



HAL
open science

De la représentation des risques professionnels aux pratiques de prévention : quelle dynamique pour quelle formation le cas du risque routier et des troubles musculosquelettiques en question

Michael Ollmann

► To cite this version:

Michael Ollmann. De la représentation des risques professionnels aux pratiques de prévention : quelle dynamique pour quelle formation le cas du risque routier et des troubles musculosquelettiques en question. Autre. Institut National Polytechnique de Lorraine, 2005. Français. NNT : 2005INPL070N . tel-01752538

HAL Id: tel-01752538

<https://hal.univ-lorraine.fr/tel-01752538>

Submitted on 29 Mar 2018

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.



AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact : ddoc-theses-contact@univ-lorraine.fr

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 335.2- L 335.10

http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg_droi.php

<http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm>

INSTITUT NATIONAL POLYTECHNIQUE DE LORRAINE

THESE

pour obtenir le grade de

Docteur de l'INPL

Discipline : GENIE DES SYSTEMES INDUSTRIELS

présentée et soutenue publiquement par

Michaël OLLMANN

le 17 octobre 2005

De la représentation des risques professionnels aux pratiques de prévention : quelle dynamique pour quelle formation ? Le cas du risque routier et des troubles musculosquelettiques en question

Directeurs de thèse :

M^r Pierre HIGELE – Professeur Emérite en Sciences de l'Education – Université Nancy 2

M^{me} Valérie RAULT-JACQUOT – Maître de conférence en Génie des Systèmes Industriels – E.N.S.G.S.I./I.N.P.L.

JURY

M^{me} Françoise CREZERapporteur
Professeur Emérite en Sciences de l'Education, Université Louis Pasteur Strasbourg

M^r Pierre-André DUPUIS.....Rapporteur
Professeur en Sciences de l'Education, Université Nancy 2

M^r Jean-Claude ANDRE.....Examineur
Directeur Scientifique de l'INRS

M^r Philippe BIELECExamineur
Ingénieur Conseil à la C.N.A.M.T.S.

M^r Pierre HIGELEDirecteur de thèse
Professeur Emérite en Sciences de l'Education, Université Nancy 2

M^{me} RAULT-JACQUOT ValérieDirecteur de thèse
Maître de conférence en Génie des Systèmes Industriels, E.N.S.G.S.I./I.N.P.L.

REMERCIEMENTS

Je remercie les rapporteurs et les membres du jury d'avoir accepté de consacrer un peu de leur précieux temps à mon travail.

J'exprime mes plus sincères et profonds remerciements à mes directeurs de recherche, Valérie RAULT-JACQUOT et Pierre HIGELE, pour la qualité de leur accompagnement et pour m'avoir appris la rigueur que requiert l'analyse et la rédaction d'un travail de thèse.

Merci à Philippe BIELEC pour avoir donné vie à ce projet et pour l'avoir porté jusqu'à sa concrétisation.

Je tiens également à remercier Paul GUENOUN et l'ensemble du Département Formation de l'INRS pour l'accueil et les échanges, formels et informels, que j'ai pu avoir durant les trois années passées à Neuves-Maisons.

Je remercie l'INRS d'offrir la possibilité à des étudiants de réaliser une thèse dans des conditions et un environnement de qualité.

Merci à tous les préventeurs que j'ai rencontré dans le cadre des entretiens. Sans leur participation, ce travail n'aurait pu avoir lieu. Je tiens également à leur exprimer toute mon admiration pour la noble tâche qu'ils accomplissent quotidiennement avec un dévouement qui force le respect.

Je remercie ma famille et mes amis pour leur soutien.

Enfin, comment pourrais-je oublier de remercier Mélanie pour ses encouragements de tous les jours, pour sa patience et pour m'avoir supporté (dans tous les sens du terme) tout au long de ce travail. Sa présence et son amour m'ont été indispensables pour l'accomplissement de ce projet.

Sommaire

Introduction.....	p.5
--------------------------	------------

Première Partie : Du cadre théorique à la naissance d'une recherche

Chapitre I Les risques professionnels en mutation ?.....	p.10
---	-------------

1. L'avènement social du risque : approche conceptuelle..... p.10
2. Les risques professionnels..... p.19
3. De la prévention à la formation p.27
4. L'évolution des risques professionnels et de leur prévention : le cas du risque routier et du risque TMS..... p.35
5. De la nécessité d'un recours à une approche globale..... p.40

Chapitre II Les représentations sociales : un enjeu pour la prévention ?	p.48
---	-------------

1. Qu'est-ce qu'une représentation sociale ? p.49
2. Des représentations aux pratiques sociales/professionnelles p.57
3. De la résistance au changement aux voies de transformation des représentations..... p.60

Chapitre III Les représentations en formation.....	p.69
---	-------------

1. Apprentissage et représentations..... p.69
2. Apprentissage et représentations : vers d'autres voies de formation ... p.76

Chapitre IV Problématique, hypothèses et dispositif de recherche.....	p.90
--	-------------

1. Le questionnement de départ..... p.90
2. Problématique et hypothèses de recherche p.91
3. Description du dispositif de recherche..... p.92
4. Présentation des publics : connaissance des préventeurs..... p.100

Seconde Partie : Présentation des résultats de la recherche

Chapitre V Risque routier : les représentations en question..... p.106

1. Caractéristiques du risque routier..... p.106
2. Facteurs de risque..... p.120
3. Caractéristiques des risques professionnels classiques p.137
4. Evolution de la représentation des risques professionnels..... p.143

Chapitre VI Démarche de prévention du risque routier : nature et méthode..... p.147

1. Caractéristiques de la démarche..... p.147
2. Genèse de la démarche de prévention p.158
3. Evaluation du risque p.164
4. Méthodes d'analyse p.166
5. Les outils p.171
6. Acteurs impliqués dans la démarche..... p.180
7. Les freins..... p.191
8. Mesures de prévention..... p.198
9. Evaluation de la démarche de prévention p.213
10. Vécu de la démarche par les préventeurs p.214

Chapitre VII Risque TMS : les représentations en question p.221

1. Caractéristiques du risque TMS p.221
2. Facteurs de risque..... p.235
3. Caractéristiques des risques professionnels classiques p.245
4. Evolution de la représentation des risques professionnels..... p.249

Chapitre VIII Démarche de prévention du risque TMS : nature et méthode..... p.255

1. Caractéristiques de la démarche..... p.255
2. Genèse de la démarche de prévention p.266
3. Evaluation du risque p.272
4. Méthodes d'analyse p.275
5. Les outils p.279
6. Acteurs impliqués dans la démarche..... p.282
7. Les freins..... p.287
8. Mesures de prévention..... p.297
9. Evaluation de la démarche de prévention p.305
10. Vécu de la démarche par les préventeurs p.307

Chapitre IX L'identité en question	p.314
1. Préventeur, une identité en devenir : le cas du risque routier	p.314
2. Préventeur, une identité en devenir : le cas du risque TMS	p.329
Chapitre X Modalités de formation et d'apprentissage des préventeurs	p.340
1. Formation, apprentissage et connaissances des préventeurs CRAM.....	p.340
2. Formation, apprentissage et connaissances des préventeurs d'entreprise.....	p.346
3. Préventeurs CRAM/Préventeurs d'entreprise : vers une dynamique d'apprentissage et de formation similaire ?	p.353
Chapitre XI Discussion des résultats	p.357
1. Risque routier et TMS : rupture et moteur d'une transformation des représentations et des pratiques de prévention	p.357
2. La dynamique identitaire comme cadre de transformation des représentations	p.361
3. Apprentissage expérientiel et pratique réflexive comme mode de transformation des représentations et des pratiques	p.364
Chapitre XII Vers de nouvelles voies de formation pour la prévention	p.369
1. Risque routier et risque TMS : quel contenu pour quelle formation ?...	p.369
2. Apprentissage expérientiel et pratique réflexive : rupture et levier de transformation des représentations	p.370
3. La pratique réflexive comme objectif de formation d'un dispositif d'analyse de pratiques	p.372
4. Pratique réflexive et professionnalisation	p.373
Conclusion	p.375
Bibliographie.....	p.378
Table des matières	p.394
Annexes.....	Vol 2

INTRODUCTION

Au cours du 20^{ème} siècle, nos sociétés occidentales ont connu un développement sans précédent. Les découvertes techno-scientifiques et les bouleversements sociaux, économiques et culturels, qui se sont notamment accélérés dans la seconde moitié du siècle, ont profondément changé nos modes de vie. Le monde de l'entreprise a largement contribué à ce phénomène tout en étant contraint de s'adapter à des exigences et à des besoins de consommation et de production sans cesse renouvelés. Si les conséquences positives sont incontestables dans l'amélioration des conditions de vie (santé, hygiène, alimentation, communication, confort...), les mutations socio-économiques produisent également des effets négatifs indésirables. Le développement des sciences et techniques ainsi que la mondialisation des échanges (économiques, culturels, sociaux...) contribuent à accroître la complexité de notre environnement en multipliant les interactions de toutes sortes. Par suite, parallèlement aux progrès ainsi engendrés, les modes de fonctionnement et d'organisation de nos sociétés modernes génèrent leurs propres risques (Beck, 2001 ; Giddens, 1994).

Ces "conséquences de la modernité"¹ se réfèrent tout autant aux structures macro-sociales qu'aux structures micro-sociales. Autrement dit, c'est la société dans son ensemble ainsi que les entreprises qui sont alors pleinement concernées par les conséquences positives et négatives engendrées par leur propre fonctionnement.

La notion de risque n'est pas nouvelle mais on peut raisonnablement admettre, ou tout du moins supposer, que les différents bouleversements qui traversent nos sociétés participent à modifier profondément la nature des risques auxquels nous sommes exposés. En tout état de cause, face à cette dynamique de changement, si les risques évoluent, la prévention se doit alors nécessairement d'évoluer elle aussi afin d'apporter des réponses adaptées.

Le couple risque/prévention occupe actuellement une place prépondérante dans les préoccupations sociales et politiques : nous cherchons à nous prémunir des préjudices de certains risques à l'aide de contrats d'assurance et les représentants politiques aspirent à garantir la sécurité de l'ensemble des concitoyens. Ainsi, chacun d'entre nous est quotidiennement exposé à une grande variété de risques mais, d'un point de vue social, tous ne sont pas perçus sur un même niveau de dangerosité. En faisant porter l'attention sur le spectaculaire et le dramatique, les médias contribuent largement à créer une représentation hiérarchisée des risques.

Dans ce contexte particulier, les risques professionnels sont souvent mal connus, voire même sous-estimés, alors qu'ils constituent un enjeu pour les entreprises mais également un enjeu social. Or, le champ de la prévention des risques professionnels n'est pas épargné par les phénomènes que nous venons de décrire précédemment. Cette recherche en est d'ailleurs la meilleure preuve puisqu'elle est à la fois l'expression d'un questionnement et la concrétisation d'une quête sur l'évolution de la prévention et des risques professionnels.

¹ Cette expression est empruntée à A. Giddens.

A l'origine de cette thèse, il existe une demande de l'INRS¹ qui s'interrogeait sur la pertinence de son dispositif de formation vis-à-vis de l'émergence de certains risques professionnels ainsi que sur la place et le rôle des représentations en formation. Au regard de notre ancrage dans le champ des Sciences de l'Education, cette perspective de travail prend tout son sens car il est selon nous légitime et fondamental de s'interroger sur la nature et la place de la formation dans la prévention. En outre, cette posture de recherche et de questionnement est d'autant plus pertinente et justifiée que le champ de la formation à la prévention est un territoire qui reste encore largement à explorer. Les ouvrages et les travaux ayant ce sujet pour objet de réflexion et d'analyse sont très peu nombreux.

Le caractère général de la demande initiale nous a permis de procéder à une véritable appropriation du sujet afin de développer un objet de recherche au carrefour de la prévention des risques professionnels, des Sciences de l'Education et du Génie des Systèmes Industriels. Pluridisciplinaire par essence, la recherche s'est construite autour de paradigmes dont l'enrichissement mutuel n'a fait que mettre en exergue la nécessité de faire se rencontrer sur ce terrain des acteurs tels que des ingénieurs, des formateurs, des préventeurs et des chercheurs, notamment dans le domaine de la formation et de l'éducation.

Afin de saisir l'impact des "conséquences de la modernité" dans le champ de la formation à la prévention des risques professionnels, nous avons choisi de travailler sur deux risques qui, selon nous, sont tout à fait représentatifs et quasi emblématiques de ce phénomène : le risque routier et le risque TMS². La question de la formation à la prévention a été abordée de façon indirecte puisque nous avons préalablement cherché à comprendre la nature des représentations et des démarches de prévention mises en œuvre par deux types d'acteurs : les préventeurs CRAM³ et les préventeurs d'entreprise. L'objectif étant d'utiliser les résultats de cette approche compréhensive de la dynamique des représentations et des pratiques pour éclairer et donner du sens à la formation à la prévention.

L'intérêt de cette recherche réside dans son ouverture aux apports théoriques et méthodologiques des Sciences Humaines et Sociales. En effet, un courant de pensée s'est développé autour de l'idée selon laquelle la prévention ne peut uniquement se fonder sur des approches techniques et scientifiques. Or, la demande initiale de l'INRS vient confirmer ce point de vue puisqu'elle est en quelque sorte l'expression de cette ouverture mais aussi une forme de reconnaissance dans la capacité des Sciences de l'Education à porter un regard à la fois nouveau et différent, mais néanmoins légitime, sur la formation à la prévention. Cette perspective nous paraît nécessaire dans la mesure où la formation constitue un fondement essentiel et incontournable de la prévention.

Enfin, comment ne pas évoquer, en quelques mots, la place qu'occupe cette recherche dans notre trajectoire personnelle. Cette thèse est le fruit d'une heureuse et fructueuse rencontre entre un institut ayant pour vocation d'œuvrer dans le domaine de la prévention des risques professionnels, une école d'ingénieurs et un étudiant possédant un parcours classique en Sciences de l'Education et dont les préoccupations de recherche étaient pour le moins éloignées du domaine de la formation à la prévention des risques professionnels.

¹ Institut National de Recherche et de Sécurité

² Troubles Musculosquelettiques (TMS)

³ Caisse Régionale d'Assurance Maladie

Cependant, l'intérêt du sujet proposé, la curiosité suscitée par la nouveauté et la perspective d'un épanouissement personnel par le biais de la rencontre de nouveaux acteurs sont autant de facteurs qui nous ont incité à nous lancer dans l'aventure. Par ailleurs, la recherche a fait l'objet d'un contrat de travail de trois ans au sein de l'INRS. En accédant à un statut de salarié dans le cadre d'un processus de formation par la recherche, nous avons eu l'opportunité de réaliser un travail de thèse en bénéficiant de conditions auxquelles peu de doctorants ont la chance d'avoir accès.

Afin de rendre compte du travail réalisé, le présent document est organisé en deux parties : la construction de l'objet de recherche ; la présentation des résultats et leurs implications en terme de formation.

Dans la première partie, nous commencerons par procéder à une exploration conceptuelle et à la présentation générale du contexte de la recherche (Chap. 1). Ainsi, il s'agira d'appréhender le concept de risque d'abord de façon générale (origine du concept, son histoire, sa place dans la société...) puis dans le cadre précis de sa dimension professionnelle. Cette approche sera l'occasion de présenter le champ de la prévention des risques professionnels : son histoire, son organisation, les acteurs, les paradigmes... Progressivement, ce travail nous conduira à évoquer les caractéristiques du risque routier et du risque TMS. Une réflexion sur ces deux risques sera l'occasion de faire émerger les enjeux sous-jacents en terme de prévention et de formation. Les implications théoriques et méthodologiques qui seront alors mises à jour nous permettront de saisir la place particulière qu'occupent les représentations. Partant de là, nous tenterons de présenter le concept de représentation en mobilisant un éclairage théorique issu des travaux de la psychologie sociale (Chap. 2). Après avoir décrit ce que sont les représentations, comment elles se forment et quels sont leurs rôles, nous essaierons de comprendre les liens particuliers qu'elles entretiennent avec les pratiques et l'habitus. Notre approche nous permettra également d'appréhender les représentations dans une perspective dynamique afin de saisir les différents mécanismes et leviers susceptibles de participer à leur transformation. A cet égard, nous serons ensuite amenés à réfléchir sur la place et le rôle des représentations en formation (Chap. 3). Traditionnellement envisagées à la fois comme obstacle et support à tout processus d'apprentissage, nous nous intéresserons à quelques courants théoriques développés notamment par des didacticiens. Ensuite, en considérant les interactions particulières entre représentations et pratiques, nous explorerons d'autres voies de formation que nous considérons comme pertinentes du point de vue de la dynamique de transformation des représentations : l'apprentissage expérientiel et l'analyse de pratiques. En outre, l'intérêt que nous portons à ces deux modalités de formation est d'autant plus fort que nous faisons justement l'hypothèse que les préventeurs, confrontés au risque routier et/ou au risque TMS, ont recours à des modalités de formation et d'apprentissage dans et par l'action pour développer des pratiques de prévention adaptées.

