé HS' (hors CHSCT)
Informations HS au personnel
Contacts HS volontaires

Attitudes hygiène & sécurité

Risques évoqués
Moyens de prévention associés
Accidents évoqués
Causes attribuées
Opinion sur protections générales
Opinions sur protections techniques
Opinions sur réglementations HS
Opinions sur résultats de sécurité
Perception du coût des accidents

Conduite de l'entreprise

Grands objectifs fixés
Moyens de contrôle des objectifs
Information sur objectifs/résultats
Critères d'évaluation du personnel
Absentéisme (perception)
Formation/stages (thèmes)
Formation continue (% masse salariale)
Accueil des stagiaires
Qualité : certifications/agrèments
Qualité : conception

Conduite interne

Conduite externe

Etendue des marchés
Nature clientèle
Prises d'informations
Accords inter-entreprises
Marketing actif
Evolution de la taille (souhaits)

Éléments de situation hygiène & sécurité

Equipements dangereux

Nuisances évoquées
Activité Médecine du travail
Surveillance médicale spéciale
CHSCT ?
Statistiques accidents (triennales)

Situation de l'entreprise

Situation économique

Activité (codes APE-CTN)
Perception du cycle de vie
Perception de la concurrence
Perception des parts de marché
Informations économiques & financières
Equipements caractéristiques
Acquisition d'équipements
Conception/modification d'équipements
Innovations technologiques

Situation technologique

Ancienneté
Statut & Structure juridique
Effectifs (permanents/temporaires)
Organigramme
Organisation horaire des activités
Instances représentatives (DP/CE)
Formations
Evénements 'remarquables'
Concentration/dispersion géographique

Structure/organisation

Figure 2 : Modèle de connaissance des pratiques de prévention des risques dans les petites entreprises
Apports pluridisciplinaires identifiés : analyse des diverses formes d'exposition aux risques, usage de concepts de psychosociologie pour atteindre et décrire les différentes représentations et attitudes observées à l'égard des risques, mobilisation d'informations économiques, technologiques, organisationnelles et sociologiques contribuant à décrire et positionner les entreprises participantes (Calori, Livian & Sarnin, 1990 ; Carrier, 1993 ; Duchéneaut, 1996 ; Girard, 1997 ; Hirigoyen, 1984 ; Julien & Marchesnay, 1987 ; Kalika, 1988 ; Lawrence et

Lorsch, 1989 ; Padroni, 1986 ; Romano, 1995 ; Santi, 1987 ; Strategor, 1988).

Avec ce deuxième exemple (enquête), les emprunts hors psychologie se concentrent sur les sciences d'organisation. La raison en est la nécessité pour les auteurs de se documenter au sujet du monde de la petite entreprise (caractéristiques structurelles, cycles de vie, modalités de gestion et de pilotage, etc.), en vue d'identifier des liens causaux (statistiques) avec les niveaux de pratiques sécuritaires observés.

Cette activité de documentation spécialisée aura donc permis, d'une part, de concevoir un dispositif d'enquête par questionnaires aussi complet que possible, d'autre part, de contextualiser les résultats obtenus, de façon notamment à permettre des formes de restitutions (écrites et orales) faisant sens pour nos interlocuteurs.

III.3-Modèle d'intervention : l'exemple de la généralisation des résultats d'une recherche-intervention consacrée aux violences au travail

Développé dans les années 2010 (Favaro, 2014) en vue de mieux comprendre la nature des processus organisationnels impliqués dans la formation de situations de violences en entreprises.

Position du problème : contribuer à réduire les difficultés d'intervention sur des problématiques de comportements violents (incivilités, menaces, agressions, maltraitances, etc.) en contextes de travail.

Objectif : réaliser une recherche-intervention en entreprise en vue de concevoir une méthodologie d'analyse et d'action de prévention sur diverses situations de violences avérées ou d'expositions à ces dernières.

