



**HAL**  
open science

## Les représentations des risques comme objet de dialogue pour construire la prévention

Alain Garrigou, Nathalie Judon, Fabienne Goutille, Louis Galey, Marc-Eric Gruenais, Brahim Mohamed-Brahim, Marçal Jackson

### ► To cite this version:

Alain Garrigou, Nathalie Judon, Fabienne Goutille, Louis Galey, Marc-Eric Gruenais, et al.. Les représentations des risques comme objet de dialogue pour construire la prévention. 52ème Congrès de la SELF - Présent et Futur de l'Ergonomie (Toulouse, 20-22 septembre)., Sep 2017, Toulouse, France. hal-03415393

**HAL Id: hal-03415393**

**<https://hal.science/hal-03415393>**

Submitted on 12 Nov 2021

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



## Les représentations des risques comme objet de dialogue pour construire la prévention

Alain GARRIGOU<sup>1</sup>, Nathalie JUDON<sup>1</sup>, Fabienne GOUTILLE<sup>1</sup>,  
Louis GALEY<sup>1</sup>, Marc-Eric GRUENAI<sup>1</sup>, Brahim MOHAMED-BRAHIM<sup>2</sup> & Marçal JACKSON<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Université de Bordeaux 2, Inserm, Population Health Research Center  
Equipe EPICENE (Epidémiologie des cancers et Expositions environnementales) UMR 1219

[alain.garrigou@u-bordeaux.fr](mailto:alain.garrigou@u-bordeaux.fr)

<sup>2</sup> Association de Santé au Travail Inter-services, 26 rue Boudeville, 31100 Toulouse

<sup>3</sup> Fundacentro Santa Catarina, Florianopolis, Brasil

Face aux limites des paradigmes dominants de la prévention des risques chimiques, plusieurs pratiques d'intervention en santé au travail ont émergé. Cet écrit présente des retours d'expérience issus d'interventions en milieu professionnels mettant en œuvre des produits chimiques. Ces interventions s'appuient sur la mobilisation des acteurs de l'entreprise en suscitant des espaces-temps pour le développement de la prévention. Les méthodologies élaborées et co-construites avec les entreprises contribuent à faire émerger des dimensions de l'activité habituellement inaccessibles et cloisonnées dans des mondes de l'entreprise. Ces méthodologies s'inscrivent dans une démarche de co-construction entre les chercheurs et les différents acteurs pour la mise en mots de représentations du risque et des savoir-faire associés. Des espaces intermédiaires permettant la mise en circulation de verbatim, savoir-faire, représentations, données d'exposition inaccessibles aux démarches classiques de prévention des risques ouvrent de nouvelles perspectives d'agir en prévention. Ces approches méthodologiques apportent un regard critique sur les situations d'exposition questionnant les approches fonctionnalistes de gestion des risques.

Mots-clés : Risques chimiques, Conception d'information et de communication pour la santé et la sécurité, Expérience et pratique, Observation participative et prise de décision en groupe

### Risk perception as an object of dialogue to construct prevention

Abstract. Several practices have emerged to reduce the limitations of prevailing paradigms of chemical risk prevention. This document presents feedback relating to field studies in industry involving the use of chemicals. The interventions are based on a proactive approach by the company's stakeholders, allocating resources for the prevention development. The methodologies outlined, developed in association with the companies, contribute to the emergence of work activity processes usually inaccessible and fragmented in the industry. Intermediate spaces that allow the communication of verbatim know-how, representations and measurement data inaccessible to the traditional approaches of risk prevention. These methods offer new perspectives to act on prevention, take a critical look at the work exposure situation and question the functional approach of risk management.

Keywords: Chemical hazards, Work design and organisation for health and safety, Experience and practice, Participative observation and group decision making

\*Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à Toulouse du 20 au 22 septembre 2017. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante : Garrigou A., Judon N., Goutille F., Galey L., Gruenais, M-E., Brahim, M-B et Jackson, M. (2017). Les représentations des risques comme objet de dialogue pour construire la prévention. 52<sup>ème</sup> Congrès de la SELF - Présent et Futur de l'Ergonomie (Toulouse, 20-22 septembre).

## Prévention du risque chimique

La démarche classique de prévention des risques chimiques est portée par des acteurs qui considèrent les travailleurs comme la cible prioritaire pour arriver à une prévention efficace, mais les voient rarement comme des acteurs à part entière du système de prévention. Ces mesures de prévention éprouvées visent à ramener le niveau d'exposition effectif des opérateurs en dessous des valeurs limites normatives et réglementaires et ont vraisemblablement permis de prévenir un certain nombre de maladies professionnelles liées à des risques chimiques. En référence à la démarche ergotoxicologique (Mohammed-Brahim et Garrigou, 2009) qui montre que l'interposition de barrières (normatives, réglementaires, matérielles) permet de faire face aux dangers, mais ne propose pas de rechercher, ni d'agir sur les déterminants techniques, organisationnels et humains des sources de danger, nous souhaitons montrer qu'il est possible de participer à la transformation des pratiques actuelles de prévention du risque chimique en engageant un processus de construction sociale collective de la santé et de la sécurité des travailleurs, qui permet de les associer aux autres acteurs de la situation (encadrement, préventeurs d'entreprise, décideurs) dans la recherche de solutions.

## Démarche de recherche-intervention dans le cadre de l'ergotoxicologie

Cette démarche positionne de fait le chercheur comme un accompagnateur, un « intervenant tiers » (Frankart, 2001) nécessaire, pour faire discuter des formes de connaissances coexistantes au sein des organisations issues de l'« univers réifiés » (c'est-à-dire, dans nos travaux, les théories sur la santé des travailleurs et la prévention des expositions) et de l'« univers consensuels<sup>1</sup> » dans un « espace-tiers qui favorise les mécanismes de passage du discours savant au discours profane » (Vanier, 2000). Il lui appartient donc de négocier ses temps d'intervention et construire des rapports de confiance avec l'entreprise et ses acteurs afin de rendre possible une véritable construction sociale.

La particularité de nos terrains d'interventions (bitume, nano, pesticides, résines pour bois d'ameublement) réside dans le fait que ces risques chimiques diffus et différés (Mias, 2012) ont des conséquences sur la santé pour lesquelles les connaissances scientifiques sont encore en construction.

Les objectifs sont : 1- d'accéder aux représentations de l'ensemble des acteurs de la situation de travail mettant

en place une démarche de co-construction (Oddone & al., 1977) pour favoriser la mise en mots de représentations du risque et des savoir-faire associés. 2- de mettre ces savoirs en débat autour d'un référentiel commun pour enfin les partager et initier une construction collective de nouvelles solutions de prévention à partir d'un travail sur les pratiques et savoir-faire mis en œuvre dans l'activité.