Enfin, le fil que nous aurons déroulé tout au long de ce cheminement théorique nous permettra de tisser notre problématique et nos hypothèses de recherche (Chap. 4). Dans la continuité, nous présenterons les modalités de notre dispositif de recherche et nous terminerons en faisant connaissance avec la population d'enquête.

En ce qui concerne la seconde partie, nous commencerons par analyser les représentations et les pratiques de prévention du risque routier (Chap. 5 et 6), puis, nous procéderons de même avec le risque TMS (Chap. 7 et 8). Dans la continuité de ces résultats, nous verrons en quoi la prévention de ces deux risques interroge l'identité professionnelle des préventeurs (Chap. 9). Puis, après avoir abordé la question des représentations et des pratiques, nous présenterons les résultats liés aux modalités et supports d'apprentissage.

Après la discussion des résultats qui vise à extraire les principaux enseignements mis à jour par l'enquête (Chap. 11), nous tenterons de prendre un peu de recul en ouvrant une perspective sur les implications de ces résultats vis-à-vis de la formation à la prévention (Chap. 12). Ainsi, nous formulerons des pistes de formation en terme de compétences à acquérir et en terme de modalités pédagogiques pour y parvenir.

PREMIERE PARTIE

Du cadre théorique à la naissance d'une recherche

CHAPITRE I

Les risques professionnels en mutation ?

Ce premier chapitre se présente essentiellement comme un jalonnement conceptuel ayant pour objectif de pointer les problèmes tout en posant le cadre théorique général préalable à la construction de la recherche. Dans un premier temps, en prenant appui sur une analyse étymologique, nous verrons en quoi le risque est une construction sociale et culturelle. Ensuite, partant de là, nous continuerons à travailler sur le concept mais cette fois dans sa dimension professionnelle. Un rapide historique de la notion de risque professionnel servira de point de départ à une exploration conceptuelle approfondie. Après avoir présenté les différentes conceptions des risques professionnels et l'organisation du système de prévention, nous aborderons la question des mutations sociales, scientifiques, technologiques, culturelles, économiques et de leurs incidences sur les modes d'organisation des entreprises. Nous verrons que ces phénomènes tendent à générer des risques plus complexes. En considérant l'émergence de ces risques, nous tenterons de montrer en quoi l'articulation entre la formation, la systémique et la posture cognitive sous-jacente à l'innovation apparaît comme un véritable enjeu pour l'avenir de la prévention.

1 L'avènement social du risque : approche conceptuelle

Le récent passage dans le nouveau millénaire a été l'occasion de voir réapparaître des prophéties mystiques et mythiques nous annonçant des présages de toutes sortes. Certaines d'entre elles nous mettaient en garde car l'humanité encourait le risque de disparaître, balayée par un cataclysme. D'autres, à l'occasion d'une éclipse solaire, mettaient en garde les habitants de notre belle capitale car ils risquaient de voir, non pas le ciel leur tomber sur la tête, mais bien plutôt une station spatiale...

Ces deux illustrations, bien que s'inscrivant dans un contexte social et scientifique singulier, nous semblent particulièrement éclairantes quant à la prégnance culturelle d'une forme diffuse du sentiment d'insécurité. Nous vivons dans une société où le risque est présent à différents niveaux et de diverses manières. Relayé et démultiplié par les médias, le risque est omniprésent. On le trouve dans les secteurs d'activité comme l'industrie, le nucléaire et l'agroalimentaire mais également dès que l'on aborde la question des catastrophes naturelles. Vivons-nous plus dangereusement qu'autrefois alors même que la qualité et l'espérance de vie progressent et semblent dire le contraire ? Evidemment cette interrogation ne concerne pas directement notre propos mais elle permet de poser le problème du sens et de la place du risque dans la société.

1.1. L'origine du mot

Le dictionnaire¹ donne comme définition minimale du mot : “danger éventuel plus ou moins prévisible”. Bien que très brève et simple, cette première approche met en évidence une première caractéristique fondamentale inhérente à la notion de risque, il s’agit de l’incertitude quant à l’occurrence du danger. Par ailleurs, le recours à l’étymologie va nous permettre d’approfondir notre quête de sens. Dans ce domaine, les spécialistes hésitent entre deux origines (Peretti-Watel, 2000 ; p.10). D’un côté l’espagnol *riesgo* (ou l’italien *risco*, du latin “resecum” qui signifie “ce qui coupe”) qui désigne l’écueil menaçant les navires et par extension tout danger encouru en mer par les navires et notamment le transport maritime des marchandises. Puis de l’autre le roman *rixicare* (qui signifie “se quereller” et qui par la suite a donné “rixe”) qui évoque l’idée de combat et donc de danger. Les deux origines identifiées renvoient à des domaines différents. Dans la démarche qui est la notre, la première acceptation apparaît plus pertinente mais néanmoins, les deux sens se rejoignent pour nous renseigner sur une nouvelle dimension. En effet, après avoir souligné précédemment que le risque est associé à l’incertain, à l’aléatoire, nous constatons à présent que son occurrence est largement déterminée par des facteurs ou des causes essentiellement externes. Il est une ombre qui plane sur le cours ordinaire de l’existence. Le risque apparaît comme une sorte de rupture qui vient rompre le bon déroulement des activités individuelles et sociales dans la mesure où il est susceptible d’occasionner des dommages physiques mais également techniques et monétaires. Souvenons-nous qu’une des origines du mot signifie l’écueil menaçant les navires. Or, à cette époque, l’essentiel du commerce se faisait par voies maritimes. Outre l’embarcation, les hommes d’équipage et les marchandises étaient également soumis à différents dangers potentiels (tempêtes, maladies, piraterie...).

Le risque, se caractérisant comme la possibilité, l’éventualité d’occurrence d’un dommage ou d’un incident, est rapidement considéré comme une menace indésirable qu’il faut essayer de prévoir et contre laquelle il est important de se prémunir.

1.2. De l’accident au risque

Le terme accident vient du latin *accidere* qui signifie : **a.** tomber vers ou sur ; **b.** arriver, se produire (en parlant d’événements fortuits). “*L’accident est un événement, observable en principe, qui survient à un endroit et à un moment déterminés*” (Leplat et Cuny, 1979, p.6). Malgré le caractère très général de la définition et de l’étymologie latine, plusieurs éléments importants sont néanmoins mis en évidence. Ainsi, l’accident est considéré comme un événement susceptible d’être observé dans un espace-temps donné. Par ailleurs, en tant qu’événement, la première signification étymologique du terme accident fait explicitement référence à la notion de chute (tomber vers ou sur). Si on pousse la réflexion un peu plus en avant, l’accident apparaît donc comme un événement imprévu (une chute) qui vient soudain perturber et/ou interrompre un mouvement ou une action en cours (par exemple celle de marcher).

¹ Dictionnaire Le Petit Robert édition 2000.

Par extension, dans le langage courant un accident "*désigne un événement brusque, fortuit et imprévisible, fâcheux et malheureux pour celui ou ceux qui le subissent*" (Goguelin, 1996 ; p.8-9). L'accident étant un événement dommageable, préjudiciable, le Code Civil fait apparaître les principes de responsabilité et de dédommagement. Chaque individu dont la responsabilité est engagée (par négligence et/ou imprudence) dans la survenue d'un accident doit réparation à la victime(s).

L'accident, fait qui a toujours existé et qui désignait jusque là un événement, positif ou négatif, dû au hasard, va voir sa signification se transformer. Il va devenir un problème social auquel on inclut désormais "*l'idée d'un dommage à réparer*" (Peretti-Watel, 2000 ; p.51). Danger dont la cause directe est difficilement identifiable, beaucoup d'accidents relèvent cependant d'une certaine régularité. Cette caractéristique laisse entrevoir pour les individus la possibilité de concrétiser leur désir de prévoir et de se prémunir contre ces dangers en essayant de calculer leur probabilité d'occurrence et, en parallèle, une modalité de dédommagement. La notion de risque va alors connaître une extension remarquable. Le développement des systèmes d'assurance est intimement lié à ce mouvement de socialisation et de domestication des accidents car ils sont en quelque sorte à l'origine de la signification moderne du risque lorsqu'il est défini comme "*un mode de représentation qui confère à un événement donné le statut d'accident, puis lui applique un traitement assurantiel*" (Peretti-Watel, 2000 ; p.54). Cette définition introduit le concept de représentation ce qui dans le cadre de notre travail s'avère tout à fait intéressant. Qualifier le risque de représentation signifie qu'il n'est pas quelque chose de concret que l'on peut trouver dans la nature mais bien plutôt une construction intellectuelle d'une situation. En effet, le risque est appréhendé comme un phénomène aléatoire dont le principe repose sur la réalisation d'un double calcul interactif entre la probabilité d'occurrence et le dédommagement. Ainsi, l'idée de causalité disparaît car d'un point de vue strictement économique et assurantiel, il ne s'agit plus d'identifier la cause de l'accident mais d'essayer de déterminer, par le biais de calculs statistiques, la régularité, la fréquence à laquelle il se produit dans le but d'établir les primes de dédommagement lui correspondant.

En prenant un peu de distance par rapport aux effets engendrés par l'essor des systèmes d'assurance, on peut dire d'une manière plus générale que l'accident est un phénomène physique et concret alors que le risque s'affirme comme une représentation, c'est-à-dire une construction intellectuelle et sociale. Cette position a pour conséquence de faire apparaître les deux dimensions constitutives du risque. En premier lieu, il fait référence à une réalité extérieure objective, une situation réelle caractérisée par une certaine forme de dangerosité. Par ailleurs, le risque renvoie, ainsi que nous l'avons déjà évoqué précédemment, à une représentation de cette même réalité. Construction intellectuelle d'une situation, le risque indique une probabilité car il se présente comme une mesure de l'incertitude. Il exprime en quelque sorte les différents scénarios de la manifestation physique d'un danger et de l'occurrence d'un accident sans pour autant être capable d'en accrédiéter un de manière certaine. Dans cette optique particulière, ce qui importe dans le risque ce n'est pas tant la cause mais bien davantage l'évaluation du rôle et du poids que peuvent avoir les divers facteurs agissant directement ou non dans l'accident. L'évaluation du degré d'implication et de l'importance des facteurs de risque est largement déterminée par la perception qu'ont les individus de la situation à laquelle ils sont confrontés. Dans ce cas

précis, la perception n'est pas une simple appréhension de la situation extérieure, autrement dit une image fidèle qui se reflète dans l'esprit des individus tel qu'on peut le concevoir dans un jeu de miroir. Même si la perception est avant tout sensorielle, la personne n'est pas nécessairement touchée, affectée de manière directe et concrète par la situation. Dans le cas précis qui nous intéresse, la perception est considérée comme un travail actif de l'individu dans le sens où elle est une lecture et une interprétation de la situation au travers de filtres et de grilles.

1.3. La perception culturelle du risque

Après avoir avancé l'idée que le risque était un construit social, nous allons à présent préciser davantage notre réflexion car les dimensions culturelles contribuent à déterminer, à agir sur sa perception et son sens. En effet, une société est constituée de différents groupes dits d'appartenance et de référence qui se caractérisent par une identité, des valeurs et une culture particulière. La perception qu'un individu a d'un risque et le rapport qu'il développe alors avec celui-ci sont fortement marqués par la position qu'il occupe dans les différents groupes sociaux et notamment dans les groupes professionnels. Ainsi, la perception du risque n'est pas une appréciation objective des dangers mais plutôt une projection de sens et de valeurs, c'est-à-dire une lecture, une interprétation subjective d'un événement (Le Breton, 1995 ; p.31).

Une situation singulière peut dès lors se décliner de manières différentes selon les modalités de construction du risque qui sont intimement liées à la position et au rôle de chaque individu au sein des groupes socioprofessionnels qui le caractérisent. Cette position induit une implication, un rapport au monde et aux choses qui orientent leur perception. De ce fait, le poids et l'importance des divers éléments ou facteurs constitutifs d'une situation sont évalués différemment selon les personnes. Les valeurs culturelles fonctionnent comme des filtres servant à élaborer les critères à partir desquels les individus construisent leur perception du risque. On comprend alors mieux pourquoi et comment une situation peut faire l'objet de multiples définitions en terme de risque puisque la notion n'existe qu'à travers la subjectivité des individus. Un risque n'est donc pas un construit stable et permanent dans la mesure où il est appréhendé de manière hétérogène dans le temps et d'une culture à l'autre. La dynamique du risque, en tant que structure et contenu, s'inscrit dans la complexité à tel point qu'elle se manifeste couramment sous des formes totalement ambivalentes. Dans nos sociétés occidentales contemporaines, le risque est devenu une dimension fondamentale autour de laquelle s'articule une partie de l'organisation sociale et politique. Erigé pour certains au rang de valeur¹, il est pour d'autres ce contre quoi il est nécessaire de se protéger absolument. Le risque n'est en aucun cas une donnée uniforme facile à saisir. Bien au contraire, le risque est quelque chose de mouvant et de variable. Pour en appréhender le sens, il est notamment nécessaire de connaître les paramètres de la situation et les caractéristiques socioprofessionnelles des individus qui y sont confrontés. Construit profondément culturel, son seuil de tolérance n'est jamais aussi écartelé que lorsqu'on touche à la frontière entre le

¹ Nous reviendrons plus largement sur ce point dans la partie 1.3.2. de ce chapitre.

social et l'individuel. Ces deux pôles semblent en partie expliquer la distinction que nous opérons à présent.

1.3.1. Le risque subi

Le premier aspect que nous abordons concerne le sens qui en apparence semble caractériser le risque de la manière la plus logique voire même la plus banale. En effet, parler de risque subi peut paraître quelque peu absurde dans la mesure où chacun d'entre nous est soumis à une multitude de dangers dans son environnement quotidien. La maîtrise de tous ces risques étant raisonnablement impossible, les individus ne peuvent faire autrement que les subir en essayant de s'accommoder au mieux de leur existence.

Cependant, ce qui nous intéresse ici c'est la signification de ces risques car nous pensons qu'elle a connu de profonds bouleversements inhérents aux évolutions sociales. Pour s'en convaincre, il suffit de se poster en observateur attentif à la vie de notre société et de s'ouvrir aux médias qui déversent des exemples caractéristiques dans leur flux continu. Aujourd'hui, sous quelles formes se présentent la plupart des risques ? Ils sont principalement écologiques, industriels, nucléaires et alimentaires. La première réaction devant cette énumération consiste à chercher quel est le lien qui unit des domaines aussi différents que ceux que nous venons de citer. Le dénominateur commun à tous ces risques est à rechercher dans l'extraordinaire développement scientifique et technologique qui a généré et accompagné le développement de notre société depuis quelques années. Les découvertes scientifiques et les innovations technologiques se sont multipliées et succédées à une vitesse sans précédent, à tel point que les risques induits par cet essor se sont développés plus rapidement que les techniques d'évaluation, de gestion et de maîtrise censées les contrôler (Peretti-Watel, 2000 ; p.77). Ces risques "*échappent au contrôle non seulement des individus, mais aussi de grandes organisations, y compris les Etats*" (Giddens, 1994 ; p.138). Situation perverse, puisque tous ces bouleversements qui ont contribué à la croissance économique et à l'amélioration des conditions de vie des sociétés occidentales portent en elles les germes de risques d'une ampleur jusque là encore inconnue. Désormais, ce n'est plus seulement l'existence de quelques individus qui est menacée, mais au contraire un grand nombre de personnes voire des populations entières. Les impacts d'un accident nucléaire ou d'une pollution chimique sont potentiellement catastrophiques. Ce sont des risques extrêmement pernicieux notamment parce qu'ils ont la caractéristique d'être invisibles pour le commun des mortels. Par conséquent, la population est la plupart du temps quasiment impuissante. Elle ne peut compter que sur l'aide des scientifiques et spécialistes car ils sont les seuls à pouvoir diagnostiquer et mesurer le risque.