Moyens mis en œuvre : activité de mise en correspondance des apports de la recherche de terrain avec la littérature dédiée, en vue de parvenir à une appréhension de niveau organisationnel des phénomènes de formation de situations de violence.

Modèle/formalisme élaboré : il résulte à la fois de l'expérience d'une recherche-intervention au long cours (plusieurs années) conduite au sein d'une entreprise de transport publique et de la mobilisation critique de la littérature consacrée à l'élaboration de modèles d'analyse de violences au travail (cf. Favaro, 2014).

Partant d'une demande relative à une problématique d'isolement (Marc, Grosjean & Marsella, 2011), l'accompagnement mis en œuvre a progressivement été étendu en direction de problématiques de violences (Favaro & Marc, 2011) auxquelles l'entreprise était confrontée de façon récurrente (maltraitance, ostracisme, agressions physiques, ...). L'élaboration du modèle s'est effectuée progressivement, par une série d'étapes de conception en étroites interactions et d'un jeu d'aller-retour entre expériences de terrain et apports de la littérature dédiée.

Le modèle proposé est constitué de huit patterns, reliés entre eux par un schématisation représentant des relations causales de type circulaire. Ces patterns ont été proposés selon une logique d'analyse progressive des diverses situations observées au cours de l'intervention, puis repositionnés de façon à distinguer trois niveaux *macro*, *meso* et *micro* de lecture des modalités organisationnelles de formation des risques de violences (cf. fig. 3 *infra*).

Les patterns sont les suivants (indiqués ici dans l'ordre successif de leur élaboration et non dans celui réorganisé et présenté en figure 3) :

-« instabilité des règles » : de procédure (mal maîtrisées), de gestion (confuses), de métier (dévoquées), techniques (contournées), coutumières (surabondantes et opaques), etc.,

- « dérives de fonctionnement » : de mission (grèves, retards, absentéismes), techniques (accidents matériels, incidents), organisationnelles (violations de procédures), relationnelles (isolement de services, dégradation du climat social), informationnelles (circuits d'informations inadaptés, erreurs de destinataires), etc.,

-introduction du pattern amont « perturbateurs organisationnels » : « internes » (enjeux de notoriété/d'image, fonctionnement « aux limites » d'un système, « court-termisme », complexité technologique, « qualité totale », « excellence durable », lieux décisionnels distants, etc.) et « externes » (OPA/rachats/fusions/acquisitions/restructurations, complexité environnementale, concurrence et marchés, etc.),

-introduction du pattern aval « violences internes/organisationnelles » (ayant statut principal de variable dépendante) : menaces, brimades, intimidation, persécution, maltraitance, etc.,

-introduction du pattern « conflits Interpersonnels » : rivalités, jalousies, ragots, dénigrements, désaccords, contentieux, etc.,

-pattern « violences externes/sociales » (ayant statut secondaire de variable dépendante) : agressions verbales ou physiques, menaces, incivilités, etc.,

-positionnement intermédiaire du pattern « mal-être organisationnel » : sentiment d'injustice, mécontentement, sentiment d'isolement, cynisme, apathie, défiance, suspicion, sentiment de frustration, d'inutilité, d'insécurité, d'injustice, agressivité, colère, rage, perte d'estime, etc.,

-positionnement final du pattern « comportements déviants » : vols, atteintes aux biens, fraudes, transgressions, dissimulations, tromperies, sabotages, etc.

Apports pluridisciplinaires identifiés : à partir d'un positionnement ancré dans la psychologie clinique, cognitive et organisationnelle, apport complémentaire d'analyses en provenance de la sociologie du travail (Bajoit, 1988 ; Belanger & Thuderoz, 2010 ; Denis, 2007 ; Friedberg, 1993 ; Reynaud, 1988 ; Uhalde, 2005), des sciences d'organisation et de gestion (Holmann, 2008 ; Masuch, 1985 ; Mintzberg, 1982 ; Moisdon, 2008 ; Strategor, *op. cit.*) de l'ergonomie et de l'ingénierie de la fiabilité des systèmes sociotechniques (Amalberti, 1996 ; Leplat, 2006 ; Perrow, 1984 ; Rasmussen, 1997 ; Vaughan, 2001).