Ces recherche-interventions s'appuient sur des méthodologies réflexives favorisant le dialogue par confrontations individuelles et collectives aux traces de l'activité, en s'appuyant à la fois sur des données d'observations et de mesures en référence aux travaux ergotoxicologiques (Garrigou, 2011) s'inspirant de la VEM ainsi que sur des verbalisations produites durant des auto-confrontations individuelles (Judon *et al.*, 2015). En effet, l'usage d'un « support matériel d'évocation de l'action » est une condition minimale pour permettre aux représentations et aux savoir-faire des opérateurs, non accessibles directement, d'être énoncés et élaborés pour constituer une ressource pour la prévention des risques chimiques. Nous visons le développement de ces représentations et savoirs individuels, par la confrontation, éventuellement conflictuelle, des points de vue sur l'expérience (Clot, 2008), ainsi que le travail de traitement de ces controverses, pour interroger et enrichir les connaissances des risques chez les différents acteurs de la prévention et de l'entreprise (décideurs, responsables des process, encadrement de proximité, préventeurs, opérateurs).

## Possibilités d'énonciation et de mise en visibilité des représentations et savoir-faire

Ces méthodologies réflexives ont permis de faciliter l'explicitation de représentations sur le risque chimique et ont mis en évidence que les acteurs de terrain possèdent des connaissances fines sur les risques chimiques. Ces représentations, essentiellement permises par l'expérience du corps et des sens, ne s'activeraient pas directement dans l'activité de travail pour se protéger : elles seraient empêchées voire « enkystées ». En effet, en situation de travail avec la nécessité de gérer les aléas, les variabilités et les autres dangers présents, elles ne sont pas toujours convocables pour mettre en œuvre des activités de protection. Pourtant, elles deviennent accessibles à partir de références à la sphère intime et domestique dans les activités réflexives.

Des objets intermédiaires (OI) (Vinck et Laureillard, 1996, Vinck, 2009) ont été ensuite modélisés par le couplage de différentes données recueillies lors de nos interventions : verbatim recueillis in situ (Goutille, Galey et Garrigou, 2016), données d'observations, de mesures, verbalisations des acteurs commentant leur activité (Judon, Hella et Garrigou, 2016), extraits de documents de sécurité (procédure, document unique...) (Galey, Audignon, Witschger, Lacourt et Garrigou, 2017), verbatim issus d'entretiens. Ces entités circulantes ont permis l'expression des acteurs de terrain sur leur activité, la confrontation de points de vue et la construction d'accord et de consensus. Des situations développementales, autour d'« objets intermédiaires » favorisant à la fois l'accès à ces savoirs et leur possibilité d'être partagés entre différents mondes professionnels ont été mises

<sup>1</sup> Comme le souligne M.-N. Schurmans, deux formes de connaissance coexistent. La première est élaborée depuis les « univers réifiés » (terminologie empruntée à S. Moscovici). Ce mode de connaissance est issu de champs disciplinaires spécifiques et cloisonnés à partir desquels sont produits des discours dont la légitimité dépend du statut et de la qualité de l'émetteur. Ces discours donnent lieu à des évaluations et à des pratiques, elles-mêmes légitimées par le fait d'être produites depuis des univers où le savoir est l'attribut des spécialistes. La seconde émane des « univers consensuels » d'où s'élabore la connaissance du sens commun dans laquelle dominent les images, les opinions, les symboles. Le savoir profane est caractérisé par le flou des définitions et l'existence d'un consensus implicite et apparent sur le sens donné aux objets de connaissance autour desquels s'organise un ensemble cohérent de normes évaluatives et comportementales qui orientent nos actions, nos décisions, nos jugements dans notre vie quotidienne.

en place. Cela a contribué à produire un débat autour des pratiques effectives des opérateurs et de leurs représentations au regard des pratiques de sécurité mises en œuvre par l'encadrement. Ces techniques d'intervention s'inspirent du modèle de la sécurité réglée et gérée décrit par Morel, Amalberti, & Chauvin (2008) jusqu'à Nascimento, Cuvelier, Mollo, Dicioccio, & Falzon (2014) et Garrigou *et al.* (2015).

L'intérêt de la confrontation aux OI est de rendre visible une verbalisation sur l'activité au regard des pratiques de sécurité élaborées. Il apparaît alors une déconnexion entre d'une part les pratiques formelles proposées par l'encadrement, basées sur les paradigmes dominant de la prévention et d'autre part le point de vue des opérateurs en situation de travail. Des mondes distincts apparaissent avec des logiques et enjeux pouvant être contradictoires. L'usage des OI, supports objectifs de discussions collectives, est un point clé de la démarche pour saisir les causes de certaines pratiques et représentations des acteurs de l'entreprise. Les différents acteurs peuvent alors se saisir des savoir-faire et des représentations plurielles mis en évidence dans les OI proposés. Ces espaces sont une opportunité pour produire de nouvelles connaissances, de nouveaux rapports entre acteurs et générer collectivement de nouvelles perspectives de prévention.

## Dialogue à partir du réel pour co-construire la prévention

Nos différents résultats nous amènent donc à considérer que les risques perçus ne seraient pas à opposer aux risques réels mais qu'il s'agit plutôt de créer les conditions pour permettre leur énonciation et leur partage entre les différents acteurs de la prévention afin de rendre possible la co-construction de nouvelles solutions de prévention. Ces conditions de débat et de co-construction sont rendues favorables par l'usage de l'OI, support d'un référentiel opératif commun au sens de Caroly & Barcellini (2013). Chaque acteur devient ainsi légitime pour apporter un point de vue à partir de ce référentiel (porté par une situation réelle d'exposition par exemple). Un débat collectif est rendu possible à partir de cet objet médiateur, donnant aux mondes de l'entreprise une possibilité d'action commune.

Ces recherches-interventions n'ont pas seulement permis de co-construire des objets intermédiaires mais des espace-temps intermédiaires de dialogue. Ces instances dialogiques ont permis in fine de développer le pouvoir d'agir des acteurs en mettant en évidence ressources individuelles, collectives et organisationnelles mobilisables dans la dynamique de l'activité réelle. Ces espaces temps permettent de discuter du travail et créent les conditions pour que puissent être élaborées des solutions de prévention selon le principe de subsidiarité, en aidant les acteurs à développer leurs connaissances du général (scientifiques, technologiques, organisationnelles permettant d'anticiper les situations de travail par les concepts) et du spécifique (des variabilités locales, des collectifs, des savoirs mis en œuvre...)