Pour preuve, nous pouvons illustrer nos propos en retenant l'exemple de la récente crise de la vache folle. Au premier abord, on ne voit pas très bien quel peut être le lien entre ce risque alimentaire et les idées que nous avons exposées précédemment, à savoir les effets pervers des découvertes scientifiques et des innovations technologiques. Pourtant, dans le contexte que nous avons vécu, la commercialisation d'une viande impropre à la consommation est bien la conséquence directe d'une rentabilisation et d'une rationalisation accrue et excessive de l'élevage bovin. L'origine de la maladie, qui se manifeste par la dégénérescence cérébrale de l'animal, trouve son origine dans son alimentation.

Les farines animales sont nées de recherches et de procédés scientifiques ayant démontré que ce produit permettait d'accélérer la croissance des bovins. Or, les conséquences directes sur la santé de l'animal et par transition sur la santé des consommateurs n'étaient que partiellement connues. Dans de telles circonstances, les risques ne pouvaient être totalement mesurés et maîtrisés. La psychose née dans l'opinion publique, largement relayée et entretenue par les médias, trouve son origine dans le fait que personne n'est, en principe, à l'abri d'une contamination puisque la viande de bœuf fait partie de l'alimentation courante. Par ailleurs, le commun des mortels n'est pas en mesure d'évaluer la qualité de son achat. Un morceau de viande contaminé ne peut être différencié, à l'œil nu, d'un morceau sain. Seuls des tests scientifiques, effectués par des laboratoires vétérinaires, peuvent détecter une viande malade. Le caractère invisible de la contamination et son étendue, puisque de nombreux troupeaux étaient touchés en Europe, sont tout à fait représentatifs de ce type de risque.

Afin de revenir à l'objectif qui était le nôtre au début de cette analyse, il est nécessaire de prendre un peu de recul avec ce qui a été dit pour comprendre la signification du risque subi et des implications culturelles de sa perception. Le rapport des individus aux risques a profondément évolué. Auparavant, seules quelques catégories d'individus ayant des activités particulières vivaient sous la menace de risques identifiés, connus et reconnus pour leur dangerosité. Les catastrophes naturelles représentaient quant à elles une menace, un danger totalement imprévisible et incontrôlable susceptible de mettre en péril un nombre important de personnes. Ces deux risques faisaient en quelque sorte partie de la vie ordinaire au point d'être domestiqués. Les systèmes d'assurance apportaient une garantie financière contre toute manifestation physique de certains dangers et pour le reste, les individus faisaient confiance à la société qui prenait en charge l'organisation de la sécurité et de la protection de la population. La société et à sa tête l'institution politique incarnaient alors une certaine valeur garantissant la cohérence et le bon déroulement de la vie en commun.

Dans nos sociétés occidentales modernes, le souci politique et social de réduction des risques d'accidents et de protection des populations est beaucoup plus intense et plus vif qu'auparavant. Les programmes de prévention, de contrôles et les mesures de précaution toujours plus nombreuses vont dans ce sens car *“une des fonctions anthropologiques de toute société consiste dans la protection de ses membres et la sécurisation du rapport au monde”* (Le Breton, 1995 ; p.25). Toutefois, nous ne pouvons que nous interroger face aux discours politiques qui légitiment ces actions de prévention et de réduction des risques en mobilisant des valeurs humanistes. La volonté de protéger les citoyens n'est-elle pas aussi motivée par le désir de certains de se couvrir juridiquement face à la tendance actuelle liée aux dérives d'une société où la justice est en quelque sorte devenue un objet de consommation courante. Dès lors que survient un problème, les individus n'hésitent pas à avoir recours à la justice afin de comprendre ce qui s'est passé tout en recherchant les responsabilités éventuelles.

Nous pensons qu'il existe actuellement une rupture profonde en ce qui concerne les fondements culturels ayant trait à la perception des risques. Symbole fort du post-modernisme, l'individu est devenu aujourd'hui la valeur de référence au détriment de la société. L'individualité est l'idéal à atteindre car il représente l'émancipation du sujet qui s'exprime par la volonté de maîtriser sa propre existence (Renaut, 1995). Il y a donc bien un glissement, voire même un

changement radical, des valeurs culturelles dans la perception de l'environnement. La société est vécue comme quelque chose de négatif car elle menace les libertés individuelles dans la mesure où c'est elle qui incarne les risques et les dangers portant atteinte à l'intégrité physique des personnes. Actuellement, les individus ont le sentiment frustrant d'avoir de plus en plus de difficultés à maîtriser leur propre vie étant donné qu'ils essaient de construire leur avenir alors qu'ils sont constamment menacés par des risques d'un genre nouveau. Malgré la multiplication des dispositifs de prévention et des principes de précaution, la société est enfermée dans une situation paradoxale car la césure entre l'individuel et le collectif s'accroît. La société s'efforce d'assumer et d'assurer son devoir de protection de la population mais, aux yeux des gens, elle est pleinement responsable de ne pas avoir su maîtriser et anticiper les bouleversements scientifiques et technologiques qu'elle a elle-même engendrés.

La perception culturelle du risque traduit une inversion des systèmes de valeurs. La société est associée à des valeurs négatives car, par le biais des risques collectifs qu'elle génère, elle représente une menace, un danger. Par opposition, la population qui ne peut que subir ces risques, a érigé l'individualité comme valeur de référence. La quête de liberté conduit les individus à développer un nouveau rapport au monde dans la recherche de risques dotés d'une signification particulière.

1.3.2. Du risque recherché à la prise de risque

Dans nos sociétés occidentales, il y a donc une contradiction entre d'une part le souci politique de réduction des risques d'accidents et de maladies et d'autre part, la recherche individuelle et l'exposition volontaire à certains risques et dangers. La rupture entre risques collectifs et risques individuels trouve son explication dans le refus de vivre en permanence sous la menace de dangers engendrés par la société. Cette position permet aux individus de ne pas accepter que leur destinée soit uniquement déterminée et conditionnée par la société et avec elle tout son cortège de risques. En d'autres termes, les individus sont animés par le désir de désolidariser leur destin de celui que la société leur promet. Cette marge de manœuvre, qu'elle soit illusoire ou non, permet aux individus de se construire un espace de liberté nécessaire à son autonomie. Pour illustrer ce type de comportement nous pouvons par exemple citer les conduites à risque des adolescents. La consommation d'alcool, de produits stupéfiants ou encore les courses de voitures sont autant d'actes symboliques par lesquels les jeunes rejettent le poids de la société afin d'affirmer leur liberté de disposer eux-mêmes de leur propre existence tout à la fois légitime et en lui donnant du sens (Le Breton, 2000).

Malgré le poids toujours présent des déterminants liés à l'appartenance à une catégorie socioculturelle, la sociologie contemporaine tend de plus en plus à considérer l'individu comme un sujet qui est à la fois l'auteur et l'acteur réflexif de son existence. Il construit sa propre trajectoire biographique dans une succession de décisions, de choix et de renoncements et en capitalisant ses expériences passées. Cette posture constructiviste amène le sujet à réfléchir sur ce qu'il est pour ensuite s'interroger sur ce qu'il veut devenir. Ce processus de construction permanente amène l'individu à se mettre en perspective en essayant de se

projeter dans l'avenir. Or, la concrétisation, la réalisation des projets est incertaine car ils sont constamment menacés par la survenue de risques collectifs.

Dès lors, on remarque que les individus ne peuvent accomplir pleinement leur désir de maîtriser leur propre existence car une parcelle de leur destin, de leur avenir, reste intimement liée et même subordonnée à la vie sociale. C'est pourquoi on assiste depuis quelque temps au développement d'un certain nombre de pratiques nouvelles symbolisant la conquête individuelle du sentiment de liberté. Les sports extrêmes, et plus globalement l'ensemble des loisirs et pratiques qui exigent un engagement fort de la personne, jouent en quelque sorte un rôle d'exutoire du risque car l'individu s'expose volontairement au danger et de ce fait, il a la sensation de disposer pleinement de sa vie et de son destin.

Bien évidemment, cette posture ne concerne qu'une petite minorité de personnes car la majeure partie de la population vit avec une certaine dose de fatalité le sentiment d'insécurité qui les habite face aux risques collectifs. Ce n'est pas pour autant que chacun d'entre nous ne s'expose pas de manière tout à fait volontaire à certains risques de nature toutefois différente. Le tabagisme et la conduite automobile illustrent avec exactitude ce type de comportement. D'ailleurs, ce n'est certainement pas un hasard si l'adolescence est particulièrement exposée à ces comportements à risques. Elle est une période transitoire d'émancipation, de conquête de liberté et d'autonomie, de refus, voire de rejet de l'autorité, des normes et des institutions. Les jeunes refusent tout ce qui leur est imposé arbitrairement de l'extérieur car ils ne désirent rien d'autre que de s'affranchir et en quelque sorte défier enfin la régence parentale et à travers elle la société en général. Ils expriment ainsi leur volonté de diriger leur propre existence et affirmer par-là même leur individualité.

Les exemples que nous venons d'évoquer n'appartiennent naturellement pas au même registre d'exposition volontaire au risque car les caractéristiques de chaque situation et l'implication des individus sont différentes. Cependant, les apports de la sociologie du risque nous amènent à les considérer d'un nouveau point de vue car il existe en fait un dénominateur commun, un fil conducteur qui relie ces exemples entre eux. C'est pour nous l'occasion de pointer des notions clés lorsqu'il s'agit d'étudier et de mieux appréhender le rapport de l'individu avec son environnement et plus particulièrement son rapport au risque.

La notion de prise de risque induit un mouvement de distanciation vis à vis des exemples que nous avons convoqués précédemment. Elle éclaire ce qu'il y a de commun ou de transverse à toute exposition volontaire au risque et introduit du même coup une approche originale concernant les processus psychologiques qui sous-tendent le comportement des individus. Cette notion ouvre des perspectives nouvelles et offre la possibilité de nous écarter un peu des analyses sociologiques plus traditionnelles ou classiques. La prise de risque n'est en aucun cas une donnée constante et uniforme. Bien au contraire, elle peut prendre des formes très variées selon le niveau et l'intensité de l'engagement de chaque acteur. Elle peut tout aussi bien être une action franche ou un simple comportement plus ou moins passif et conscient, une attitude. La prise de risque est une manière d'être au monde que l'on pourrait imaginer se déplaçant sur une échelle de mesure d'intensité dont les facteurs déterminants seraient d'un côté l'identité de l'acteur, et de l'autre, les caractéristiques de la situation à laquelle il est confronté. Elle symbolise avec justesse le paradoxe et l'ambiguïté de nos sociétés occidentales

contemporaines qui multiplient les politiques sécuritaires tout en vouant un véritable culte à la performance (Peretti-Watel, 2001 ; p.106-109).

Dans ses travaux, David Le Breton (Le Breton, 2000) mène une réflexion de type anthropo-sociale sur la place et la signification que la prise de risque occupe dans nos vies aujourd'hui. Selon ce sociologue, l'étonnant succès de ce phénomène moderne, qui concerne tout autant le monde professionnel, les sports extrêmes ou encore les conduites sociales déviantes ou non, est attribué à sa fonction identitaire. L'individu évolue dans un monde en crise de sens où les repères et les valeurs habituelles se délitent ou se présentent de manière confuse. Les déterminants sociaux et culturels n'ayant plus le même poids que par le passé, l'acteur doit alors lui-même produire du sens à sa propre existence. Prendre des risques, c'est avoir le sentiment d'aller défier la mort en mettant sa vie en danger. Cette pratique a donc un rôle symbolique fort car elle permet à l'individu d'éprouver et de valoriser sa présence au monde. L'acteur construit son identité dans une histoire personnelle au travers de ces épreuves. Dans cette perspective, on pourrait essayer de définir la prise de risque comme le produit de la combinatoire entre la perception du risque et son évaluation. L'intérêt de cette proposition consiste à ouvrir un interstice entre le sujet et son environnement. Dans cet intervalle, l'imaginaire se fait lien et détermine la construction du risque puis le rapport au monde qui en découle. En effet, "*dans la relation au risque l'imaginaire joue un rôle considérable*" (Le Breton, 1995 ; p.85) car estimer être capable de surmonter une situation, c'est penser avoir les capacités et les qualités nécessaires pour maîtriser l'incertain, le hasard et par conséquent le risque. Face à une menace, les individus ont tendance à surévaluer leurs aptitudes afin de se sentir moins vulnérables. Il s'agit en fait d'une forme d'auto-valorisation qui permet d'asseoir une identité car l'individu estime posséder des qualités supérieures. Si nous prenons le cas de la circulation routière, et nous aurons l'occasion d'y revenir plus tard, chacun se considère meilleur conducteur que les autres.

Il existe donc un seuil d'acceptabilité du risque qui varie bien évidemment d'un acteur à l'autre mais également d'un risque à l'autre car la dangerosité et l'aspect plus ou moins désirable seront perçus différemment. En ce qui concerne les risques collectifs subis, le seuil sera naturellement très bas puisqu'ils sont vécus comme une menace. En revanche, le seuil est enclin à croître lorsqu'il s'agit des risques recherchés où il y a une prise de risque de l'acteur car, ils sont associés à des valeurs positives. Par conséquent, on peut avancer l'idée que la perception du risque est caractérisée par une dimension subjective forte. Le risque étant envisagé comme une mesure de l'incertitude, il se crée alors un décalage entre la perception et la réalité objective de la situation. C'est dans cet écart que l'imaginaire se développe dans une dynamique initiée par la convergence des affects personnels et des déterminants socioculturels. De ce fait, le rapport au risque va bien au-delà du concept de perception puisqu'il désigne un processus complexe de reconstruction de la situation par le sujet lui-même. Plus qu'une perception, le risque est davantage une représentation car il n'existe pas en soi dans la nature. Le risque naît de la manière dont le sujet analyse et reconstruit une situation de son environnement.

Au cours de cette partie, l'exploration du concept de risque dans sa dimension socioculturelle nous a permis de comprendre ses mécanismes complexes et ses enjeux sous-jacents.

2. Les risques professionnels

L'impact médiatique de certains risques (OGM, ESB...) ou d'accidents spectaculaires (l'explosion de l'usine AZF...) tend à amplifier, de façon peut-être excessive, l'importance de ces risques dans la représentation des individus. La focalisation sur ces événements spectaculaires occulte ou banalise la présence de risques anciens, fortement ancrés et faisant tous les ans de nombreuses victimes : les risques professionnels. Dans le monde du travail, la dynamique d'apparition et d'évolution du risque relève d'un schéma globalement identique à la dynamique sociale bien que répondant à des modalités spécifiques liées à ce contexte particulier. Cette partie sera pour nous l'occasion d'explorer d'une manière très générale le concept de risque professionnel et de présenter les principaux acteurs auxquels nous allons plus particulièrement nous intéresser dans ce travail : les préventeurs.

2.1. Petite histoire de la notion de risque professionnel

Cet historique ne prétend pas retracer de façon exhaustive et rigoureuse toute l'histoire des risques professionnels en France. Notre objectif se veut beaucoup plus modeste puisqu'il consiste simplement à cerner l'évolution des mentalités et des idées qui sous-tendent les principales étapes de l'histoire de cette notion jusqu'à la naissance de son sens moderne.

Avant 1789 (Fuentes, 1995 ; p.71-84), la gestion des risques professionnels était prise en charge par le groupe professionnel lui-même car chaque métier était organisé en corporation. La transmission des principales règles de sécurité s'accomplissait sur le modèle du compagnonnage. De surcroît, chaque atelier possédait une réglementation avec ses propres dispositions.