Avec ce troisième exemple (intervenir), les emprunts disciplinaires hors psychologie apparaissent plus diversifiés qu'avec les deux illustrations précédentes. Ainsi la contribution de la sociologie (du travail, des risques) répond au besoin de clarifier les jeux d'acteurs et les rapports sociaux observables. Celle des sciences de l'organisation et de gestion contribue à distinguer entre diverses formes ou cultures d'entreprises ainsi qu'à analyser les variantes d'usage de systèmes d'informations, de décision et de pilotage. L'ergonomie autorise en tant que de besoin une lecture plus fine de l'activité d'opérateurs et leurs interactions.

Quant aux excursions dans le domaine des concepts et outils de la fiabilité des systèmes de travail, outre les apports méthodologiques dédiés (retour d'expérience, analyse de dysfonctionnements, reconstitution de scénarios de risques, etc.), elles se justifient aussi de par la proposition de contribuer au rapprochement entre problèmes et méthodes étudiés par la sûreté de fonctionnement (risques majeurs, risques pour les installations) avec ceux plus communs de la prévention des risques des personnels en situation de travail (accidentologie, risques pour les personnels).

Niveau macro

Niveau méso

Niveau micro

« *frontières de l'organisation* »

Instabilité

des Règles

Conflits

Interpersonnels
Dérives de
Fonctionnement
Mal-être
Organisationnel
Comportements
Déviants
Perturbateurs
Organisationnels
Violences
Organisationnelles
Violences
Sociales

Figure 3 : Modèle d'analyse et d'intervention sur des situations de violences au travail
(les pointillés noirs & bleus symbolisent les relations directes et inverses d'une situation à l'autre)

IV- De la pluridisciplinarité à l'indisciplinarité dans l'intervention sur le travail de prévention

« Finalement, ce qui est devenu un facteur décisif dans bien des domaines c'est l'indisciplinarité !..! Cependant (elle) n'entraîne pas forcément la pluridisciplinarité, elle peut rester le fait d'un homme seul, elle peut rester le fait d'un moment ; et malgré cela, même dans ces cas, elle peut être génératrice d'idées nouvelles » (Legay, *op. cit.* p. 98).

Malgré leur diversité thématique (l'indicateur étant un *outil*, la petite entreprise une *entité* et les violences une *exposition*) les illustrations proposées partagent une posture de conception et d'intervention fondée sur le préalable d'une formalisation/modélisation de l'objet d'étude à considérer. Qu'elle soit à dominante qualitative (les indicateurs, les violences) ou quantitative (les petites entreprises), élaborée prioritairement en vue de former (indicateurs de sécurité), de comprendre (petites entreprises) ou d'accompagner (violences au travail), cette modélisation est vue avant tout comme le moyen méthodologique mis en œuvre afin de satisfaire deux nécessités :

-une nécessité opérationnelle de se donner les moyens d'interagir à faible coût humain (une ou deux personnes) avec un milieu de travail demandeur d'une forme d'assistance sur diverses questions de prévention,

- dans ce contexte contraint, une nécessité associée, de nature plus conceptuelle, d'appréhender les problèmes posés et les pistes de solution dans une perspective aussi systémique et heuristique que possible.

Rappelons que la situation des concepteurs et utilisateurs des modèles présentés est celle de psychologues spécialisés sur les problématiques de santé-sécurité au travail. Est-ce une raison pour s'interdire de mobiliser des savoirs et des savoir-faire étrangers aux disciplines de la psychologie ? Une certaine « indisciplinarité » se manifeste-t-elle ainsi au constat de telles excursions à l'extérieur du périmètre (académiquement) circonscrit de la discipline d'appartenance ?