## Bibliographie

- Caroly, S., Barcellini, F. (2013). Le développement de l'activité collective. In P. Falzon (Coord.) *Ergonomie Constructive* [pp.33-46]. Paris, France : PUF.
- Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. PUF, Paris.
- Frankard, A-C, « L'intervenant tiers en crèche. Implications d'une recherche menée auprès d'un public de puéricultrices », *Cahiers de psychologie clinique* 2001/2 (n° 17)
- Galey, L., Audignon, S., Witschger, O., Lacourt, A., & Garrigou, A. (2017). Intégration de la sécurité dans l'innovation : vers une meilleure caractérisation des expositions professionnelles aux nanoparticules ? 52ème Congrès de la SELF - Présent et Futur de l'Ergonomie (Toulouse, 20-22 septembre).
- Garrigou, A. (2011). Le développement de l'ergotoxicologie : une contribution de l'ergonomie à la santé au travail. Habilitation à diriger des recherches, Université Victor Segalen Bordeaux 2, Bordeaux, 141 p.
- Garrigou, A., Théry, L., Chassaing, K., Effantin, E., Mercieca, P., Dimerman, S.,... Baratta, R. (2015). Une approche pluridisciplinaire du processus de construction sociale de la prévention du risque CMR. In Actes du 50ème Congrès International de la Société d'Ergonomie de Langue Française (p. 476-489). Paris, France.
- Goutille, F., Galey, L., Rambaud, C., Pasquereau, P., Jackson, M., & Garrigou, A. (2016). Prescrição e utilização de equipamentos de proteção individual (EPI) em atividades com exposição a produtos químicos cancerígenos, mutagênicos e reprotóxicos (CMR) : pesquisa-ação pluridisciplinar em uma fábrica francesa de decoração para móveis. *Laboreal*, 12(1). <https://doi.org/10.15667/laborealxii0116fg>
- Judon N., Hella F., Pasquereau P. et Garrigou A. (2015). Vers une prévention intégrée du risque chimique lié à l'exposition cutanée au bitume des travailleurs de la route. *Élaboration d'une méthodologie dans le cadre de l'ergotoxicologie. Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 17-2
- Judon, N., Hella, F., Garrigou A. (2016). Créer des espaces intermédiaires pour construire la prévention. Cas des travaux de revêtements routiers. In Di Fabio, A., Lemoine, C., Majer, V., Salengros, P. *Conseil et orientation pour le travail*. Paris, L'Harmattan
- Mohammed-Brahim, B., Garrigou, A. (2009). Une approche critique du modèle dominant de prévention du risque chimique. *L'apport de l'ergotoxicologie*. @activités, 6, 1, 49-67.
- Frankard, A-C. (2001). « L'intervenant tiers en crèche. Implications d'une recherche menée auprès d'un public de puéricultrices », *Cahiers de psychologie clinique* 2001/2 (n° 17), p. 199-214.
- Mias A., Carricaburu D., Féliu F., Jamet L., Legrand E. (2012) . Le travail de prévention. Les relations professionnelles face aux risques cancérigènes. <hal-00757612>
- Morel, G., Amalberti, R., & Chauvin, C. (2008). Articulating the Differences Between Safety and Resilience: The Decision-Making Process of Professional Sea-Fishing Skippers. *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 50(1), 1-16. <https://doi.org/10.1518/001872008X250683>
- Nascimento, A., Cuvelier, L., Mollo, V., Dicioccio, A., & Falzon, P. (2014). Constructing safety. In *Constructive Ergonomics* (p. 95).

Oddone, I., Re, A., Briante, G. (1981). Redécouvrir l'expérience ouvrière, vers une autre psychologie du travail ? Editions Sociales, Paris.

Vanier, M. Qu'est-ce que le tiers espace ? Territorialités complexes et construction politique. In : Revue de géographie alpine, tome 88, n° 1, 2000. pp. 105-113

Vinck, D. (2009). De l'objet intermédiaire à l'objet-frontière. Vers la prise en compte du travail d'équipement. Revue d'anthropologie des connaissances, 3 (1), 51-72.

Vinck, D. & Laureillard, P. (1996). Coordination par les objets dans les processus de conception. Représenter, Attribuer, Coordonner, Paris, CSI, Écoles des Mines, 285-295.



## Entre risques réels et perçus face aux violences externes : le travail des agents en service public à caractère social

Sylvain LEDUC<sup>1</sup> & Gérard VALLERY<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Aix Marseille Univ, LPS, Aix-en-Provence, France

[sylvain.leduc@univ-amu.fr](mailto:sylvain.leduc@univ-amu.fr)

<sup>2</sup> Université de Picardie Jules Verne, CRP-CPO EA 7273, 80025 Amiens cedex 1, France

[gerard.vallery@u-picardie.fr](mailto:gerard.vallery@u-picardie.fr)

Cette communication traite des faits de violence (les incivilités) qui peuvent être source de troubles psychosociaux au sein d'organismes sociaux. Dans le cadre d'une recherche de terrain, les auteurs proposent une méthodologie articulant entretiens approfondis avec des agents et des observations fines en situation de relations de service, qui permet d'appréhender à la fois le réel sur la base de faits de violences recueillis *in situ* et le vécu des agents à partir d'expériences relatives du risque (ici psychosocial) pour cerner les causes et mécanismes des incivilités dans l'activité de service. La discussion, au sein du symposium, sera centrée sur des questions méthodologiques et épistémologiques associées à l'approche ces phénomènes complexes.

Mots-clés : Relations de service, organisme social, incivilités, violence externe.

## Between real and perceived risks in the face of external violence: the work of agents in social dimension service relationships

This communication addresses violence (incivility) that can cause psychosocial disorders in social agencies. In a field research, the authors propose a methodology articulating in-depth interviews with agents and fine observations in a situation of service relations, which makes it possible to apprehend both the reality on the basis of acts of violence gathered *In situ* and the experience of the agents based on experiences related to the risk (here psychosocial) to identify the causes and mechanisms of the incivilities in the activity of service. The discussion in the symposium will focus on methodological and epistemological issues associated with the approach of these complex phenomena.

Keywords: Public Relations, social organization, incivility, external violence

\* Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à Toulouse du 20 au 22 septembre 2017. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante : Leduc, S. & Valléry, G. (2017). Entre risques réels et perçus face aux violences externes : le travail des agents en service public à caractère social. 52<sup>ème</sup> Congrès de la SELF - Présent et Futur de l'Ergonomie (Toulouse, 20-22 septembre).

## Introduction

La violence au travail peut être définie comme « *l'ensemble des actes ou incidents au cours desquels des personnes sont abusées, menacées ou harcelées dans des circonstances liées à leur travail; ces actes constituent un préjudice explicite ou implicite pour leur sécurité physique et/ou psychologique, leur bien-être physique et/ou psychologique, et leur santé physique et/ou psychologique* » (Duveau et al., 2003).