Suite à la Révolution, la situation, telle que nous venons de l'évoquer, a indéniablement évolué. L'abolition des corporations en 1791 a pour conséquence d'inscrire les problèmes de sécurité au travail dans le cadre du droit commun. La responsabilité du patron repose alors sur l'idée de faute, ce qui signifie que le contrat de travail n'implique pas que l'employeur soit automatiquement responsable lorsque survient un accident. Par suite, le dommage occasionné par un accident pose un problème juridique. De son côté, le patron considère "*toute législation comme une atteinte à son autorité*" (Fuentes, 1995 ; p.73) car il estime que le versement d'un salaire le dédouane de sa responsabilité en ce qui concerne les accidents du travail. Quant à l'ouvrier, il juge le patronat comme étant responsable, d'autant que la révolution industrielle et le développement du machinisme tendent à accroître le sentiment d'insécurité au travail.

La multiplication des accidents mortels ou engendrant des incapacités de travail a des incidences dramatiques sur les conditions de vie de nombreuses familles car l'absence de revenus décents ne leur permet plus de subvenir à leurs besoins. Cette situation incite les victimes à chercher un responsable car la question consistant à savoir qui doit payer se fait de plus en plus présente et pressante. La théorie de la responsabilité qui sous-tend les circonstances de cette période repose sur le principe de responsabilité civile qui est à la base du système

de réparation des accidents. Du point de vue juridique, une personne est responsable d'un dommage soit parce qu'elle l'a causé par sa propre faute, soit parce qu'elle n'a pas rempli une obligation à laquelle elle était tenue par un contrat. Nous avons vu précédemment que le contrat de travail ne prévoyait pas cette dimension. De fait, pour obtenir réparation, il ne reste plus à la victime qu'un seul mode d'action, c'est-à-dire prouver que l'accident est imputable à une faute du patron. Or, dans ce contexte particulier d'industrialisation galopante, les accidents sont essentiellement liés à des machines et à l'utilisation d'énergies nouvelles telles que l'électricité et la vapeur. Accuser le patronat d'avoir introduit dans l'entreprise des outils de travail dangereux, c'est implicitement accuser et faire le procès de la révolution industrielle (Peretti-Watel, 2000 ; p.49-50). Ce qui revient à dire que la victime incrimine et remet en cause la volonté de l'Etat puisque, n'oublions pas qu'au 19^{ème} siècle, l'industrialisation est un objectif national dans la mesure où il contribue au développement économique et technologique du pays. Par ailleurs, puisque le coupable est celui qui a commis la faute, il y a pour l'employé nécessité de faire la preuve de la culpabilité de son patron. Pour obtenir une indemnité réparant le préjudice, il lui faut donc entreprendre une action en justice. Toutefois, un procès reste une épreuve délicate à surmonter pour la quasi-totalité des employés car ils sont confrontés à plusieurs difficultés (Fuentes, 1995 ; p.74). Parmi ces obstacles, le plus évident réside bien entendu dans la capacité à apporter la preuve irréfutable de la culpabilité de l'employeur. Il s'agit de démontrer que l'origine de l'accident ne s'inscrit pas dans l'incertitude et l'imprévisibilité d'un cas fortuit résultant du hasard. Pour la victime, l'objectif est complexe voire dangereux car, au cours du procès, il peut finalement s'avérer que l'accident est la conséquence de sa propre négligence ou de son imprudence. Dans ce cas, l'employeur ne peut plus être tenu pour responsable.

Dans de telles circonstances, l'ouvrier est mis en situation d'infériorité puisqu'il lui incombe d'apporter la preuve de la culpabilité de son patron alors même qu'il n'en a pas réellement les moyens. Cette situation engendre des rapports de force qui génèrent dans les entreprises un climat social non propice à la production et à l'activité. La conjoncture n'est favorable pour personne car les victimes n'obtiennent pas réparation, la croissance économique et le développement technologique sont menacés du fait de la détérioration de l'ambiance de travail et la multiplication des accidents entame de manière inquiétante la force de travail des salariés. C'est l'équilibre du système complexe de l'industrialisation qui est finalement touché.

A cette époque commence à émerger une idée nouvelle qui consiste à dire que l'activité industrielle profite à tous et donc, par conséquent, la réparation des dommages qu'elle occasionne doit se faire équitablement. Afin de désamorcer le conflit social et le rapport de force entre le patronat et le salariat, il est nécessaire que le coût des indemnisations soit supporté par les fruits de la croissance. Il convient alors d'envisager un nouveau principe d'imputation des réparations sans obligation de chercher à faire la preuve d'une faute et d'établir un lien causal entre cette faute et l'accident. La loi du 9 avril 1898¹ sur les accidents du travail est la concrétisation juridique de ces conceptions novatrices. Le texte symbolise cette rupture tout en instituant l'acte de naissance de la notion de risque professionnel.

¹ Cette disposition ne concernera dans un premier temps que les accidents du travail. Le régime protecteur ne sera étendu aux maladies professionnelles qu'à partir de 1919.

Cette loi est portée par des valeurs radicalement nouvelles dans le monde du travail puisqu'elle s'inspire largement du mouvement de socialisation du risque que nous avons évoqué précédemment. L'idée même de risque traduit une nouvelle conception du lien causal. En effet, la faute disparaît et elle est remplacée par le risque. On considère que l'accident est un danger n'ayant pas une cause simple, unique et nécessaire mais bien plutôt une multiplicité de causes probables ou de facteurs de risques, c'est-à-dire des "*caractéristiques dont la présence accroît la probabilité d'occurrence du risque mais sans en constituer une cause nécessaire et suffisante*" (Peretti-Watel, 2001 ; p.14). En outre, le concept de risque professionnel ouvre des dimensions nouvelles car il laisse entrevoir la possibilité d'étendre le risque non plus uniquement à l'accident mais également à la maladie professionnelle.

La disparition de la cause unique préfigure et suppose du même coup une nouvelle forme de responsabilité car, par extension, c'est l'idée de faute qui est remise en question. L'apparition du risque implique l'existence d'un dommage à réparer. Dorénavant, il n'est plus nécessaire que l'employé apporte la preuve de la culpabilité de son patron car "*la loi instaure un système de réparation forfaitaire qui écarte toute recherche de responsabilité*" (Fuentes, 1995 ; p.78). Le risque professionnel est devenu un qualificatif générique qui fait référence à tous les types d'accidents survenus soit dans la pratique effective du métier, soit dans le contexte du travail. Toute activité de production engendre des risques inhérents qui échappent à la question de la responsabilité et de la faute. Les risques professionnels sont appréhendés comme un mal nécessaire à l'essor industriel et technologique ainsi qu'à la prospérité du pays et des habitants. Le nouveau système d'indemnisation forfaitaire qui est créé à l'occasion de cette loi repose sur les techniques d'assurances telles qu'elles ont pu se développer dans la société. Ce mode organisationnel a l'avantage de ne pas stopper l'activité de production lorsqu'un accident se produit étant donné que la victime perçoit automatiquement un dédommagement financier. La loi ouvre des perspectives nouvelles au contrat de travail car il engage désormais la responsabilité de l'employeur d'une manière originale. En effet, le contrat de travail définit les conditions dans lesquelles un employé loue ses services à un patron. La contractualisation entre les deux parties est considérée comme une forme de louage de service, ce qui implique que le travailleur se trouve dans une position de subordination vis-à-vis de l'employeur. En raison de cette disposition, le patron est responsable de la sécurité de son employé et il est dans l'obligation de lui verser une indemnité en cas de préjudice (Fuentes, 1995 ; p.79). Le versement d'un salaire en contrepartie de la prestation d'un service n'affranchit plus l'employeur de toute obligation en matière de sécurité. La rémunération ne prend pas en charge la réparation d'un accident éventuel, l'indemnisation fait à présent l'objet d'un versement monétaire spécifique.

En prenant le pas sur la justice, les systèmes d'assurances vont jouer un rôle essentiel dans le monde du travail. Ce phénomène participe d'un mouvement qui vise à objectiver les risques professionnels en s'appuyant sur des techniques déjà largement utilisées dans la société. L'objectivation des risques s'articule autour de plusieurs aspects complémentaires. L'estimation de la possibilité d'occurrence d'un risque procède de la statistique administrative et du calcul mathématique de probabilité. La mise en œuvre de ces outils doit contribuer à la gestion, la maîtrise et l'évaluation des risques. A partir des résultats obtenus lors de cette phase de

rationalisation des risques, les assurances sont en mesure de calculer le montant des indemnités versées aux victimes mais également le coût des cotisations que l'entreprise devra supporter dans ses frais généraux.

La loi de 1898 impulse donc une objectivation des risques professionnels sur trois niveaux d'implication différents. Premièrement, le risque fait l'économie de la faute et de la recherche de la preuve de la culpabilité. Il est conçu comme une manifestation indésirable liée à une situation de travail. Deuxièmement, le calcul de probabilité procure le sentiment de mieux connaître le risque, voire de le maîtriser car la part de hasard et d'incertitude est réduite du fait de l'estimation de son occurrence. Enfin, le risque fait l'objet d'une évaluation monétaire puisque chaque dommage est associé à une somme d'argent. Ce dernier aspect est très intéressant car il permet de comprendre pourquoi la création de la notion de risque professionnel était nécessaire pour que le développement industriel puisse se poursuivre. L'aspect financier du risque est emblématique de nos sociétés économiques car l'argent y est l'échelle de valeur qui prédomine lorsqu'il s'agit d'évaluer. Définir un coût c'est objectiver le risque puisqu'il est alors possible de s'en construire une représentation concrète sur une échelle de valeur commune.

Le 20^{ème} siècle a vu se confirmer et se développer encore ces avancées sociales notamment grâce à la loi de 1928 créant les assurances sociales et à la loi de 1946 qui ouvre droit à une réparation versée directement par les caisses de la Sécurité Sociale. Plus récemment, plusieurs réglementations législatives ont contribué à faire évoluer le monde de la prévention de risques professionnels. Premièrement, en 2001 un décret impose aux entreprises de rédiger un document unique concernant l'évaluation des risques. Ce décret a pour conséquence de mobiliser et de sensibiliser les entreprises à la problématique des risques et de la prévention. Deuxièmement, en 2002, la justice française remplace l'approche classique d'obligation de moyens par une obligation de résultats en matière de prévention et d'évaluation des risques. Par conséquent, ces récents bouleversements dans le domaine de la prévention devraient probablement avoir des répercussions sur la nature du rôle des préventeurs.

2.2. Risques professionnels : de quoi parle t-on ?

L'expression "*Risques Professionnels*" revêt un caractère très général. Elle désigne l'ensemble des atteintes potentielles qu'un individu encourt ou fait encourir à autrui dans le cadre de son activité professionnelle à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise (Goguelin, 1996 ; p.8). Cette considération offre l'avantage d'identifier clairement la signification du phénomène. Cependant, la simplicité apparente ne doit pas masquer la complexité et les enjeux sous-jacents. Continuons notre exploration par la présentation des deux dimensions qui constituent les risques professionnels, à savoir les accidents du travail et les maladies professionnelles.

2.2.1. Les accidents du travail

L'accident du travail est généralement présenté à l'aide de sa définition légale : "*Est considéré comme accident du travail, quelle qu'en soit la cause, tout accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail à toute personne salariée ou*

travaillant, à quelque titre et en quelque lieu que ce soit, pour un ou plusieurs employeurs ou chefs d'entreprise"(Monteau et Pham, 1987, p.703 ; Goguelin, 1996, p.11). Cette définition offre l'avantage d'être suffisamment large pour faire entrer, dans la catégorie des accidents du travail, tout événement dommageable portant atteinte à l'intégrité corporelle des salariés et qui survient dans un contexte lié au domaine professionnel.

Par ailleurs, les accidents du travail apportent des renseignements sur l'activité et le mode de fonctionnement quotidien des entreprises. L'accident apparaît comme le symptôme, le révélateur de dysfonctionnements (Leplat et Cuny, 1979) alors que la planification du travail est, en principe, conçue pour les éviter. De ce point de vue, et souvent malgré les apparences, les accidents du travail sont rarement quelque chose de simple. Ils sont généralement la conséquence d'interactions complexes qui peuvent se traduire concrètement par une succession d'événements et de prises de décisions multiples. L'accident du travail se présente alors comme le produit d'interactions diverses et variées entre des facteurs organisationnels, techniques et humains.

2.2.2. Les maladies professionnelles

Contrairement aux accidents, les maladies ne sont pas des événements qui s'inscrivent dans la soudaineté ; elles s'inscrivent au contraire dans la permanence et sur le long terme. L'accident étant généralement visible, observable dans l'instant, il est plus facilement authentifiable. Le terme maladie désigne une "*altération organique ou fonctionnelle considérée dans son évolution et comme une entité définissable*" (Le Robert). Par suite, une maladie professionnelle est une affection contractée dans le cadre d'une activité professionnelle rémunérée. Elle est "*la conséquence directe de l'exposition à un risque (physique, chimique ou microbien) ou à des conditions de travail spécifiques (bruit, vibrations, postures de travail...)*" (Harlay, 1996, p.12). Conséquemment, la détection et le diagnostic des maladies professionnelles sont confrontés à de véritables problèmes temporels dans la mesure où elles s'installent généralement de façon très lente. Les symptômes n'apparaissent le plus souvent que plusieurs mois, voire plusieurs années après l'exposition au risque.

Par ailleurs, si la maladie professionnelle se différencie des accidents du travail par la nature de sa manifestation, cela ne signifie pas pour autant que ces deux phénomènes sont dépourvus de points communs. En effet, les maladies professionnelles apparaissent elles aussi comme la conséquence d'interactions complexes car elles sont favorisées par la conjonction de plusieurs facteurs qui impliquent "*l'organisation et les méthodes de travail, la conception des machines et les dispositifs de sécurité, la formation et l'encadrement des salariés de l'entreprise, des facteurs humains individuels*" (Harlay, 1996, p.11).

Toutes les maladies professionnelles sont répertoriées par la Sécurité Sociale dans un classement qui évolue au gré de la reconnaissance de nouvelles maladies. Cependant, les maladies professionnelles sont entourées d'une part d'incertitude et de doute inévitable car il n'est pas toujours facile d'établir le lien entre les symptômes et l'activité professionnelle. Cette difficulté étant notamment renforcée par le facteur temps et la manifestation souvent lente des premiers signes. De plus, pour être reconnue par la Sécurité Sociale, une maladie doit être

constituée comme une entité définissable. Or, à l'heure actuelle, les scientifiques ignorent souvent les conséquences à long terme des conditions de travail sur la santé des salariés (Harlay, 1996).

Enfin, les maladies professionnelles peuvent être déclinées selon trois types d'atteintes (Goguelin, 1996, p.87) :

- Les atteintes d'ordre physiologique : Ce sont les altérations organiques (par exemple dues à l'inhalation de poussières, de produits toxiques...) et/ou fonctionnelles (troubles digestifs, troubles du sommeil...)
- Les atteintes d'ordre psychologique : Ce sont les altérations du comportements déterminées par des aspects psychopathogènes du travail (stress, charge mentale, dégradation des relations de travail...) et/ou par des caractéristiques sociopathogènes (absence de reconnaissance professionnelle, dégradation de la vie familiale...)
- Les atteintes d'ordre psychosomatique : Ce sont les altérations qui résultent des interactions complexes entre les troubles psychiques et les troubles organiques et/ou fonctionnels.

2.3. Risques professionnels : des conceptions multiples

S'il est convenu d'admettre que les risques professionnels évoluent au gré des transformations du monde du travail, il ne faut pas pour autant oublier que cette notion a elle-même connu des changements importants. Essentiellement grâce à l'étude des accidents du travail, différentes conceptions de l'analyse des risques professionnels se sont succédées au cours du 20^{ème} siècle. Par ailleurs, il est intéressant de noter que les Sciences Humaines ont largement participé à enrichir l'évolution des conceptions relatives aux risques professionnels. L'apparition et le développement de courants théoriques, notamment en psychologie du travail, ont eu des répercussions sur la manière de concevoir et d'appréhender les risques professionnels. Les conceptions de la structure causale des risques vont progressivement devenir plus complexes ; *“ainsi, à l'unicausalité correspondent des études centrées sur l'individu (la victime) et à une causalité conçue en forme de réseau de facteurs multiples en interaction correspondent des analyses de systèmes sociotechniques de plus en plus vaste”* (Monteau et Pham, 1987, p.704). L'analyse des risques professionnels va donc donner naissance à différentes conceptions qui se nourrissent de l'évolution des théories générales liées d'une part à la place et au rôle de l'individu dans son environnement (behaviorisme ; cognitivisme...) et d'autre part au fonctionnement des organisations et des systèmes (Goguelin, 1996). Concrètement, l'évolution des conceptions doit se traduire, se matérialiser par une transformation des pratiques de prévention.