Par extension, on pourrait d'ailleurs affirmer que peu importe l'ancrage disciplinaire d'origine du chercheur-intervenant (psychologue, ergonomiste, sociologue, etc.). C'est en effet à partir du moment où celui-ci est tenu de se confronter à un ensemble de dimensions non strictement techniques des questions qu'il traite, et qu'en conséquence sa contribution interpelle directement (voire massivement) les dimensions humaines de l'action organisée, qu'alors la nécessité de croiser diverses lectures et modes d'action tend à s'imposer naturellement.

En d'autres termes, la posture professionnelle que nous illustrons, et dont nous nous efforçons de montrer l'utilité du point de vue de sa contribution à une approche pluridisciplinaire du travail, revient à énoncer qu'à partir d'un ancrage disciplinaire initial, une démarche intellectuelle soucieuse de formalisation contribue à fournir les moyens d'une ouverture vers des dimensions d'analyse des questions traitées qui dépassent les périmètres traditionnels de la discipline d'appartenance.

Mais peut-être est-ce aussi que les problématiques de prévention des risques qui nous occupent, en qualité d'objets d'étude et d'intervention intrinsèquement saturés d'une diversité d'enjeux sociétaux (perception différentielle selon les protagonistes des expositions, des moyens et logiques d'actions, des niveaux de légitimité accordés, des connaissances et compétences à mobiliser, etc.) induisent la nécessité ressentie d'une réflexion et d'une pratique fortement pluri-, voire interdisciplinaire.

En somme, nous avancerons que la posture pluridisciplinaire défendue résulte de la convergence de deux dimensions :

-l'importance accordée à la dimension humaine (et non seulement technico-réglementaire) de l'action de prévention, dimension à laquelle notre identité de psychologues rend nécessairement attentifs,

-le caractère intrinsèquement très systémique des problématiques de prévention, car associant des registres d'action (techniques, organisationnels, décisionnels, sociaux, etc.) d'une grande diversité et fortement interdépendants.

Symétriquement se pose toutefois l'interrogation de la plus-value attendue, non plus pour les seuls concepteurs des dispositifs de travail présentés, mais pour leurs destinataires. Autrement dit, en reprenant les trois illustrations proposées, il conviendrait d'interroger l'intérêt de la forme de pluridisciplinarité exposée (extension à partir de la psychologie et intégration des apports dans une démarche de formalisation/modélisation) pour les divers publics concernés : professionnels usagers ou concepteurs d'outils de gestion de la sécurité au travail, acteurs institutionnels ou privés de la prévention en petites entreprises, intervenants ou acteurs en entreprises de programmes de prévention des violences.

Ici encore, deux principaux vecteurs de justification d'une proposition d'approche pluridisciplinaire formalisée nous semblent devoir être invoqués :

-la volonté de fournir des repères (conceptuels, documentaires, théoriques, méthodologiques) tout en restant attentif à ne pas surexposer les destinataires à des masses de données (aussi

documentées et scientifiquement démontrées soient-elles) non reliées entre elles. En d'autres termes, se défier du risque de l'exposé ou de l'analyse compilatoire, ceci en s'efforçant malgré tout de respecter la complexité intrinsèque des objets de travail abordés avec nos interlocuteurs. Pour illustration, la littérature dédiée aux problématiques de prévention des risques en général et des violences en particulier apparaît actuellement dominée par les analyses formulées en termes de « facteurs de risques ». Malgré leur intérêt scientifique (cf. Gollac, 2011), ces facteurs apparaissent toutefois peu reliés entre eux en ce qui concerne leurs relations causales (linéaires, circulaires), leur position logique dans un processus d'atteinte ou encore du point de vue de leur importance respective dans les diverses formes d'expositions identifiables. Le modèle proposé s'efforce d'apporter une alternative à cette difficulté en incitant à une lecture non plus formulée en termes de « facteurs » à l'origine des violences, mais de « mécanismes » de formation de ces violences.