Lorsque l'auteur de cet acte (usager, client, bénéficiaire d'une prestation de service) est externe à l'entreprise ou l'institution à laquelle appartient la victime, il est qualifié de « violence externe » (VE).

Ainsi, en France, 42 % des salariés se déclarent exposés aux VE (Eléas, 2015). Toutefois, tous les secteurs et métiers ne sont pas égaux devant ce phénomène; le fait d'être en contact avec des publics extérieurs est un facteur important (Guyot, 2015). Ainsi, dans les services sociaux délivrant des prestations familiales, les enquêtes réalisées auprès des agents révèlent un sentiment de dégradation des conditions de travail en termes de stress, notamment lié à ces actes; près de 60 % des agents déclarent avoir été victimes, au cours des deux dernières années, d'une incivilité ou d'une agression, les violences verbales étant les plus citées (source CNAF, 2010).

## Terrain et déroulement de l'étude

La recherche est menée à la demande d'une institution à caractère social dont la mission est de proposer des prestations à destination des personnes (allocations d'éducation, aides sociales...). Les objectifs de l'étude sont d'une part, de pouvoir identifier les facteurs à l'origine des phénomènes d'incivilités au guichet (accueil) et d'autre part, d'expliquer les conduites des agents en réaction à ces types de violence. Les enjeux sont multiples puisqu'il s'agit de mettre à jour une réalité dans son déroulement réel de travail et d'intégrer la subjectivité des acteurs dans l'interprétation de ces événements. La recherche s'est déroulée en 2016-17, selon deux phases: (1) *une pré-enquête* qui vise à: comprendre le travail des agents sur chacun des sites; recueillir des informations liées aux phénomènes d'incivilités; identifier les situations à observer pour la seconde phase. (2) *une étude approfondie* visant à: observer des situations réelles de travail sur les sites; comprendre les modalités mises en œuvre par les agents pour faire face aux incivilités.

L'étude de terrain porte sur trois sites: deux en Ile-De-France et un situé en province qui accueillent un public fragilisé au plan social et économique. Sur chacun des terrains, 3 populations d'agents assurant une fonction d'accueil du public en relation de service (en accueil direct) sont étudiées:

- Agents de sécurité (AS) ou « vigiles » dont la mission consiste à faire respecter la sécurité en salle du public, contrôler les entrées, la file d'attente et orienter les personnes vers les postes d'accueil;
- Agents « conseils » (AC) dont la mission est d'accueillir les usagers pour un premier niveau de service (réception de pièces, impression d'attestations, dépôt de demandes simples...);
- Agents « gestionnaires » (AG) qui ont comme mission de traiter des demandes plus complexes (analyse des besoins, réclamations, identification de la prestation adaptée...).

## Dispositif méthodologique

Ce dispositif articule des entretiens approfondis (N=25) réalisés auprès de tous les agents en phase 1, des observations en situation de travail auprès d'allocataires (50 jours de présence sur les 3 sites) avec des enregistrements (audio et vidéo), réalisés en phase 2. Certaines observations sont complétées par des auto-confrontations menées auprès des agents ayant vécu des VE, permettant de cerner l'activité en interactions « agent-usager » et de comprendre les stratégies déployées comme les moyens mis en œuvre pour faire face aux phénomènes.

## Quelques résultats

### Des données de l'entreprise aux faits

L'entreprise a recensé plus de 3 000 incidents en 2015 (à partir d'un outil interne qui permet aux agents de saisir un événement tel que vécu) au regard d'une classification définie (violence verbale/physique/incivilité...). Il apparaît que les agents sont surtout confrontés à des violences verbales et globalement des violences jugées peu graves et sans conséquences. Toutefois, sur un plan qualitatif, les signalements sont principalement opérés par les gestionnaires (AG) puis les agents d'accueil (AC). Les vigiles (AS) font très peu de signalements. L'encadré ci-dessous illustre une situation d'incivilité dans laquelle un usager se déplace sur le site car il attend ses allocations (ses documents ne sont pas encore traités). L'agent (AC) lui donne les délais de traitement et lui propose de le faire sur internet pour un traitement plus rapide et justifie aussi le retard par le fait que c'est l'usager qui a fourni son document trop tard. Ce dernier argumente le fait que l'organisme a perdu sa déclaration et évoque sa situation de précarité. L'interaction se durcit et l'allocataire tient alors des propos méprisants (en gras souligné dans le texte) vis-à-vis de l'agent qui quitte son poste, le responsable reprendra le relais avec l'usager pour traiter la demande.

Cette interaction montre des incompréhensions qui opposent essentiellement une « logique de droit et de règles » à une « logique de besoin » (Valléry, 1996) générant tensions et propos irrespectueux de l'allocataire vis-à-vis de l'agent. Ceux-ci touchent à la reconnaissance du travail fait (facteur individuel) ou à la fonction occupée avec calomnie (facteur organisationnel), tels que le montrent certains échanges verbaux, assez agressifs, comme ici « *Si vous ne voulez pas faire votre travail allez-vous-en, il y a des gens qui sont prêts à travailler... On reconnaît les fainéants...* ». Ces formes d'interactions s'accompagnent le plus souvent d'attitudes insidieuses, imprégnées d'expressions méprisantes, sans « bruit apparent » car pas nécessairement adjoints d'actes visibles de violence (injures, cris...), mais blessantes en profondeur, d'après les agents. Elles s'apparentent à de la violence morale, visant à désarmer moralement l'agent. Associées ou non à d'autres phénomènes, elles génèrent souvent chez l'agent des émotions internes, à travers une capacité de contenance ou de retenue qui « mine » sur la durée et crée du stress.