2.3.1. Les conceptions unicasales

Dans cette conception originelle qui naît avec le machinisme industriel dans le cadre de l'organisation taylorienne du travail, les risques professionnels, et notamment les accidents du travail, sont envisagés comme un phénomène simple, résultant d'une cause unique. A cette époque, les machines sont au centre de l'analyse des risques car ces nouveaux outils de production sont encore mal

maîtrisés. Les machines ne possédant pas de protections et les procédés de fabrication étant peu fiables, ils sont alors la cause directe de nombreux accidents (Monteau et Pham, 1987, p.705). Dans ce contexte, c'est donc la technique qui apparaît comme la cause unique et directe des accidents du travail (Duret, 1995, p.29).

Parallèlement, alors que l'organisation taylorienne du travail incite de plus en plus à une dichotomie homme/machine, il apparaît que tous les risques professionnels (les accidents du travail) ne peuvent pas être expliqués uniquement par le biais de la technique. A cette époque, les Sciences Humaines s'intéressent à la place de l'Homme au travail. L'analyse du risque va alors opérer une translation de son objet d'étude puisqu'on ne va plus uniquement s'intéresser aux machines mais également à la place de l'Homme. La dichotomie homme/machine conduit alors à une classification des accidents selon deux types de facteurs : les facteurs techniques et les facteurs humains (Monteau et Pham, 1987, p.705).

Ce changement de perspective dans l'analyse du risque va alors donner naissance à une succession d'hypothèses et de théories sur le facteur humain. Si cette notion repose aujourd'hui sur des éléments théoriques riches et complexes à la croisée de plusieurs disciplines scientifiques (psychologie, ergonomie, sciences cognitives...), les premières approches se fondaient sur des présupposés très réducteurs. Les premières recherches sur le facteur humain mettaient essentiellement en évidence une propriété intrinsèque à certains individus : la prédisposition aux accidents (Monteau et Pham, 1987, p.705). Dans cette conception, l'âge, le sexe, la situation familiale, le degré d'intelligence, la personnalité ou encore l'attitude face aux risques sont autant de causes susceptibles d'expliquer l'origine des accidents (ibid., pp.705-709). Mais malgré cette vision réductrice, l'apparition du facteur humain comme cause unique constitue un progrès évident car elle crée les conditions indispensables à une ouverture dans l'approche des risques.

Cependant, les conceptions unicasuales, quelles soient orientées vers la technique ou le facteur humain, sont nécessairement limitées dans la mesure où elles négligent d'autres éléments de la situation de travail et notamment ce qui apparaît comme une dimension constitutive du risque et des accidents : le contexte. Le principe de causalité unique réduit le champ d'investigation de l'analyse du risque en excluant toute forme d'interdépendance entre la technique et le facteur humain dans la réalisation de l'activité.

Dans les discours, tout le monde est d'accord pour affirmer que cette conception est nécessairement limitée, voire dépassée, mais dans les pratiques de prévention, ce n'est peut être pas aussi vrai. L'approche technoscientifique de type linéaire permet d'obtenir une certaine forme de maîtrise des risques. En verrouillant techniquement les défauts de sécurité, ce type d'approche valorise tout à la fois l'expérience et l'expertise technique des préventeurs.

2.3.2. Les conceptions multicasuales

Le changement de perspective initié par les conceptions multicasuales va profondément bouleverser l'analyse des risques professionnels. Les accidents vont être appréhendés soit comme une succession d'événements, soit comme des phénomènes de convergences. Mais dans les deux approches, les accidents

apparaissent comme des événements engendrés par l'interaction entre les opérateurs (le facteur humain) et les autres composantes de la situation de travail, notamment les facteurs techniques (Monteau et Pham, 1987, p.710). Or, c'est précisément la rencontre ou plus exactement l'interdépendance des facteurs techniques et humains qui va donner naissance à "*la notion de geste néfaste et conduire à l'analyse fine entre gestes normaux et gestes dangereux*" (Duret, 1995, p.30). L'apparition de la notion de geste ne doit pas être interprétée comme un retour au seul facteur humain centré sur les caractéristiques psychologiques et physiologiques des travailleurs. Elle est au contraire une opportunité d'ouverture dans la mesure où elle suppose une analyse de l'activité des salariés. L'accident est désormais perçu comme le révélateur de perturbations dans la situation de travail. Il s'agit alors d'identifier et de comprendre ce qui a conduit l'individu à ne pas effectuer des gestes dangereux à la place des gestes normalement attendus.

Cependant, les nouvelles approches développées sous l'impulsion des conceptions multicausales n'auront qu'un faible impact sur les pratiques de prévention (Monteau et Pham, 1987, p.713). Malgré l'émergence de l'analyse du travail visant à mettre en évidence les interactions entre les facteurs techniques et les facteurs humains, ces approches s'intéressent à la dynamique des relations causales dans un contexte toutefois trop restreint. En effet, aucune approche multicausale n'appréhende le risque à travers l'ensemble de ces composantes car toutes les théories développées à cette époque sont isolées et indépendantes les unes des autres. Les conceptions multicausales apparaissent plutôt comme un progrès déterminant car elles vont contribuer à développer la notion de système qui va alors fournir un cadre conceptuel propice à l'articulation des différentes approches multicausales existantes.

2.3.3. La conception systémique¹

La notion de systémique est née des théories énoncées par Bertalanffy (Bertalanffy, 1973) sur le fonctionnement des organismes vivants. Appliquée aux activités industrielles, cette notion est perçue comme une opportunité susceptible de révolutionner le concept de risque grâce à l'analyse de la complexité des organisations.

Le principe de l'approche systémique consiste à considérer l'entreprise comme un vaste système sociotechnique composé de différents éléments qui interagissent en vue d'atteindre un certain nombre d'objectifs déterminés. Dans ce cadre là, les accidents du travail et/ou les maladies professionnelles peuvent être appréhendés comme les révélateurs d'un dysfonctionnement du système "entreprise". Par conséquent, les risques professionnels doivent faire l'objet d'une approche globale visant à comprendre l'ensemble des interactions qui participent à leur survenue. Cette approche accorde une place centrale à l'analyse de l'activité et à la compréhension du fonctionnement globale de l'entreprise.

Les risques étant appréhendés comme des phénomènes complexes, l'approche systémique doit alors permettre d'"opérer un changement radical dans les méthodes de prévention qui vont devenir des démarches globales" (Duret, 1995, p.30).

¹ Dans cette partie, nous ne présentons qu'un rapide aperçu de la conception systémique. Un développement plus complet sera réalisé au cours des pages suivantes lorsque nous aborderons le risque routier et le risque TMS.

3. De la prévention à la formation

Après avoir, à plusieurs reprises, employé les termes prévention et préventeurs, nous proposons à présent d'en explorer le sens. Puisque notre étude porte sur la formation à la prévention, nous commencerons par décrire qui sont les acteurs de la prévention et nous poursuivrons notre réflexion par une analyse des enjeux de la formation.

De par sa signification latine¹, la prévention désigne l'action de prévenir, c'est-à-dire la capacité à prendre les devants. Plus précisément, la prévention est l'action qui consiste à anticiper l'éventuelle survenue d'un événement. L'objectif étant, dans le meilleur des cas, d'essayer d'empêcher que le phénomène se produise. Dans le cas où on ne serait pas certain de l'empêcher, la prévention consiste alors à tenter d'en diminuer les effets négatifs. Par conséquent, la prévention suppose la mise en œuvre de dispositions visant à agir sur :

a. les éléments qui sont considérés comme participant à la survenue du phénomène

b. les conséquences afin d'en diminuer les effets négatifs.

Prévenir c'est donc tout d'abord détecter les situations accidentelles et les contrôler et ensuite analyser les conditions qui contribuent à la survenue de l'accident, c'est-à-dire les facteurs d'accident.

Le terme prévention recouvre donc les actions et les dispositions préventives mais, par extension, il désigne également l'organisation chargée d'élaborer et de faire appliquer l'ensemble des mesures préconisées. Les acteurs qui œuvrent dans ce domaine précis sont appelés "préventeurs". Contrairement à ce qui se passe dans le domaine de la prévention et le langage des entreprises, le terme préventeur est encore très peu usité dans le langage courant.

Le terme préventeur est un qualificatif d'ordre général désignant des acteurs qui agissent préventivement pour que des phénomènes indésirables ne se produisent ou se reproduisent pas mais aussi pour en atténuer les éventuelles conséquences. Dans le champ des risques professionnels, le préventeur est une personne qui œuvre pour la sauvegarde de la santé des salariés et des biens. C'est un professionnel des risques liés au travail dont le rôle, "*à la fois social et technique, consiste à conseiller, à assister, à aider les entreprises, pour prévenir et limiter le nombre et la gravité des faits dommageables et de leurs conséquences à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise*" (Goguelin, 1996 ; p.90). Cependant, le métier de préventeur recouvre des réalités très différentes puisque cette dénomination regroupe des acteurs aux statuts et aux niveaux de qualification très hétérogènes.

3.1. Les acteurs de la prévention des risques professionnels

En France, la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles est une organisation complexe placée sous la responsabilité d'un

¹ Du latin *praevenir* : prendre les devants, devancer.

système dual : d'un côté les pouvoirs publics (le ministère chargé du Travail) et de l'autre l'assurance sociale qui est gérée par les partenaires sociaux¹.

3.1.1. Les pouvoirs publics

C'est le Ministère chargé du travail, et plus précisément la Direction des Relations du Travail (DRT), qui est en charge de la politique publique nationale de prévention sur les lieux de travail. Cette entité a pour mission de préparer, d'élaborer et de faire appliquer la réglementation dans le domaine qui nous intéresse dans cette recherche.

Dans ses actions, le Ministère chargé du Travail est assisté d'un organe consultatif, le Conseil Supérieur de la prévention des risques professionnels, qui est composé notamment de représentants des pouvoirs publics, de représentants des salariés et des employeurs ainsi que d'experts. Le rôle de cet organe est double : il peut proposer des mesures en matière de prévention et il est consulté sur tous les projets de loi ou de règlements qui touchent à la prévention des risques professionnels.

L'action de la Direction des Relations du Travail (DRT) est relayée sur le terrain par les Directions Régionales et Départementales du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DRTEFP et DDTEFP) et par l'Inspection Médicale du Travail. Pour tout ce qui concerne l'application des dispositions législatives et réglementaires relatives aux conditions de travail (santé et sécurité), les missions de surveillance, de contrôle, d'information et de conseil sont principalement assurées par l'Inspection du Travail.

3.1.2. La Sécurité Sociale

Les organismes de la Sécurité Sociale ont pour mission de définir les mesures et les moyens à mettre en œuvre pour promouvoir la prévention dans les entreprises relevant du régime général de la sécurité sociale. Les règles de tarification et les modalités de réparation des accidents du travail et des maladies professionnelles sont fixées par la Direction de la Sécurité Sociale (DSS) qui participe, en collaboration avec le ministère chargé du Travail, à l'élaboration de la politique de prévention. Par ailleurs, la Direction de la Sécurité Sociale s'appuie sur la Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés (CNAMTS) dont le rôle consiste à définir les mesures et les moyens visant à promouvoir la prévention dans les entreprises.

Au sein de la CNAMTS, c'est la Commission des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelle (CATMP) qui est plus particulièrement chargée de la prévention des risques professionnels. Cette commission est assistée par des Comités Techniques Nationaux (CTN). Ces comités, constitués par professions ou groupes de professions et composés de représentants des employeurs et des salariés, ont pour rôle d'étudier leurs activités et de proposer des recommandations techniques par branches d'activité.

La CNAMTS est relayée au niveau régional par 16 Caisses Régionales d'Assurance Maladie (CRAM) et 4 Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS) pour les départements d'Outre-mer. Les CRAM et les CGSS ont pour vocation

¹ Une présentation plus complète est disponible sur le site Internet de l'INRS : www.inrs.fr

d'adapter les orientations générales de la CNAMTS aux niveaux des réalités régionales. Elles ont pour mission de contrôler mais aussi d'appuyer et de conseiller les entreprises sur les moyens techniques à mettre en œuvre pour prévenir les risques professionnels. La CNAMTS et les CRAM mènent des actions qui s'articulent principalement autour de recommandations pratiques, d'incitations financières, de contrôles, d'assistance technique ou encore de conseils aux entreprises. C'est en cela que la Sécurité Sociale est différente mais complémentaire des services du ministère chargé du Travail car ces derniers fondent leurs actions sur la voie réglementaire.

3.1.3. L'INRS

L'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) est une association de loi 1901 à but non lucratif et soumise au contrôle financier de l'Etat. Constitué sous l'égide de la CNAMTS, l'institut a été créé en 1947 sous le nom d'Institut National de Sécurité (INS). C'est en 1968 qu'il deviendra l'INRS.

Situé à Paris et en Lorraine (Vandoeuvre et Neuves-Maisons), l'INRS est géré par un conseil d'administration paritaire composé de 18 membres titulaires représentant les employeurs (MEDEF) et les organisations syndicales des salariés (CFDT, CFTC, CGC, CGT, CGT-FO). Son budget, de l'ordre de 68 millions d'euros, provient en presque totalité du Fonds national de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles de la CNAMTS. Ce fonds est alimenté par les cotisations accidents du travail et maladies professionnelles versées par les entreprises.

Le programme d'activité est établi en lien avec des directives de la CNAMTS dans le cadre de la politique définie par le ministère chargé du Travail. En outre, pour mener à bien son programme d'activité, l'INRS dispose de compétences internes très variées (chargés d'études scientifiques, ingénieurs, médecins, formateurs...). Plus de 650 personnes y travaillent, réparties dans 20 entités ou départements.

Par ailleurs les programmes et les comptes-rendus d'activité de l'INRS sont examinés chaque année par la commission Applications et la commission Etudes, Recherches et Assistance qui dépendent toutes les deux du conseil d'administration.

Les missions de l'INRS se déclinent selon 3 orientations complémentaires :

Anticiper : Dans le cadre d'un programme qui définit tous les cinq ans son cadre général d'action, l'INRS mène des études et recherches visant à améliorer la santé et la sécurité au travail sur l'ensemble des domaines que recouvre le concept de risque professionnel (chimie, physique, physiologie, psychologie du travail, ergonomie, économie...). Les résultats de ces études et recherches permettent notamment de déterminer les besoins futurs en matière de prévention.

Sensibiliser : L'INRS conçoit de nombreux produits d'information (revues, brochures, affiches vidéos, Cd-rom...) qui sont diffusés auprès d'un large public composé de chargés de sécurité, de médecins du travail, ingénieurs, opérateurs, formateurs...

Accompagner : L'accompagnement se traduit par deux types d'action. En premier lieu, environ 40000 demandeurs (entreprises, salariés, CHSCT¹...) font chaque année appel aux services d'assistance de l'INRS pour résoudre des problèmes de prévention. Ensuite, l'institut transmet son savoir-faire et ses compétences à travers 70 offres de formation et/ou d'aides pédagogiques adaptées aux besoins des animateurs de la prévention en entreprise.

3.1.4. Les préventeurs CRAM

La dénomination "préventeurs CRAM" fait référence à un public clairement identifié puisqu'il s'agit des ingénieurs-conseils et des contrôleurs de sécurité des services prévention des CRAM². Tout en tenant compte des caractéristiques régionales, les actions de ces acteurs institutionnels s'inscrivent dans le cadre de la politique générale de prévention élaborée par la CNAMTS. Déterminée par les répercussions financières des accidents du travail et maladies professionnelles, l'action des préventeurs CRAM consiste, d'une manière générale, à chercher comment réduire la fréquence et la gravité des pathologies liées au travail.