Outre les motifs scientifiques étayant une telle position (ou reformulation théorique), nous faisons l'hypothèse que les destinataires praticiens trouveront une utilité supplémentaire, ceci en disposant de méthodes et d'outils d'analyses décrits non plus seulement en termes de facteurs de risques, mais aussi en termes de processus et de mécanismes d'atteintes.

-le crédit accordé à la circulation entre concepts, théories et lectures diverses des phénomènes d'expositions aux risques et leurs perspectives de prévention. En effet, la littérature dédiée est saturée de cadres définitionnels tendant à être concentrés au sein de paradigmes relativement éloignés les uns des autres. De sorte que par exemple, les travaux consacrés aux questions de risques majeurs restent très discrets quant au chapitre de la contribution de la subjectivité des acteurs (vécu, états émotionnels) dans les situations examinées. Inversement, les contributeurs privilégiant la dimension subjective de l'action de prévention accordent peu d'intérêt aux contraintes (cognitives, technologiques) impliquées dans le pilotage des activités en vue de satisfaire les missions prescrites.

Ajoutons pour conclure que les acteurs professionnels de terrain tendent à s'emparer des questions de prévention qui les préoccupent de façon intégrative plutôt que selon des modalités d'analyses qui seraient peu ou prou calquées sur des logiques disciplinaires ou des écoles de pensées, ainsi que cela s'observe à l'inverse communément dans le monde de la recherche académique. Ce constat nous incite lui aussi à adopter un positionnement intellectuel nourri de pluridisciplinarité, au sens défini et illustré dans ce texte et que nous concevons comme situé dans un registre d'action intermédiaire entre l'expertise externe et l'accompagnement interne aux acteurs d'entreprises.

En somme, nous postulons que l'effort de formalisation/modélisation et d'ouverture pluridisciplinaire de notre proposition de travail contribue à favoriser une certaine qualité d'intercompréhension entre tous les acteurs (intervenants-chercheurs et acteurs d'entreprises), ceci au bénéfice de l'action de prévention des risques professionnels.

Références

Afnor – Système de management de la qualité : indicateurs et tableaux de bord, norme FX 50-171, Paris, Afnor, 2000.

Amalberti R. – La conduite des systèmes à risques. Paris, PUF, 1996.

Amalberti R., Fuchs C., Gilbert C. - Autour de la mesure du risque. Un questionnaire multidisciplinaire. Grenoble, CNRS/MSH, 2003.

Bajoit G. – Exit, voice, loyalty... and apathy. Les réactions individuelles au mécontentement. *Revue française de sociologie*, 29 (2), 1988, 325-345.

Belanger J., Thuderoz C. – Le répertoire de l'opposition au travail. *Revue française de sociologie*, 51 (3), 2010, 427-460.

Benoumeur J. – La pluridisciplinarité en santé/travail : freins et leviers, Paris, L'Harmattan, 2013.

Berry M. – Une technologie invisible ? L'impact des instruments de gestion sur l'évolution des systèmes humains. Paris, CRG (Centre de Recherche en Gestion), école Polytechnique, 1983.

Calori R., Livian Y-F., Sarnin P. – Pour une théorie des relations entre culture d'entreprise et performance économique, *Revue française de gestion*, 74, 1990, 39-50.

Carrier C. – Stratégies intrapreneuriales dans les petites entreprises, *Revue française de gestion*, 95, 1993, 96-103.

Cérutti O., Gattino O. – Indicateurs et tableaux de bord, Paris, Afnor, 1992.

Coppieters Y., Parent F., Lagasse R., Piette D. – Evaluation des risques, une approche pluridisciplinaire en santé publique, *Environnement, Risque & Santé*, vol. 3, 1, 2004, 45-52.

Dauberville B., Gilbert P., Pigeyre F. - Les sciences humaines dans l'entreprise, Paris, ECONOMICA, 1996.

Dedieu F., Jouzel J.-N. – La domestication des savoirs inconfortables sur les intoxications des agriculteurs par les pesticides, *Revue française de sociologie*, 56 (1), 2015, 105-133.