Lors des entretiens avec les diverses catégories de



A : Bonjour  
 B : Bonjour  
 A : Je vous écoute  
 B : J'étais passé la semaine dernière, j'avais un problème concernant le logement [inaudible] la déclaration trimestrielle  
 A : La déclaration trimestrielle, d'accord  
 B : Donc je l'ai faite, normalement...  
 A : Vous l'avez faite en papier ?  
 B : Comment ?  
 A : Vous l'avez faite en papier ?  
 B : Je l'ai fait en papier la déclaration  
 A : ça met 2 à 3 semaines... hein les délais de traitement quand vous le faites en papier  
 B : Ah ouais ! c'est très urgent !!  
 A : Mais c'est 2 à 3 semaines, si vous voulez que ça aille plus vite faut le faire sur internet. Sur internet c'est 48h.  
 B : Donc là vous êtes en train de me dire que ce mois-ci je ne serai pas payé ?  
 A : Vous serez payé le mois prochain, mais vous aurez le rappel  
 B : Je serai payé le mois prochain plus ce mois-là ?  
 A : Oui vous, vous n'avez pas été payé depuis quand ?  
 B : Depuis ce mois-ci  
 A : Depuis décembre ?  
 B : Oui ce mois-ci décembre  
 A : Donc c'est novembre qui n'a pas été payé  
 B : Non c'est décembre  
 A : Décembre c'est payé le 5 janvier monsieur  
 B : Voilà décembre qui n'a pas été payé  
 A : Bah vous aurez tout en même temps, novembre et décembre  
 B : Et vous ça ne vous pose pas de problème sachant que moi...  
 A : Vous l'avez fait en retard monsieur, si vous ne l'avez pas reçu c'est que vous l'avez fait en retard  
 B : Donc, je patiente et en attendant je paye comment ?  
 A : Bah nous on n'y peut rien, faut le faire en temps et en heure monsieur, les délais de traitements c'est 2 et 3

semaines et c'est  
 B : Je l'ai fait en temps et en heure mais après on m'a dit qu'on n'a pas reçu le document on m'a demandé de la refaire sur place  
 A : Bah faites-le sur internet  
 B : Mais c'est déjà fait sur place je vais pas le refaire sur internet  
 A : Sur internet c'est 48 heures monsieur  
 B : Comment ?  
 A : C'est 48 heures sur internet  
 B : Oui mais, j'ai reçu un document moi je l'ai envoyé, la faute ne vient pas de moi. **Là vous êtes en train de me dire que c'est de ma faute à moi.**  
 A : Ecoutez, moi je vous ai répondu maintenant vous entendez ce que vous voulez hein  
 B : Mais moi qu'est-ce que je fais maintenant  
 A : Faut patienter  
 B : Patienter pour le mois prochain. Et je fais quoi ce mois-ci ?  
 A : Bah vous patientez  
 B : Je pourrai avoir le nom de votre responsable.  
 A : Bah vous mettez à l'intention du directeur de la XX  
 B : Bah je peux avoir son nom.  
 A : Non je ne donne pas son nom monsieur  
 B : Bah pourquoi ? Et bah madame je partirai pas temps que vous ne me donnerez pas son nom et appelez qui vous voulez appeler la sécurité ou, je vais rester là  
 A : Bah ne partez pas, ce n'est pas grave  
 B : Comme vous êtes de mauvaise volonté je vais être de mauvaise volonté  
 A : Ce n'est pas grave, restez là, il y a pas de soucis, moi je m'en vais, donc  
 B : **Bah allez-vous-en**  
 A : Il n'y a pas de soucis  
 B : **Si vous ne voulez pas faire votre travail allez-vous-en, il y a des gens qui sont prêts à travailler**  
 A : Il n'y a pas de soucis monsieur (elle s'en va-)  
 B : **On reconnaît les fainéants, madame hein, ceux qui sont payés à rien faire et qui fuient leurs responsabilités comme vous !**

Exemple d'acte incivil ; « Déconsidération d'un agent à son poste »  
 (Légende : A = Agent, B = Usager)

personnel, il apparaît que les faits de VE sont définis différemment selon les fonctions. Ainsi, chez les AC et les agents de sécurité (AS), l'exposition aux VE est vécue comme faisant partie intégrante de l'exercice professionnel au point d'être considéré comme un « risque de métier » le rendant acceptable, pour ne pas dire « ordinaire ». Dans ces conditions, le signalement d'un fait de VE peut s'en trouver altéré selon le « métier ». La définition des comportements contre-normatifs est donc influencée par l'activité du travail. En même temps, cela peut constituer une stratégie de protection « anticipatrice » pour ne pas être étonné de ces événements. Face à un allocataire avec lequel la relation est difficile, il existe de multiples ressources externes tels que les collègues, l'encadrement

de proximité ou un tiers institutionnel (police, agent de sécurité). Au plan des ressources internes, les stratégies diffèrent. Les gestionnaires (AG) mettent soit en avant une forme d'empathie pour signifier leur compréhension de la situation de l'allocataire, par exemple en évoquant leur propre situation, soit au contraire s'efforcent de dissimuler leurs émotions. Chez les AC, situés en accueil de premier niveau, d'autres stratégies apparaissent quand il s'agit de se maîtriser, de faire preuve de détachement voire de se taire. Mais ils n'hésitent pas dans certains cas à signifier leur incompétence pour traiter le problème qui se présente à eux. Cette stratégie semble plus aisément tenable chez les AC en raison de leur faible expérience, renforcée par leur jeunesse apparente. Ainsi, les



comportements adoptés différent ; les AG semblent vouloir apaiser l'autre quand les AC s'efforcent soit de maîtriser la situation ou d'indiquer leur absence de responsabilité dans ce qui motive la VE portée par l'allocataire. Ce résultat est d'une certaine manière contre-intuitif car, avec le développement de l'expérience, il est plutôt attendu un accroissement de la capacité personnelle d'action, et donc l'usage de ressources. Inversement, l'agent novice ayant une capacité d'action moindre doit plutôt faire appel à des ressources externes. Or, ici c'est l'inverse qui est observé. L'explication peut tenir à un mécanisme cognitif de « conscience de la situation relativisée » où il est plus efficace de faire appel à un tiers pour un agent expérimenté (l'expérience montrant que le résultat est obtenu plus aisément et à un moindre coût) ou bien d'évoquer son incompétence quand c'est le cas réellement au plan de l'expérience afin de s'extraire de la situation délicate. Dans ce contexte, les agents les moins expérimentés semblent les plus « tolérants » aux VE – en tant que risque perçu au travail. A ce titre rappelons que le risque est relatif, en ce sens où « *la perception du risque varie selon un grand nombre de facteurs liés soit au risque en lui-même, soit aux caractéristiques de la personne qui perçoit et à son histoire personnelle, soit à la culture et aux valeurs du milieu social ou organisationnel* » (Kouabenan et al., 2006).