Recrutés par les CRAM en fonction de certains critères (qualification technico-scientifique, expérience professionnelle dans le monde de l'entreprise), les futurs ingénieurs-conseils et contrôleurs de sécurité suivent une formation à l'issue de laquelle ils reçoivent un agrément d'Etat. La formation est d'une durée d'un an pour les ingénieurs-conseils et de 11 mois pour les contrôleurs de sécurité. L'INRS assure la totalité de la formation des contrôleurs et la moitié de celle des ingénieurs.

Les préventeurs CRAM enquêtent sur les conditions d'hygiène et de sécurité. Ils mènent des actions qui allient de manière indissociable conseil, formation et contrôle. Pour mener à bien ces actions, ils disposent de moyens techniques, réglementaires et d'incitations financières. L'agrément leur garantit un accès aux entreprises sans aucune condition ni restriction puisque les chefs d'entreprise sont tenus de les recevoir à tout moment.

Le rôle des ingénieurs-conseils et contrôleurs de sécurité est double (Goguelin, 1996 ; p.103-104) : d'une part conseiller et persuader les chefs d'entreprise, d'autre part encourager ou sanctionner en diminuant le montant des cotisations ou en attribuant des cotisations supplémentaires. Lorsque les entreprises ont passé un contrat de prévention avec la CRAM, les préventeurs suivent la réalisation du contrat.

Lorsqu'ils sont dans leur rôle de conseil et de contrôle, les préventeurs CRAM doivent notamment prescrire les mesures de prévention adaptées. Or, ces acteurs sont généralement responsables d'un portefeuille d'entreprises constitué sur la base d'une zone géographique ou d'un secteur d'activité. Cette situation, qui les conduit à ne visiter qu'un nombre restreint d'entreprises, se révèle problématique dès lors qu'il s'agit de conseiller et de préconiser des mesures adaptées. Dans ce cas, si des problèmes sont détectés, soit l'entreprise fait l'objet d'une démarche et d'un suivi particulier, soit les préventeurs préconisent des mesures d'ordre technique. En effet, leur expertise technico-scientifique leur permet de proposer des mesures concrètes et pratiques de façon rapide.

¹ Comités d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail

² Les 16 CRAM et 4 CGSS comptent au total 270 ingénieurs-conseils et 460 contrôleurs de sécurité.

3.1.5. Les préventeurs d'entreprise¹

Contrairement aux préventeurs CRAM, les préventeurs d'entreprise ne représentent pas un public clairement identifiable. La dénomination "préventeurs d'entreprise" recouvre un public très hétérogène dont le premier dénominateur commun réside dans le fait qu'ils sont salariés de l'entreprise dans laquelle ils mènent leurs actions. Cependant, la nature de l'implication de ces acteurs dans le domaine de la prévention est spécifique à chaque entreprise. En effet, la mission de prévention ne fait pas nécessairement l'objet d'un emploi particulier. Certains salariés se voient parfois confier, de façon volontaire ou imposée par l'employeur, la prévention des risques en complément de leur activité professionnelle. Dans ce cas, la proportion de temps accordée à la prévention est variable d'une entreprise à l'autre.

Le qualificatif "préventeurs d'entreprise" concerne naturellement les ingénieurs et techniciens en hygiène, sécurité et conditions de travail mais par extension, il peut également être appliqué aux médecins, infirmières, ergonomes ou encore aux représentants des CHSCT. Cette situation est révélatrice de la difficulté de donner un contour stable et une définition précise de la professionnalité de ces acteurs. En effet, la population des préventeurs d'entreprise se caractérise par des différences fondamentales en ce qui concerne l'origine socioprofessionnelle des acteurs, le niveau de qualification, le type de formation initiale et le statut au sein des entreprises. Par ailleurs, en l'absence de réel cadrage réglementaire, la nature des missions est principalement définie par la manière dont chaque entreprise et les branches professionnelles déclinent leurs priorités et leurs obligations en matière de sécurité au travail. De ce fait, l'activité des préventeurs ne peut être que multiforme puisqu'elle est le reflet de conceptions particulières de la prévention.

Au regard de cette importante hétérogénéité, les préventeurs d'entreprise donnent, dans le meilleur des cas, l'image d'une profession faiblement structurée. Ces acteurs ont une activité multiforme, peu connue mais éminemment complexe car les tâches qu'ils réalisent sont d'une grande diversité tout en étant en prise directe avec l'activité de production. Parmi les principales activités, nous pouvons par exemple citer² : le suivi et le respect des lois ou règlements en matière d'hygiène et de sécurité ; la gestion de budgets ; le suivi de projets de conception et d'installation ; la mise en conformité des équipements et installations ; la mise en œuvre de programmes ou de plans de prévention ; la rédaction de consignes de sécurité ; l'animation de sessions de formation ; le contrôle du suivi des prescriptions et règlements ; la préparation de la gestion des situations de crise (par exemple un explosion dans une centrale nucléaire) ; la rédaction d'enquêtes d'accidents et de dossiers de reconnaissance d'une maladie professionnelle ; le contact avec de nombreux interlocuteurs internes et externes à l'entreprise ; etc....

¹ La rédaction de ce paragraphe s'appuie largement sur une étude très récente menée conjointement par l'INRS et le Groupe de Recherche et d'Etude des Pratiques de Prévention IUT HSE/LAP-ADS de l'Université Bordeaux 1 : Alain Garrigou et Guy Peissel-Cottenaz. *Contribution à la découverte du métier des préventeurs et à la caractérisation de leurs besoins en formation continue*. Note scientifique et technique NS 244, 2004.

² Alain Garrigou et Guy Peissel-Cottenaz, op. cit. p.12-13.

En revanche, en ce qui concerne plus particulièrement les ingénieurs et techniciens en hygiène, sécurité et conditions de travail, il semble que le contour de leur mission et de leur activité soit plus clairement défini. Leur domaine est celui de la technique et leur travail consiste essentiellement à faire appliquer la réglementation (Goguelin, 1996 ; p.92-93). Ce sont des acteurs de terrain qui ont généralement une excellente connaissance des salariés, de la culture de l'entreprise, de son histoire ainsi que des techniques et process de fabrication. Ce sont en quelque sorte des experts qui contrôlent, qui informent et qui forment.

Cependant, au-delà de la diversité des activités et de l'hétérogénéité des acteurs, les préventeurs ont en commun une fonction primordiale qui consiste à faire en sorte de concilier le développement économique des entreprises avec la sauvegarde des conditions de travail.

3.2. La formation à la prévention des risques

Il est bien entendu évident que les progrès techniques et scientifiques jouent un rôle essentiel dans la prévention en contribuant de façon significative à développer une expertise en terme d'analyse et de maîtrise des risques. Cependant, la prévention ne peut se concevoir uniquement sur ce mode d'intervention à un niveau très technique ; elle doit nécessairement être envisagée par des leviers d'action complémentaires tels que la sensibilisation et la formation.

Le domaine de la formation à la prévention des risques professionnels concerne une grande diversité d'acteurs car il se démultiplie à travers des modalités très variées. En ce qui concerne l'organisme référent en matière de prévention, à savoir l'INRS, le Département Formation¹ assure la conception, la réalisation et la promotion d'actions de formation en santé et sécurité au travail au sein de dispositifs de formation initiale et de formation continue.

Le dispositif de formation initiale se fonde sur des accords signés avec différentes structures de l'Education Nationale. Plusieurs projets ont été élaborés dans le but d'intégrer la formation à la prévention dans les formations initiales de l'enseignement technique, des écoles d'ingénieurs et des écoles d'architecture.

Quant au dispositif de formation continue, il concerne la formation et le perfectionnement direct des spécialistes de la prévention (ingénieurs-conseils et contrôleurs de sécurité des CRAM, préventeurs d'entreprise, médecins du travail...). Par ailleurs, le principe de formation continue concerne également la conception de dispositifs pour la promotion de la formation à la prévention des autres acteurs de l'entreprise : formation des moniteurs en sauvetage secourisme du travail (SST), formation des formateurs en prévention des risques liés à l'activité physique et ergonomie (PRAPE), mise en œuvre d'un programme d'enseignement à distance pour les membres des CHSCT et les délégués du personnel et un autre programme pour les animateurs sécurité.

Cependant, ce n'est pas simplement la lisibilité fonctionnelle de l'organisation de la formation à l'INRS qui nous intéresse précisément. Cette présentation rapide est l'occasion d'appréhender dans une perspective plus générale, le sens, la nature et le contenu des axes de formation à la prévention des risques professionnels.

¹ Les informations concernant l'organisation des différents Départements de l'INRS sont accessibles sur le site Internet : www.inrs.fr

3.2.1. Evolution de la formation à la prévention¹

D'un point de vue historique, la formation à la prévention est intimement liée à l'évolution des approches, des conceptions des risques professionnels que nous avons eu l'occasion d'évoquer précédemment.

Ainsi, vers les années 1950, lorsque la conception des risques est essentiellement unicausale (facteur technique/facteur humain), la formation se présente sous la forme d'un enseignement axé sur la réglementation et les mesures techniques. L'objectif consiste à apprendre à respecter les consignes de sécurités élaborées par les experts. La formation est ici envisagée dans une perspective essentiellement comportementale puisqu'il s'agit bien d'assimiler des connaissances procédurales, des normes afin de développer des attitudes jugées adaptées à certaines situations. Cette époque marque également les débuts des stages de secourisme afin d'acquérir les gestes élémentaires de premier secours. Le développement de ce type de formation est motivé par une volonté d'éviter l'aggravation des conséquences d'un accident par la méconnaissance des gestes qui sauvent.

Ensuite, dans les années 1960-1970, les conceptions multicausales vont progressivement succéder à la linéarité causale. Les risques professionnels, et notamment les accidents, sont perçus comme des événements générés par l'interdépendance de plusieurs facteurs. Les aspects humains et techniques sont appréhendés dans un contexte plus large puisqu'il y a une ouverture sur des dimensions telles que l'organisation et les conditions de travail. En terme de formation, l'accent est mis, d'une manière générale, sur l'idée de santé au travail. Par ailleurs, cette époque peut apparaître comme les prémices d'une science du danger car l'analyse multicritère des accidents se développe grâce à la méthode de l'arbre des causes. La diffusion et l'acquisition de cette méthode vont dès lors de développer.

Enfin, au cours des années 1980-1990, les notions d'hygiène industrielle et de sécurité intégrée dès la conception des outils techniques vont être de plus en plus présentes. Par suite, les formations vont continuer à s'appuyer sur la transmission de normes, de connaissances procédurales et techniques. Mais ces années sont principalement marquées par l'apparition de la conception systémique des risques professionnels. Cependant, malgré les évolutions sans précédent qui ont bouleversé les modalités d'approche des risques, les *“formations mises en œuvre traduisent bien souvent une approche plus schématique, plus élémentaire des risques et des causes d'accidents”* (Sonntag, 1995, p.149). En d'autres termes, il semble que les formations n'aient pas suivi les évolutions des conceptions. Les théories de la complexité n'ont pas donné naissance à des dispositifs de formation adaptés. Pour mieux comprendre ce décalage, il nous faut à présent explorer les grands axes qui structurent habituellement, voire traditionnellement, les formations à la prévention des risques.

¹ Cette partie s'inspire largement d'un texte de Michel Sonntag (Sonntag, 1995) dans lequel l'auteur présente une analyse des différents principes qui structurent habituellement la formation à la prévention des risques.

3.2.2. Organisation de la formation

Au regard des dispositifs actuels, la formation à la prévention des risques s'articule autour de plusieurs grands axes (Sonntag, 1995, p.150-151) :

- Transmission de connaissances : Ce type de formation repose sur un schéma classique de transmission/acquisition de connaissances scientifiques, juridiques, techniques ou encore de normes.
- La persuasion : Ces formations se fondent sur un présupposé simple : il ne suffit pas d'expliquer pour convaincre. Par conséquent, la transmission et l'explication des connaissances scientifiques et réglementaires sont ici remplacées par des stratégies de persuasion et des techniques d'argumentation comme par exemple le témoignage de victimes, l'utilisation de supports visuels et/ou audiovisuels. Ce type de formation s'adresse davantage à l'affectif et à l'imaginaire qu'à l'intelligence rationnelle discursive.
- Les formations aux procédures et aux gestes : L'objectif consiste ici à faire acquérir et/ou à renforcer des automatismes comportementaux par le biais de gestes et de postures que l'on peut qualifier comme étant conformes à la sécurité. C'est notamment le cas de la conduite à tenir et des gestes à effectuer vis-à-vis d'une personne victime d'un accident (formations SST) ou des procédures d'intervention dans des lieux à risques comme les centrales nucléaires ou les industries chimiques.
- Les formations aux méthodologies et aux outils d'analyse des risques : C'est notamment le cas des formations à l'analyse des causes d'accident grâce à la méthode de l'arbre des causes. Au-delà de l'acquisition de la méthode, ces formations constituent un entraînement intellectuel à l'approche multicausale des risques.
- L'exploration des représentations : Ces dispositifs tendent à dépasser les seuls objectifs d'acquisition de gestes et de transmission de connaissances scientifiques, techniques et de méthodes d'analyse afin de développer des approches plus originales qui passent par une exploration et une explicitation des représentations des risques. Cette formation s'appuie sur une prise de conscience des représentations et sur leur analyse en groupe.

En cherchant à créer des automatismes comportementaux, à persuader, à transmettre des connaissances techniques et scientifiques, à développer des capacités d'analyse grâce à l'acquisition de méthodes, les formations à la prévention des risques se fondent sur des approches et des démarches rationnelles (Sonntag, 1995 ; p.152).

3.2.3. Limites de ces formations

Ces formations ont incontestablement permis d'améliorer les conditions de travail et de contribuer à la baisse du nombre des victimes. Cependant, la pertinence de ces différents axes semble atteindre leurs limites face au paradigme de la complexité. Par exemple, malgré l'existence des dispositifs de formation à la méthode de l'arbre de causes qui permet une ouverture intellectuelle à la multifactorialité, les phénomènes complexes n'en sont pas pour autant nécessairement intelligibles. En effet, l'arbre des causes étant envisagé comme

une méthode d'analyse positiviste, elle vise par conséquent à identifier l'ensemble des faits objectifs qui ont participé à la survenue de l'accident. Et à ce titre, elle ne tient pas compte des dimensions psychosociales et cognitives (Goguelin, 1996 ; p.58-66).

Les grands axes de la formation à la prévention sont construits selon les principes intellectuels et rationnels du paradigme cartésien (Sonntag, 1995 ; p.154). Le modèle cartésien postule que la connaissance passe par la décomposition systématique de tous les éléments qui composent un phénomène. Or les principaux axes habituels de formation tendent à favoriser l'acquisition de connaissances, de gestes et de méthodes d'analyse en fonction d'un mode d'entrée particulier. Cette décomposition est indéniablement efficace et pertinente sur certains types de risques pour lesquels une action technoscientifique et/ou comportementale est suffisante pour éviter que le risque ne se reproduise ou pour en limiter ses conséquences. Les formations à la prévention se fondent sur un principe de causalité qui admet une certaine forme de déterminisme. Former un individu sur un facteur de risque présuppose que ce même individu va alors être capable d'agir sur ce même facteur et ainsi limiter et/ou maîtriser le risque. Cependant, dans une perspective systémique, le problème se pose différemment car la complexité naît de l'interaction des composants d'une situation et non pas de leur simple juxtaposition. Dans le cas de risques complexes où les actions sur un ou plusieurs facteurs ne peuvent en garantir sa maîtrise, il est quasi inévitable que les formations habituelles deviennent alors inadaptées.

4. L'évolution des risques professionnels et de leur prévention : les cas du risque routier et du risque TMS

Après avoir posé les premiers jalons conceptuels concernant la notion de risque, l'évolution des conceptions des risques ainsi que l'organisation de la prévention et de la formation, nous proposons à présent d'aborder ce qui va constituer notre objet de recherche, à savoir le risque routier et le risque TMS (Troubles Musculosquelettiques). Nous pensons que les caractéristiques de ces risques sont particulièrement éclairantes pour illustrer l'évolution des risques professionnels générée par les mutations sociales, culturelles, technoscientifiques mais aussi les transformations inhérentes au monde du travail. Cette partie sera l'occasion de comprendre pourquoi ces risques sont susceptibles de mettre en évidence certaines limites dans les pratiques de prévention et les formations traditionnellement mises en œuvre dans la prévention.