Denis J. – La prescription ordinaire : circulation et énonciation des règles au travail, *Sociologie du travail*, 49 (4), 2007, 496-513.

Duby J.J., Felix I., Fregnac J., Oger P., Stoeckel F., Tijou R. – Pratiques et usages des sciences sociales dans les entreprises françaises, *Entreprises et Histoire*, 7, 1994, 139-152.

Duchéneaut B. – Les dirigeants de PME – Enquête, Chiffres, Analyses, Paris, Maxima, 1996.

De Vaus D.A. - Surveys in Social Research (chap. 'Developing indicators for concepts', 47-59), UCL Press Ltd, Londres, 1994.

Favaro M. - Gestion de la sécurité dans l'entreprise : mise en œuvre d'un tableau de bord d'indicateurs de sécurité dans deux départements d'une grande organisation à caractère public. INRS, Notes Scientifiques et Techniques, 85, 1991.

Favaro M. - Safety Management Through the Development and the Implementation of Safety Indicators. In *Safety and Reliability'92*, London, Elsevier, 1992, 237-248, (Proceedings of the European Safety and Reliability Conference'92).

Favaro M. - La prévention dans les PME. II - Enquête : prise en charge de la sécurité ; représentation des risques. INRS, Notes Scientifiques et Techniques, 163, 1997.

Favaro M., Davillerd C. - Safety Practices and Risks Attitudes in French Small Companies. In *Advances in Safety and Reliability*, Oxford, Elsevier Science, vol. I, 1997, 105-113.

Favaro M. - Health and Safety in Small Firms: Elements of Context and Proposals. In *Safety & Reliability* - Esrel 2001. Eds Zio E., Demichela M., Piccinini N. Politecnico di Torino. Turin - 2001, Vol. 1, 47-54.

Favaro M. - Proposition méthodologique pour la conception d'indicateurs dans le cadre de la mise en place des Systèmes de Management de la Sécurité. In Abord de Chatillon E. & Bachelard O. (dir) : Management de la santé et de la sécurité au travail – un champ de recherche à défricher, Paris, L'Harmattan, 2005a, 159-167.

Favaro M. - Fiabilité des systèmes de travail : évolution des approches, *Performances*, 25, 2005b, 33-37.

Favaro M. - « Ecoutes-entretiens » en intervention sur des problématiques de violences en contextes professionnels : éléments de mise en œuvre et illustration. INRS, Notes Scientifiques et Techniques, 313, 2013.

Favaro M. - Mécanismes organisationnels de formation des violences au travail. Proposition d'un modèle-cadre pour comprendre et intervenir. INRS, Notes Scientifiques et Techniques, 320, 2014.

Favaro M., Marc J. - Isolement, maltraitance, violence au travail : une recherche intervention aux confins de l'ergonomie. In A. Garrigou & F. Jeffroy (Eds), L'ergonomie à la croisée des risques, Actes du 46^{ème} Congrès de la SELF, 2011, 184-189.

Friedberg E. – Le Pouvoir et la Règle. Paris, Seuil, 1993.

Girard B. - Pourquoi les PME restent-elles PME ? *Gérer et Comprendre*, 49, 1997, 33-42.

Gollac M. (présidence) – Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser : rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé ». Paris, 2011.

Hatchuel A., Weil B. – L'expert et le système, Paris, Economica, 1992.

Hedström, P., Swedberg, R. – Social Mechanisms: An Analytical Approach to Social Theory. Cambridge, Cambridge University Press, 1998.

Hirigoyen G. – La fonction financière dans les moyennes entreprises industrielle et familiales, *Revue Française de Gestion*, 44, 1984, 23-30.

Holcman R. – La « dysorganisation », un fonctionnement sous-optimal recherché par ses acteurs. *Revue française de gestion*, 184, 2008, 35-50.

Julien P.A., Marchesnay M. - La petite entreprise, Paris, Vuibert, 1987.