## Conclusion

### Faire face aux incivilités

Il existe des formes différentes de violences ; des injures ou insultes qui font mal, mais considérées comme plutôt « banales », ou plus insidieuses, sournoises, s'apparentant à de la violence morale, visant à désarmer l'agent par un certain mépris. Face à cela, les agents développent des stratégies différentes qui renvoient à leur statut, leur expérience et à la nature même des cadres du service (font office/back office). Ainsi, il y a des différences majeures entre les agents conseils (AC) et les gestionnaires (AG). Les premiers semblent plutôt passifs, surtout lorsqu'ils sont novices, vis-à-vis des incivilités qu'ils subissent comme des « violences de réaction » des allocataires (Dressen et Durand, 2011) au regard de leur situation et des limites imposées par la structures (règles, procédures...), voire ses défaillances productives (délais de traitement...). Les AG semblent plus « résistants » en affrontant les incivilités par l'action (argumentations, appel de l'encadrement...) et en déployant des stratégies d'ajustement plutôt actives par des comportements centrés sur le problème (contrôle, recherche de maîtrise de soi...), sans trop se laisser déborder par les émotions. Quant aux agents de sécurité (AS), les interventions qu'ils opèrent en salle sont légions, dépassent le cadre prescrit, et souvent désamorcent les conflits ; des actes parfois « minuscules » mais utiles qui facilitent le climat dans l'espace public, l'accueil des allocataires et le travail quotidien des agents (réorienter, rassurer et même conseiller...).

Dans ce cadre, les incivilités, et plus largement les violences (externes comme internes), apparaissent comme des symptômes d'une société, le reflet de dysfonctionnements sociaux profonds qui se jouent à travers des interactions individuelles et situées et

ce bien au-delà des défaillances organisationnelles. Autrement dit, le travail serait le théâtre d'une réalité plus complexe des violences dont les enjeux et les modes de résolution dépassent le cadre *stricto sensu* de la sphère professionnelle. Les violences externes émergent sous des formes multiples dans la dynamique des échanges ; elles résultent d'un embrasement composé d'événements locaux et contextuels (liés à la situation d'échange de l'instant, dans un espace-temps autour d'une demande) et de facteurs plus profonds, difficilement visibles, ancrés dans des histoires individuelles, sociales, culturelles et identitaires des interlocuteurs. Le travail est à la fois une scène et un déterminant à part entière.

### Pistes d'action et de réflexion

Les violences externes constituent de véritables enjeux (et fléaux) en matière de RPS. Ils ne peuvent pas être (totalement) résolus par la dématérialisation et automatiser de la relation avec l'allocataire ou par la disparition totale de l'accueil physique (face aux besoins de certains). La gestion des incidents suppose une démarche s'inspirant de la « culture de sûreté » par (1) la définition de règles et la mise en place de barrières de sécurité ; (2) le développement du retour d'expérience ; (3) l'animation d'un dispositif de qualité continue et surtout (4) l'adaptation de l'organisation du travail et de la production.

Pour ce faire, les VE peuvent être approchées selon trois moments clés :

**(1) Avant leur survenue :** l'incident de VE est le résultat d'une combinaison de défaillances sérieuses mais connues dans un contexte qui est nouveau. Il faut donc développer une « gestion amont » des VE au même titre que celle adressée pour les risques et incidents industriels. Pour ce faire, deux niveaux combinés de sécurité doivent être développés :

1- l'un sur la *sécurité réglée* qui définit des principes et modalités d'action a priori (une sorte de ligne de conduite à tenir avec des dispositifs formels de prévention, de nature technique et organisationnelle) ;

2- l'autre sur la *sécurité gérée*, qui se manifeste dans les situations de travail concrètes et quotidiennes, où il s'agit plutôt de définir un cadre permettant l'élaboration collective en situation de modalités d'action, d'étayage de règles partagées du métier et apprises aux nouveaux arrivants, permettant de faire face aux situations de violences (Daniellou, Simard, Boissières, 2010).

**(2) Pendant leur déroulement :** Il est notable de constater que ceux qui sont les plus exposés au phénomène semblent être ceux qui en signalent le moins, les AC (selon l'outil interne mis en place par la structure). Au-delà des hypothèses de sous-déclaration, ce constat doit encourager une analyse plus fine des modalités de gestion des interactions adoptées par les agents conseils (AC) afin de cerner l'efficacité de leurs stratégies pour entraver l'impact de l'incivilité. Il peut être intéressant de mieux comprendre leurs comportements situés mais aussi le vécu développé pour relativiser les incidents rencontrés. Ici la mise en œuvre d'exercices de partage d'expérience entre les plus « jeunes » et les agents gestionnaires (AG) plus expérimentés peut constituer une piste intéressante en matière de transfert « inversé » des compétences mais

aussi de développement du collectif de travail ; notamment dans la perspective d'enrichir les systèmes de formation pour mieux faire face aux incivilités. Ce type d'exercice peut contribuer au développement de la conscience de la situation dont la représentation opératoire conditionne l'adoption de conduites adaptées en situation de travail.

**[3] Après l'événement:** Une fois l'incident survenu, il est encore temps d'agir au niveau collectif et individuel car il s'agit de se préoccuper de la victime et des autres. Collectivement, il s'agit de débriefer l'événement qui a eu lieu afin d'éclairer sa survenue, au plan des déterminants (en ne considérant plus uniquement la psychologie troublée de l'allocataire), et de lever la fantasmagorie qui se développe en s'accordant sur les faits ; par exemple, l'analyse des courriers d'excuse des allocataires peut offrir un éclairage intéressant. À titre d'exemple, suite aux événements survenus sur un site, les échanges avec les agents (et leurs encadrements) ont montré que chacun a développé sa propre représentation de la situation avec plus ou moins d'efficacité. Or, cette pensée de l'événement peut se révéler contre-productive au plan de la gestion des interactions futures en confortant certains agents dans leurs positions à l'égard des allocataires ou en développant une certaine appréhension à l'égard des rencontres futures. Ici l'idée du partage le plus largement possible des représentations (autour des faits vécus) et des actions (à travers des cas relatés) nous semble être une piste prometteuse pour comprendre et faire face à ces phénomènes croissants, délétères au sein du travail.

## Bibliographie

- Bobillier Chaumont, M-E., Dubois, M., Retour, D., & al. (2010). *Relations de services: Nouveaux usages, nouveaux usagers*. Bruxelles: Éditions De Boeck.
- Cosnier, J. (1994). *Psychologie des émotions et des sentiments*. Paris: Retz
- Daniellou, F., Simard, M., & Boissières, Y. (2010). *Facteurs humains et organisationnels de la sécurité industrielle. Un état de l'art. Les cahiers de la sécurité industrielle*. Toulouse: FONCSI.
- Dressen, M. & Durand, J.P.,(2011). *La violence au travail*. Toulouse: Octarès Editions
- Duveau, A., Tarquinio, C., & Fischer, G. N. (2003). *Les violences au travail. Les violences sociales*, Dunod : Paris.
- Eléas (2015). *Les salariés français face aux incivilités au travail*. Colloque Assemblée Nationale du 5/11/2015.
- Eurofound - European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2013). *Physical and Psychological Violence at the Workplace*. Dublin: Eurofound.
- Guyot, S. (2015). *Travailler en contact avec le public. Quelles actions contre les violences*. INRS, ED 6201.
- Kouabenan, D.R., Cadet, B., Hermand, D. & MuDoz Sastre, M. T. (2006). *Psychologie du risque. Identifier, évaluer, prévenir*. Bruxelles: De Boeck
- Valléry, G, Bonnefoy, M.A., Eksl, R., & Tedesco, J. (1996). *Interactions sociales difficiles et modes de régulation au travail: Le cas des Caisses d'allocations Familiales (CAF) et des Agences Locales pour l'Emploi (ALE)*. Rapport de Recherche CNAF.