4.1. Le risque routier

L'automobile occupe une place centrale, voire omniprésente dans nos vies quotidiennes. Objet social banalisé et d'usage commun, il favorise et améliore la qualité des déplacements tout en agissant sur notre rapport au temps et à l'espace. En effet, nos repères spatio-temporels sont fortement déterminés car l'automobile permet de réduire les distances et de gagner du temps. Cet objet formidable peut être appréhendé comme un prolongement de l'Homme dans le sens où il permet d'accroître considérablement les capacités physiques naturelles

des êtres humains. Le conducteur étant situé à l'intérieur de la machine, il en devient alors un composant tout en restant l'acteur principal.

On comprend alors pourquoi cet objet occupe une place si particulière dans la l'imaginaire social. Accentuée par le développement des médias et de la publicité, son image est porteuse de symboles forts. L'automobile est perçue comme un objet de liberté, d'autonomie, de plaisir, de puissance ou encore de reconnaissance sociale.

Or, au-delà de ces caractéristiques, la conduite automobile n'est pas un acte simple car il a lieu dans une situation complexe composée d'une multitude d'éléments en interactions : le véhicule, le conducteur, l'environnement routier, l'espace-temps, les autres conducteurs, les autres véhicules... Pour un individu, la conduite consiste à réguler et à s'ajuster aux difficultés qui résultent de la dynamique des interactions. Afin de réaliser ces régulations et ces ajustements, les conducteurs doivent mettre en œuvre tout un ensemble de fonctions : perception, compréhension (fonction cognitive), anticipation, prise de décision... (Elslande et Alberton, 1999 ; p.210).

Le risque routier est un phénomène qui préoccupe fortement les pouvoirs publics et il figure comme une des priorités de l'action gouvernementale. Chacun d'entre nous est parfaitement conscient de la dimension sociale du risque routier car chaque individu y est constamment exposé en tant que conducteur, passager ou piéton. Il est cependant beaucoup moins connu et reconnu dans sa dimension professionnelle. Dans ce cas précis, le risque routier concerne l'individu en tant que salarié. Au titre des articles L.411-1 et L.411-2 du code de la Sécurité Sociale, que l'accident se produise dans le cadre d'une mission ou au cours d'un trajet entre le domicile et le lieu de travail, il sera dans les deux cas considéré comme un accident du travail¹ tout en s'inscrivant également dans la législation routière, c'est-à-dire le code de la route.

Le risque routier encouru par les salariés est lié à l'augmentation considérable des déplacements routiers dans le cadre professionnel. A l'origine objet social, l'automobile est aujourd'hui devenue un outil de travail indispensable au fonctionnement et au développement des entreprises. Or, l'accident de la route se produisant par définition à l'extérieur de l'enceinte de l'entreprise, il est difficilement perçu comme un accident du travail traditionnel. Par ailleurs, cette particularité amène nombre de responsables d'entreprise à penser qu'ils sont totalement désarmés pour agir ou que le risque n'a aucun lien avec l'activité professionnelle. Pourtant, dans ce cadre-là, la conduite automobile s'exerce dans une situation dont la complexité est accrue par l'introduction d'un paramètre supplémentaire parmi les interactions déjà nombreuses, à savoir les contraintes professionnelles.

Que ce soit lors du trajet entre le domicile et le lieu de travail et/ou dans le cadre d'une mission professionnelle, de nombreux salariés passent une grande partie de la journée au volant d'un véhicule. Les transporteurs et autres professionnels de la route ne sont donc pas les seuls concernés. Dans toutes les entreprises il existe des salariés, des commerciaux, des cadres, des dirigeants qui sont amenés à se déplacer fréquemment en voiture alors que la conduite n'est pas leur métier. Ces personnes utilisent un véhicule comme un support, un outil

¹ **Risque routier encouru par les salariés. Comprendre pour agir.** Guide d'évaluation, INRS, ED 877.

leur permettant de réaliser leur activité première. Le risque routier concerne quasiment tous les salariés et c'est sans doute aussi pour cette raison qu'il occupe une place particulière parmi les autres risques. En effet, en 2001, sur un total de 742 accidents du travail mortels, on dénombre 262 décès (soit 36% du total des accidents mortels) dans le cadre d'accidents de la route survenus lors d'une mission. Quant aux accidents mortels survenus lors d'un trajet domicile/travail ou travail/domicile, ils sont comptabilisés séparément et ils sont au nombre de 635 en 2001. Par conséquent, le risque routier apparaît comme la première cause d'accident mortel du travail en France alors qu'il ne représente que 6% des accidents ayant entraîné une incapacité permanente et 3% des accidents avec arrêt de travail¹.

4.2. Le risque TMS

Les troubles musculo-squelettiques (TMS) sont des pathologies multifactorielles à composante professionnelle en constante augmentation en France ainsi que dans de nombreux pays industrialisés. Ces pathologies sont reconnues au titre du tableau 57 des maladies professionnelles dans la classification du régime général de la Sécurité Sociale. Les TMS sont des pathologies qui touchent les articulations, les tendons et les nerfs. Elles affectent principalement les membres supérieurs : cou, épaules, dos, mains et poignets ; l'exemple le plus connu du grand public étant le syndrome du canal carpien. D'un point de vue strictement physique, les TMS "*résultent d'un déséquilibre entre les contraintes biomécaniques (répétitivité des gestes, niveaux de forces élevés, angles articulaires extrêmes...) et la capacité fonctionnelle de l'opérateur*"². En d'autres termes, les TMS surviennent lorsque les contraintes sont excessives par rapport aux capacités de résistance physique naturelle du corps humain.

Cependant, si les TMS sont définies comme des pathologies multifactorielles, les contraintes biomécaniques ne peuvent à elles seules expliquer leur apparition. Si telle était le cas, les TMS ne toucheraient que des catégories professionnelles clairement identifiées telles que les opérateurs. Mais aujourd'hui, les TMS concernent également les caissières, les secrétaires, les femmes de ménage, les jardiniers, les aides maternelles, etc. Le phénomène atteint une telle ampleur que certains n'hésitent pas à parler d'épidémie de TMS. Depuis 1991 où ces pathologies deviennent la première maladie professionnelle déclarée en France, le nombre de cas s'est multiplié à une vitesse vertigineuse. Ainsi, entre 1990 et 2001, on note une augmentation de 1430%. En 2001, les TMS représentent 65,7% des maladies professionnelles déclarées³.

L'apparition des TMS est étroitement liée aux progrès techniques et aux nouvelles formes d'organisation du travail. L'automatisation et la robotisation ont permis de régler le problème de la pénibilité et de la nocivité de certaines tâches.

¹ Tous ces chiffres sont extraits de : Rapport au Bureau International du Travail. ***L'inspection du travail en France en 2002. Les chiffres clés.***

² Agnès Aublet-Cuvelier. ***Démarche de prévention des troubles musculosquelettiques dans une blanchisserie hospitalière.*** Thèse de Doctorat en Médecine, Université Henri Poincaré Nancy 1 (Notes Scientifiques et Techniques 0195, INRS, 2000)

³ Chiffres issus du Rapport au Bureau International du Travail. ***L'inspection du travail en France en 2002. Les chiffres clés.***

Cependant, l'introduction de ces nouveautés technologiques a également été l'occasion de repenser l'organisation du travail car les contraintes liées au contexte socio-économique rendaient cette réorganisation du monde du travail indispensable. Mais automatisation et nouvelles formes d'organisation n'ont pas toujours été pensées ensemble. De ce fait, la modernisation et le progrès ont eu des conséquences paradoxales et inverses par rapport aux effets attendus. Ainsi, si les TMS sont effectivement des lésions qui se manifestent au niveau du corps, elles ne sont pourtant pas exclusivement liées aux seules sollicitations biomécaniques. Les facteurs de risque TMS sont beaucoup plus larges puisque, outre les sollicitations biomécaniques, nous pouvons également citer l'organisation du travail, les cadences mais aussi les facteurs psychosociaux tels que le stress.

La part des facteurs psychosociaux a longtemps été sous estimée dans le risque TMS. Ce sont notamment les travaux de Christophe Dejourns en psychodynamique du travail qui ont permis de montrer l'importance de la dimension psychologique dans la survenue de ces pathologies. Les principales conséquences des nouvelles formes d'organisation du travail concernent la dimension temporelle de l'activité. En effet, pour s'adapter à la politique de l'offre et de la demande qui caractérise nos sociétés de consommation, les entreprises ont été contraintes de gagner en souplesse. Le contexte socio-économique a conduit la plupart des entreprises à adopter le modèle du zéro stock et des flux tendus. Or cette souplesse organisationnelle engendre des effets pervers sur l'activité et les conditions de travail des salariés. En période de forte demande, les cadences de production et de réalisation de l'activité sont très élevées. *“Lorsqu'une tâche répétitive est à cadence, elle provoque en effet, d'abord, un sentiment d'ennui, de lassitude, d'absurdité. Une véritable psychopathologie de l'ennui se développe chez les hommes et les femmes qui sont chroniquement confrontés au travail répétitif sous contrainte de temps”* (Dejourns, 2000 ; p.253). Le travail répétitif sous contrainte de temps étant présent dans l'ensemble des secteurs d'activité, on comprend alors mieux les raisons de l'accroissement considérable des cas de TMS.

Il est ici important de souligner le rôle prépondérant des facteurs psychosociaux (la perte de sens dans le travail, la négation de la personne, l'absence de reconnaissance, le stress...) dans le risque TMS. Ce facteur, qui est en interaction avec les autres éléments qui composent la situation à risque, permet de comprendre pourquoi certaines solutions techniques ne permettent pas systématiquement de supprimer le risque ou encore pourquoi certaines catégories socioprofessionnelles sont exposées au risque alors que la nature de leur activité ne les y prédispose pas *a priori*. Les TMS apparaissent donc comme des psychopathologies¹ du travail car, lorsque les nouvelles formes d'organisation du travail provoquent les atteintes psychiques que nous venons de décrire, cela augmente la vulnérabilité des salariés aux pathologies du corps (Dejourns, 2000 ; pp.251-263).

Le risque TMS est très difficile à appréhender et à définir car *“il n'existe pas de lien causal unique et professionnel en particulier pour expliquer cette pathologie. Ces nouveaux troubles de la santé amorcent le début de la complexité en matière de maladies professionnelles”* (Duret, 1995, p.25). En effet, autant un accident du

¹ Cette reconnaissance est d'ailleurs officialisée car le risque TMS est présenté dans la rubrique psychopathologie sur le site Internet du Ministère chargé du travail : www.sante-securite.travail.gouv.fr

travail est un phénomène complexe, autant une maladie professionnelle est traditionnellement la conséquence d'une exposition prolongée à un élément nocif clairement identifiable (par exemple une exposition au plomb pour le saturnisme). Le risque TMS remet donc en débat cette conception de causalité linéaire des maladies professionnelles.

4.3. Risque routier et risque TMS : au-delà des apparences et des explications naïves

Les deux risques que nous venons de présenter ont en commun d'être en quelque sorte des phénomènes complexes générés par les bouleversements socio-économiques modernes. Il s'en suit que *“la complexification croissante des systèmes techniques, économiques et sociaux rend de plus en plus délicate l'identification de l'origine des événements dommageables et que la prise en compte de l'interdépendance des causes ou même de l'interaction éventuelle des causes et des conséquences dans un processus dissolvent dans une certaine mesure la notion même de causalité”* (Dourlens et al., 1991 ; p.32).

Nous avons vu précédemment que la conduite automobile consiste à mettre en œuvre différentes fonctions (perception, compréhension, anticipation, prise de décision...) afin de procéder à des régulations et à des ajustements dans une situation complexe composée de différents éléments en interaction. Or, ces fonctions peuvent être mises en échec lorsqu'elles rencontrent des dysfonctionnements importants engendrés par l'état des éléments qui composent la situation de conduite et/ou par les interactions entre ces éléments. Face à ces dysfonctionnements, le conducteur n'est pas toujours en mesure de procéder aux régulations et ajustements nécessaires ; ce phénomène peut alors entraîner un accident. Dans cette perspective, les problèmes d'ajustements et de régulations rencontrés par les conducteurs sont le résultat des dysfonctionnements. *“L'analyse systémique de la production des accidents conduit ainsi à considérer l'erreur humaine plutôt comme la conséquence que la cause de la dégradation des situations”* (Elslande et Alberton, 1999 ; p.210).

Quand au risque TMS, sa survenue ne peut être imputée aux seules sollicitations biomécaniques. La psychodynamique du travail montre à quel point le psychique et les facteurs psychosociaux participent au développement de pathologies du corps dans le cadre des nouveaux modes d'organisation du travail. Le risque TMS est un phénomène qui naît des interactions de facteurs multiples tels que l'organisation, les cadences, les sollicitations biomécaniques et les facteurs psychosociaux.

En outre, ces deux risques ont la particularité de donner à voir, au premier abord, des indices qui ne traduisent que très rarement la réalité de la situation. En ce qui concerne les accidents de la route, les causes sont très généralement attribuées au conducteur (vitesse, alcool...) ou encore à l'environnement routier (infrastructures routières, état de la route, intempéries...). Pour ce qui est du risque TMS, lorsque des pathologies apparaissent dans le cadre d'une activité où les sollicitations biomécaniques sont réelles, la cause est alors nécessairement celle-ci. Il n'y a guère de raison de rechercher ailleurs. Dans un tout autre cas de figure, lorsque des pathologies surviennent dans des activités où les sollicitations biomécaniques ne prédisposent pas nécessairement au risque, les salariés qui en

sont victimes sont alors très souvent soupçonnés d'être des "tire-au-flanc". On tente parfois même d'identifier l'origine des TMS dans une quelconque activité extra-professionnelle.

On peut le vérifier quotidiennement, la pensée sociale a construit tout un ensemble de causes culturellement prédéfinies pour expliquer simplement les phénomènes complexes qui nous entourent. Ce mécanisme d'explications simples fonctionne essentiellement dans un souci de confort et d'économie cognitive afin d'apporter une ou plusieurs réponses adaptées aux apparences. Mais les apparences sont souvent trompeuses. Et au regard de la complexité inhérente au risque routier et au risque TMS, tout l'enjeu de la prévention et du métier de préventeur consiste bien à dépasser ces explications naïves (Kouabenan, 1999 et 2001) pour appréhender l'ensemble du phénomène. "*Des changements de méthodologies s'avèrent donc aujourd'hui nécessaires. Ils requièrent de sortir de l'approche technique du symptôme pour entrer dans une approche plus globale et participative*" (Duret, 1995 ; p.30). S'il est désormais indispensable d'appréhender les risques différemment, il est alors tout aussi fondamental de repenser le problème de la formation à la prévention.

5. De la nécessité d'un recours à une approche globale

L'évolution de l'organisation des entreprises est un phénomène que l'on peut qualifier de cyclique car elle est profondément déterminée par l'apparition de contraintes nouvelles liées aux mutations socio-économiques, scientifiques, techniques et culturelles. Au cours de la seconde partie du 20^{ème} siècle, les entreprises ont vécu de profonds changements dans divers domaines : "*transformations techniques, réorganisation de la production, du travail, de la gestion, recomposition de la main-d'œuvre, redéfinition des rapports hiérarchiques et des relations professionnelles*" (Duret, 1995 ; p.20). La mise en œuvre conjointe d'évolutions techno-scientifiques et organisationnelles est une solution indispensable pour que les entreprises soient en mesure d'adapter leur fonctionnement dans un contexte socio-économique incertain, mouvant et en perpétuelle évolution. Les entreprises étant composées de différents éléments, ce sont les interactions de ces mêmes éléments qui donnent vie ou qui animent l'organisation de l'ensemble pour permettre ainsi à l'entreprise de fonctionner et de s'organiser pour s'adapter aux contraintes extérieures. Dans cette optique, les entreprises peuvent être comparées à des organismes vivants puisqu'elles ont la capacité d'évoluer, de s'auto-organiser afin de s'adapter à leur environnement. Des interactions naissent le fonctionnement, l'activité, la capacité d'adaptation mais aussi la complexité. Par conséquent, la multiplicité des interactions qui font fonctionner les entreprises génère des effets positifs désirés (la production de biens et/ou de services) mais aussi des effets négatifs non désirés (des risques). Les entreprises n'étant pas hermétiques à leur environnement, les mutations sociales et techno-scientifiques ont nécessairement des conséquences (positives et négatives) sur le mode de fonctionnement des organisations de production et, dans un mouvement de cercles concentriques, sur la nature des risques professionnels.