Kalika M. - Structures d'entreprises : réalités, déterminants, performances, Paris, Economica 1988.

Lawrence P., Lorsch J. – Adapter les structures de l'entreprise, Paris, Les Editions d'organisation, 1989.

Legay J. M. - L'expérience et le modèle, Paris, INRA, 1997.

Lert F., Thebaud A., Dassa S., Goldberg M. – La pluridisciplinarité dans la recherche en Santé Publique, *Revue Epidémiologique et Santé Publique*, 30, 1982, 451-469.

March J. G. – A primer on decision making, New-York, The Free Press, 1994.

Marc J., Grosjean V., Marsella M.C. – Dynamique cognitive et risques psychosociaux : isolement et sentiment d'isolement au travail. *Le Travail Humain*, 74 (2), 2011, 107-130.

Masuch M. – Vicious circles in Organizations. *Administrative Science Quartely*, 30, 1985, 14-33.

Matalon B.- Décrire, expliquer, prévoir : démarches expérimentales de terrain, Paris, Armand Colin, 1988.

Mias A., Legrand E., Carricaburu D., Féliu F., Jamet L. – Le travail de prévention. Les relations professionnels face aux risques cancérogènes, Toulouse , Octarès, 2013.

Mintzberg H. – Structure et dynamique des organisations. Paris, Les éditions d'organisation, 1982.

Moison J.C (dir) - Du mode d'existence des outils de gestion, Paris, Seli Arslan, 1997.

Moison J. C. - La recherche-intervention en gestion : de la prescription à l'énigme, *Education Permanente*, 17, 2007-1, 87-105.

Moison J.-C. – Règles de gestion, outils, organisation. *Le Libellio d'AEGIS*, 4 (1),

2008, 18-27.

Mole A. – Les sciences de l'imprécis, Paris, Seuil, 1990.

Monteau M. – L'organisation délétère : la Santé et Sécurité au Travail au prisme de l'organisation, Paris, L'Harmattan, 2010.

Padroni G. – Organization in the Small and Medium-sized Business, *Economia Aziendale*, vol. V, 1, 1986, 79-97.

Palmade G. – Interdisciplinarité et idéologies, Paris, Anthropos, 1977.

Perrow C. – Normal Accidents, Living with High-Risks Technologies. New-York, Basic Books, 1984.

Rasmussen J. – Risk management in a dynamic society : a modelling problem. *Safety Science*, 27 (2/3), 1997, 183-213.

Reynaud J.-D. – Les régulations dans les organisations : régulation de contrôle et régulation autonome. *Revue française de sociologie*, XXIX, 1988, 5-18.

Romano J. – La modernisation des PME, Paris, PUF, 1995.

Roustant F. – La fin de la plainte, Paris, Odile Jacob, 2001.

Santi M. – La politique d'entreprise dans les PMI nouvelles, innovatrices, de haute technologie. In Dussauge P. et Ramanantsoa B. : Technologie et stratégie d'entreprise, Montréal, Mc Graw-Hill, 1987, 217-236.

Self – Pluridisciplinarité en santé au travail : des échanges de pratiques, Actes de la journée, Paris 14 juin 2001.

Simard M., Levesque C., Bouteiller D. – L'efficacité en gestion de la sécurité au travail : principaux résultats d'une recherche dans l'industrie manufacturière, Université de Montréal, 1988.

Strategor (collectif d'auteurs) – Stratégie, structure, décision, identité. Paris, InterEditions, 1988.

Uhalde M. – Crise de modernisation et dynamique des identités de métier dans les organisations. *Revue de l'IREs*, 47 (1), 2005, 135-154.

Vaughan D. – La normalisation de la déviance : une approche d'action située. In : Bourrier M., editor - Organiser la fiabilité. Paris, l'Harmattan, 2001, 201-234.

Vinck D. – Pratiques de l'interdisciplinarité, Grenoble, PUG, 2000.