## Evolution de la perception des risques au gré d'un processus de prévention des RPS

Nathalie ERUDEL et Valérie SAINT-DIZIER de ALMEIDA

Université de Lorraine, 23 Boulevard Albert 1er, BP 13397, 54015 Nancy Cedex, France

nateru974@yahoo.com  
valerie.saint-dizier@univ-lorraine.fr

L'approche des risques psychosociaux via la passation de questionnaires comme SATIN ou celui de Karasek permet d'identifier les risques perçus par les salariés. Si l'on peut s'attendre à ce que ces perceptions aient une assise empirique, il est probable que ces perceptions notamment lorsque la sphère affective est fortement impliquée puissent être distantes du risque réel. Notre hypothèse est que les réunions mises en place avec les salariés dont l'enjeu est de trouver des solutions pouvant pallier les risques identifiés, soient propices à l'identification de risques davantage réels. En effet, les mécanismes de négociation basés sur l'argumentation, la contre-argumentation, le recours à des exemples qui caractérisent l'activité collective propre à ces réunions pourraient permettre de circonscrire davantage les risques réels et d'établir leur éventuelle distance avec les risques perçus. Pour conduire cette investigation, nous nous baserons sur une étude actuellement conduite en milieu hospitalier.

Mots-clés : risques psychosociaux ; perception ; risque réel

### Title: Risks perception's evolution in the process of psychosocial risks prevention

The approach of psychosocial risks through the transmission of questionnaires as SATIN or Karasek's allows the identification of risks perceived by employees. As we can expect from these perceptions an empirical presence, it is likely that these perceptions, notably when the emotional sphere is strongly involved, are disconnected from the real risk. Our hypothesis is that meetings organised with the employees with finding solutions to alleviate the identified risks at stake, are favourable to the identification of the actual risks. In fact, the negotiation mechanism based on argumentation, counter-arguments, the use of examples characterising the collective activity proper to these meetings could allow a major limitation of the real risks and establish distance with the perceived risks. To conduct this investigation, we will as a base use a survey currently conducted in a hospital setting.

Key-words : psychosocial risks ; perception ; real risk

\* Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à Toulouse du 20 au 22 septembre 2017. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante : Erudel, N. & Saint-Dizier de Almeida, V. (2017). Evolution de la perception des risques au gré d'un processus de prévention des RPS. 52<sup>ème</sup> Congrès de la SELF - Présent et Futur de l'Ergonomie (Toulouse, 20-22 septembre).

## Introduction

Le questionnaire est l'outil le plus couramment utilisé pour identifier les risques psychosociaux. Les items sont conçus pour identifier la perception de l'existence de risques, leur fréquence et leur intensité. Les dispositifs visant la régulation des risques peuvent être portés par des focus-group visant l'identification des causes et/ou la recherche de solutions (Althaus, Grosjean, & Brangier, 2012) qui soient les plus adaptées aux situations de travail (Langevin, Francois, Boini, & Riou, 2011). Notre hypothèse est que les réunions mises en place avec les salariés dont l'enjeu est de trouver des causes et des solutions pouvant pallier les risques identifiés, soient propices à l'identification de risques davantage réels. En effet, les mécanismes de négociation basés sur l'argumentation, la contre-argumentation, le recours à des exemples qui caractérisent l'activité collective propre à ces réunions pourraient permettre de circonscrire davantage les risques réels et d'établir leur éventuelle distance avec les risques perçus. Pour notre étude, nous avons eu recours au questionnaire SATIN pour l'identification des risques psychosociaux et à la mise en place de trois focus group : le premier met le focus sur les causes, le deuxième sur les solutions et le troisième - où des « décideurs<sup>2</sup> » ont été conviés - sur la faisabilité des solutions-action. Nous avons en outre conduit des entretiens individuels. L'enjeu est de mieux comprendre ce que chacune de ces méthodologies permet d'identifier et si certaines seraient plus propices à l'identification de risques davantage réels.

## Contexte et méthodologie

### Contexte

Cette étude s'insère dans le projet de prévention d'un établissement hospitalier, dont l'objectif est d'optimiser l'intégration de solutions pour réduire les risques psychosociaux. La population sur laquelle porte cette étude est le personnel de soin et de service d'un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD). C'est un établissement de la Fonction Publique hospitalière, né d'une fusion et d'une restructuration physique partielle. L'établissement, soumis à des réductions budgétaires, a été contraint de revoir son organisation.

### Méthodologie

En amont, le questionnaire SATIN (INRS, 2012) a été diffusé auprès du personnel (272 salariés). Des espaces d'échanges (focus-groups et entretiens individuels) ont ensuite été mis en place afin d'identifier des causes et de faire émerger des solutions pouvant pallier les risques identifiés. Chaque focus-group a duré environ deux heures et a réuni en moyenne 7 participants représentatifs des catégories socio-professionnelles de l'établissement. Pour le focus-group ayant trait à la faisabilité des solutions-actions, des décideurs ont également été sollicités. Enfin les entretiens individuels ont été conduits

auprès de 24 salariés sélectionnés aléatoirement tout en tenant compte de la représentativité du personnel de l'établissement, n'ayant pas participé au focus-group.

Dans le cadre de cette communication, nous avons fait le choix d'analyser le thème « être stressé ». Il s'agit du thème traité prioritairement par les collectifs. Le questionnaire SATIN révèle que 40.54 % des salariés se sentent « souvent » ou « en permanence » stressés par leur travail. Les productions émises en focus-groups ont fait l'objet d'une analyse cognitivo-discursive à l'aide du logiciel tropes<sup>3</sup> et d'une analyse de contenu reposant sur l'emploi d'un système de catégories permettant de classer les contenus selon qu'ils sont exploités dans le discours pour exprimer des causes, solutions, anecdotes, arguments, contre-arguments, exemples...

## Résultats

### Le questionnaire SATIN

Le questionnaire investit le risque de stress à travers 3 items (1. Je me sens stressé(e) par mon travail, 2. J'ai l'impression que je suis au bout du rouleau, 3. Je me sens lessivé(e) par mon travail) comportant chacun les modalités de réponse suivantes : en permanence, souvent, parfois, rarement, jamais. Les réponses à ce questionnaire permettent d'identifier le nombre de salariés qui se sentent stressés, leur lieu d'exercice, l'intensité du stress (à travers les 3 questions), sa fréquence (à travers les modalités de réponse proposées).

### Les focus-group

L'analyse cognitivo-discursive fait apparaître des facteurs de risques liés à l'intensité et à la charge de travail<sup>4</sup> (augmentation de la charge de travail, courir partout, difficulté de la prise en charge), aux horaires de travail difficiles (peu de temps de repos), aux rapports sociaux dégradés (être comparé à d'autres établissements, non reconnaissance du travail et du personnel, iniquité), à l'insécurité de l'emploi et du travail (instabilité du personnel) mais également des risques liés au développement sociodémographique : le vieillissement du personnel. On observe ainsi des unités sémantiques qui ont contribué à la construction collective d'une conceptualisation du risque « être stressé ».

Si l'on s'intéresse maintenant à la nature des composants discursifs mobilisés, on observe que la réunion focalisée sur les causes est marquée par l'expression de causes relativement générales articulées entre elles. Les exemples factuels et les anecdotes sont rares et apparaissent lorsque le collectif rencontre des difficultés pour identifier des sous-causes de cause. Dans la réunion focalisée sur les solutions, on note que les causes mentionnées sont parfois explicitées *via* le recours à des anecdotes. Quant à la troisième réunion (faisabilité des solutions), elle se caractérise par l'identification des conditions, moyens, contraintes à considérer pour la mise en œuvre des solutions envisagées.

<sup>2</sup> On entend par décideurs, les responsables de service et membres du CHSCT.

<sup>3</sup> Tropes est un logiciel développé par Pierre Molette et Agnès Landré sur la base des travaux de Rodolphe Ghiglione (<http://www.tropes.fr/>)  
<sup>4</sup> Classification INRS – ED6140- 2013

## Les entretiens individuels

En entretien individuel, on observe également une conceptualisation qui repose sur une élaboration cognitive de chaque salarié. Les principales situations au cours desquelles quotidiennement les agents se sentent stressés sont : **l'absence d'entraide et d'esprit d'équipe, l'agressivité d'un tiers (agents, résidents, familles), l'ambiance de travail tendue, le changement organisationnel, le rythme et la charge de travail élevé.** Une différence notable est que ces entretiens sont marqués par la verbalisation de faits qui sont exploités de manière systématique pour fournir l'assise au sentiment de stress. Les situations stressantes sont par ailleurs décrites ainsi que leurs déterminants. On obtient également des informations complémentaires sur la façon dont le stress s'exprime en situation (palpitations, énervement...), sur les moments où les situations stressantes apparaissent (le matin et le soir, à la fin d'un cycle de 3 à 4 jours de travail consécutifs et en fin d'année, lors d'épidémie).

## Discussion

L'articulation des résultats d'analyse des entretiens et des focus-group révèle que la construction d'un raisonnement collectif en focus-group ne laisse pas transparaître des acceptions différentes de « être stressé » (acceptions différentes identifiées en entretiens individuels). Cette différence de perception et d'évaluation, est en effet variable suivant les générations et les expériences de vie (Kouabenan 2001, 2007). Aussi, étant attendu que le risque est évalué en termes de probabilité de survenue et d'intensité des conséquences, nous constatons que la notion de stress à proprement parlé, est peu développée au cours des focus-groups. En effet, hormis les différents facteurs de risques et les solutions proposées, les interactions ne révèlent pas d'indicateurs de fréquence et on note également que le factuel est rarement mobilisé. En revanche en entretien individuel, les faits restitués, la description des situations permettent au chercheur de mieux comprendre la réalité des situations vécues comme étant stressantes. On peut alors avancer que cet ancrage factuel des risques perçus devrait permettre au chercheur de s'approcher davantage des risques réels.

## Conclusion

Le recours aux entretiens a permis, d'approcher le risque à travers la restitution/description de situations « réelles » vécues comme stressantes et donc potentiellement anxiogènes. Les entretiens individuels permettraient

alors davantage au chercheur d'approcher le risque réel en raison de la démarche descriptive déployée de la part des interviewés qui évite en partie les processus de rationalisation et de généralisation. Ce type de corpus devrait alors au chercheur de mieux comprendre la réalité phénoménale des situations et d'approcher le risque réel. L'analyse des focus-groups a mis en évidence l'émergence d'une conceptualisation collective du risque. Celui-ci s'avère être ancré dans une réalité sociale coconstruite par les salariés en présence (Kmiec et Roland-Levy, 2014). Au cours de ces discussions, le stress est alors le fruit d'une construction cognitive et sociale.

Si les focus group apparaissent moins propices à l'identification des risques réels, ils s'avèrent néanmoins essentiels dans le processus de prévention car ces réunions collectives sont un lieu d'engagement dans le processus de prévention, elles permettent des conceptualisations partagées et l'émergence de solutions faisant consensus.

Au vu des résultats de cette étude, il serait alors judicieux de conduire ce type d'entretiens individuels auprès des salariés qui participeront aux focus-groups. Ce préalable leur permettrait de disposer de ressources favorisant des coconstructions davantage ancrées dans le réel des situations à améliorer.

## Bibliographie

- Althaus, V., Grosjean, V., et Brangier, E. (2012). L'intervention systémique en santé et bien-être au travail: cadre et forme d'une intervention sur la gestion des âges. *Activités*, 10 (1), 127-149.
- Kmiec, R. et Roland-Lévy, C. (2014). Risque et construction sociale : une approche interculturelle ». *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale* (n° 101), p. 69-99. DOI 10.3917/cips.101.0069
- Compiègne I., Cuny X., Fadier E., Duval C. et Andéol-Aussage B. (2013). L'analyse de l'accident du travail. La méthode de l'arbre des causes. ED 6131. INRS.
- Deshaies, D et Ouellet, J. (1982). Contribution à l'analyse des pronoms personnels. *Langues et linguistique*, n° 8 tome 2, 219-243, Quebec.
- Grosjean V. (2009). Trente ans après l'arbre des causes: ergonomie et bien-être au travail. *L'ergonomie face au mal être des opérateurs*. (<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00676955>)
- Kouabenan, D.R. (2007). Incertitude, croyances et management de la sécurité *Le Travail Humain* Volume (70), 271-287.
- Langevin V., François M., Boini S. et Riou A. (2011). Dossier médicotechnique. Les questionnaires dans la démarche de prévention du stress au travail. *TC 134* n° 125, 23-35.