Au regard de leurs caractéristiques, nous pensons que le risque routier et le risque TMS s'inscrivent pleinement dans ce modèle explicatif du fonctionnement

des entreprises et de leurs interactions avec leur environnement. Ces risques étant profondément complexes, voyons à présent en quoi les fondements théoriques et épistémologiques de la systémique sont susceptibles de bouleverser, de révolutionner l'approche des risques professionnels et le monde de la prévention.

5.1. L'analyse scientifique : le modèle cartésien

Notre mode de pensée et de raisonnement est culturellement déterminé et le système éducatif participe d'ailleurs de façon significative à la reproduction, à la perpétuation de cet héritage culturel. Le modèle cartésien est à l'origine de la méthode analytique dont le principe consiste à décomposer toute situation-problème en éléments simples afin de les analyser séparément et y trouver l'explication des relations de cause à effet dans une perspective déterministe (Morin, 1990 ; Le Moigne, 1990). Ce procédé peut être considéré comme étant nécessaire à la compréhension de tout problème.

Notre mode de raisonnement s'inscrit dans ce modèle car le système éducatif est construit selon les principes de la démarche cartésienne. L'enseignement est organisé sur la base d'un découpage disciplinaire et la transmission des connaissances et des savoirs suit une logique de progression en allant du plus simple au plus compliqué. Les méthodes déductives fonctionnent essentiellement sur ce principe lorsqu'elles proposent des situations-problèmes qui sollicitent des modes de raisonnement dont l'objectif consiste à élaborer des structures explicatives sur la base de connaissances existantes. A l'image de la démarche mise en oeuvre par Descartes, l'apprendre procède alors par étapes successives en partant de ce que l'on considère pour vrai et certain, c'est-à-dire les savoirs théoriques, pour aller vers la découverte et la compréhension d'autres phénomènes. Les formations techniques et scientifiques ont longtemps été construites sur le modèle de la méthode analytique : analyser un problème c'est le déconstruire, étudier et comprendre tous les éléments qui le composent et ensuite les réorganiser de façon ordonnée dans une logique de causalité afin de comprendre et de donner du sens au problème rencontré.

Par ailleurs, dans la continuité de l'organisation du système éducatif, l'héritage culturel du modèle cartésien a également fortement influencé l'architecture de la recherche scientifique dont le découpage, voire parfois le cloisonnement, en filières disciplinaires a abouti à l'hyperspécialisation. Ce phénomène à la fois structurel et intellectuel est très certainement une des principales barrières au développement à la mise en pratique des concepts de transdisciplinarité et de pluridisciplinarité.

Toutefois, en mettant en exergue les principes épistémologiques de la méthode analytique, notre objectif ne se réduit pas à une critique ou à une remise en cause de ce modèle qui a permis de former et d'éduquer plusieurs générations d'individus et de favoriser des découvertes scientifiques fondamentales au progrès de nos sociétés. A ce stade de notre réflexion, il était important de souligner en quoi la méthode analytique est un mode de raisonnement habituel dans nos pratiques quotidiennes puisqu'il s'agit bien là d'un héritage culturel profondément ancré dans notre société. Par conséquent, nous pouvons alors postuler que l'approche des risques professionnels et les démarches de prévention sont

fondamentalement déterminées par la méthode analytique cartésienne. Par la nature de leur formation initiale, qui est de surcroît principalement d'ordre technoscientifique, le mode de raisonnement habituel auquel les préventeurs ont essentiellement recours consiste à appréhender les risques en les décomposant dans le but d'identifier la ou les cause(s). Or, ainsi que nous l'avons déjà évoqué, la décomposition des phénomènes en éléments séparables et leur recombinaison selon une logique causale linéaire ne permet pas d'appréhender de façon satisfaisante des risques professionnels tels que le risque routier et le risque TMS.

5.2. Du compliqué au complexe

Longtemps ignorée ou écartée dans le développement des sciences tant sur le plan conceptuel, épistémologique que méthodologique, la pensée complexe est apparue dans le giron de la biologie, des sciences de l'information ou encore de la cybernétique. Ces différentes disciplines ont été contraintes d'avoir recours à une nouvelle approche complémentaire à la démarche analytique car cette dernière ne leur permettait plus d'appréhender de façon satisfaisante certains types de phénomènes particuliers.

En terme de recherche scientifique, la complexité est une idée assez récente (Le Moigne, 1994 ; p.157). Cependant, faut-il encore s'entendre sur les enjeux et les implications de la signification conceptuelle que recouvre ce terme d'un usage plus répandu dans le langage courant que dans le vocabulaire scientifique (Morin, 1990 ; p.46). Nous avons en effet tous tendance à qualifier de complexe ce qui échappe à notre compréhension. Mais est-ce pour autant réellement complexe ou est-ce plutôt compliqué ?

Le compliqué (construit à partir du latin *plico* et *are*, qui signifie "plier") c'est ce qui est décomposable en éléments simples (Le Moigne, 1990 ; Ardoino et De Peretti, 1998 ; p.22). Quant au terme "complexe", il vient du latin *plexus* qui signifie "tissé", "tressé", "entortillé"; ensuite, *plexus* engendre *complexus* : "enchevêtrement", "connexion", "embrassement" (Le Moigne, 1990). Tout d'abord, au regard de certaines déclinaisons de sens telles que "entortillé" et "enchevêtrement", il est alors peut-être plus facile de comprendre pourquoi le terme "complexité" possède parfois une connotation négative, voire péjorative. Il fait en effet référence à quelque chose d'embrouillé, d'imparfait. Cependant, les significations telles que "tissé" ou "tressé" font au contraire référence à un assemblage réalisé de façon très organisé mais d'une construction difficile à appréhender. En poussant notre réflexion un peu plus en avant, ne pourrait-on pas expliquer la connotation négative, péjorative par la difficulté que nous éprouvons à identifier la logique clairement ordonnée et sous-jacente aux phénomènes, aux systèmes complexes auxquels nous sommes confrontés ?

La pensée complexe est née avec l'étude des systèmes complexes. Le terme système vient du latin *systema* qui signifie "ensemble organisé". "*Un système est constitué d'un ensemble d'éléments en interaction dont chacun concourt à l'objectif commun ou finalité du système*" (Yatchinovsky, 1999 ; p.13). Au regard de cette définition, nous pouvons commencer par considérer qu'une entreprise et une activité professionnelle sont des systèmes complexes car elles sont toutes les deux organisées et leur fonctionnement est orienté vers un but : produire un bien ou un service. Ensuite, nous voyons que la complexité est en quelque sorte une

propriété inhérente aux composants et au fonctionnement du système. Et pour être encore plus précis, la complexité d'un système ou d'un phénomène peut être attribuée aux facteurs suivants (De Rosnay, 1975, pp.103-104) :

- Lorsqu'il y a présence d'une grande variété de composants ou d'éléments possédant des fonctions spécialisées.
- Ces éléments sont organisés en niveaux hiérarchiques internes.
- Les différents niveaux et éléments individuels sont reliés par une grande variété et une forte densité de liaisons, d'interactions.
- Les interactions entre les éléments ne sont pas linéaires.

Au regard des propriétés que nous venons de décrire, la complexité pose un défi à la compréhension car elle implique un renversement de perspective et suppose un bouleversement de notre mode de raisonnement, de compréhension. La reconnaissance de l'existence de phénomènes complexes offre une image nouvelle de la nature et de la société.

5.3. L'approche globale : la systémique

Comme le souligne Joël De Rosnay (De Rosnay, 1975), il semble que notre éducation ne nous ait pas préparé à avoir une vision globale des phénomènes qui nous entourent ; d'où la nécessité de développer une approche complémentaire à la méthode analytique et susceptible de permettre d'appréhender la complexité.

L'approche globale, la systémique, se donne pour objet de comprendre la complexité en se concentrant sur les interactions entre les éléments qui composent le système mais également sur les interactions de ces mêmes éléments et du système dans son ensemble avec l'environnement. En cela, l'approche globale a pour ambition de relier, de contextualiser et de globaliser les phénomènes complexes. Elle les appréhende sans les isoler de l'environnement dans lequel ils naissent et évoluent. En se penchant sur ce qui relie les éléments, l'approche globale s'intéresse à la dynamique des interactions ou en d'autres termes, à la dynamique du fonctionnement et de l'évolution des systèmes dans leur environnement. La pertinence de cette posture cognitive, de ce mode de raisonnement, réside dans la possibilité pour l'individu d'agir sur les phénomènes avec une plus grande efficacité. En effet, l'approche complexe est une méthodologie "*permettant de rassembler et d'organiser les connaissances en vue d'une plus grande efficacité pour l'action*" (De Rosnay, 1975). Partant d'une visée compréhensive qui favorise l'acquisition de connaissances, l'approche globale se révèle aussi être une méthode efficace pour l'action.

Si on se resitue à présent dans le champ de la prévention, la mise en œuvre d'une approche globale se traduit par la nécessité d'appréhender les risques dans leur globalité, sans chercher à décomposer le phénomène par le biais d'une approche analytique qui vise à construire une logique de causalité déterministe. Il convient bien plutôt de chercher à comprendre le phénomène dans son ensemble en saisissant la dynamique des interactions des éléments qui le compose. Cela suppose par conséquent de ne pas décontextualiser les risques en les coupant de leur environnement. Pour mener des actions de prévention sur des risques complexes tels que le risque routier et le risque TMS, il est alors nécessaire

d'adopter une approche qui les appréhende dans leur globalité tout en les situant dans leur contexte, c'est-à-dire l'activité professionnelle.

Cependant, la mise en œuvre d'une approche globale requiert une posture intellectuelle et cognitive radicalement différente du mode habituel de raisonnement qui se fonde sur la méthode analytique héritée de la logique cartésienne. Ce bouleversement engage également la nature du rapport au monde et plus précisément les représentations que les individus (les préventeurs) ont du monde, de leur environnement, des entreprises, des risques professionnels mais aussi de leurs pratiques de prévention et de leurs rôles. La complexité induit un changement de posture cognitive qui est indissociable d'une transformation des représentations. C'est donc une modification des modes de pensée et de lecture du monde qui est ici suggérée.

5.4. La place de l'incertitude dans la pensée complexe

L'incertitude est inhérente à la complexité car la multiplicité et la variété des interactions ne favorisent pas l'existence de relations causales simples. Complexité et déterminisme sont deux notions quasiment incompatibles car on peut difficilement les associer au sein d'un même système. Par conséquent, le fonctionnement des systèmes complexes est très délicat à prévoir car il existe une part irréductible d'incertitude, d'aléatoire notamment en ce qui concerne l'apparition de phénomènes nouveaux engendrés par la dynamique des interactions liées au fonctionnement. *“L'accroissement de la diversité des éléments, l'accroissement du nombre de liaisons entre ces éléments et le jeu des interactions non linéaires conduisent à des comportements difficilement prédictibles”* (De Rosnay, 1975 ; pp.131-132). Le fonctionnement des systèmes complexes est susceptible de générer des émergences, c'est-à-dire des faits ou des événements *“qui présentent un caractère de nouveauté par rapport aux qualités ou propriétés des composants considérés isolément ou agencés différemment dans un autre type de système”* (Morin, 1977 ; p.106). En d'autres termes, une émergence est (ibid ; p.108) :

- Une qualité, une propriété
- Un produit de l'organisation du système
- Une globalité car elle est indissociable du système
- Une nouveauté car elle est une propriété nouvelle par rapport aux propriétés antérieures des éléments

L'émergence est donc un fait qu'il est parfois possible de prédire à partir de la connaissance des conditions de sa survenue. Cependant, s'il est parfois possible de la prédire, il est en revanche impossible de la déduire (ibid ; p.109). Sa matérialisation, son occurrence restent indubitablement liées au domaine de l'incertitude, de l'aléatoire.

Or, l'incertitude pose un réel problème à la pensée rationnelle discursive. Dans une recherche très intéressante sur l'anticipation, Gérald Bronner (Bronner, 1996) montre de manière frappante comment la pensée analytique produit des raisonnements faux ou inadaptés dès lors qu'elle est confrontée à de l'incertain, à de l'aléatoire. La logique linéaire déterministe et mécaniste du modèle cartésien

viser la maîtrise de l'environnement et des phénomènes mais l'incertitude inhérente à la complexité rend cette maîtrise beaucoup plus délicate. L'individu est alors devant un défi dont l'enjeu réside dans sa capacité à faire évoluer sa représentation des phénomènes et à adopter une posture cognitive susceptible de lui permettre d'appréhender la part irréductible d'incertitude inhérente à tout phénomène complexe.

Si on considère l'entreprise ou l'activité professionnelle comme des systèmes complexes, le risque peut être considéré comme une incertitude ou comme une émergence car il est une manifestation qui naît de la dynamique des interactions qui sous-tendent le fonctionnement de l'entreprise et de l'activité. L'absence de déterminisme causal apparent ne permet pas de prévoir avec exactitude l'occurrence d'un dysfonctionnement (émergence), c'est-à-dire la manifestation d'un risque tel que le risque routier ou le risque TMS. Nous prendrons deux exemples pour illustrer nos propos : en ce qui concerne le risque routier, les excès de vitesse ne se soldent pas nécessairement par un accident ou une contravention ; quant au risque TMS, il peut toucher des salariés alors que la nature des sollicitations biomécaniques ne prédispose pas à la survenue de pathologies (ou inversement).

L'approche globale étant une méthode compréhensive mais aussi une méthode efficace pour l'action, il se pose donc à présent la question de la manière d'agir sur les phénomènes complexes tout en sachant que l'absence de déterminisme mécanique et de linéarité causale fait qu'il n'existe pas de solutions prédéfinies. Il est nécessaire pour un individu d'adapter son action à la spécificité du système mais aussi à la nature des interactions et à l'environnement, au contexte. En terme de prévention, cela signifie que les préventeurs doivent adopter une posture cognitive leur permettant d'appréhender la complexité et l'incertitude afin d'élaborer des mesures de prévention adaptées. Chaque entreprise étant singulière, les phénomènes complexes tels que les risques seront alors nécessairement contextualisés tout en relevant d'une dynamique propre à l'organisation dans laquelle ils apparaissent. En d'autres termes, il ne peut donc exister de réponses toutes faites *a priori*.

5.5. Appréhender l'incertitude et la complexité des risques : l'innovation dans la prévention

Le terme innovation connaît actuellement un succès sans précédent dans notre société. Erigée au rang de valeur, elle est ce vers quoi il est indispensable de tendre notamment pour les entreprises qui souhaitent se développer dans un contexte de consommation mondialisée de plus en plus exigeant. Cependant, comme devant toute notion socialement surexposée ou surinvestie, le chercheur se doit d'adopter une position prudente quant à la signification souvent tronquée ou erronée de ce type de notion.

L'idée de parler d'innovation en prévention n'est en aucun cas le reflet d'une volonté de s'inscrire dans un simple effet de mode. La tension que nous percevons entre les deux termes n'est pas dénuée de sens ni de fondements théoriques. La notion de risque n'est pas étrangère à celle d'innovation, il existe bien au contraire une corrélation entre les deux. Comme toute pratique, l'innovation est confrontée au risque d'échec de par l'incertitude liée à son

développement et à sa diffusion. La part d'incertitude inhérente à l'innovation en fait un phénomène complexe non linéaire. Mais les liens entre les deux notions ne se limitent pas à cette seule orientation de sens. En effet, la notion de risque est considéré comme facteur d'innovation, voire même comme un levier favorisant l'innovation (Drais, 1998 et Alter, 1998). C'est notamment la part d'incertitude inhérente au risque qui pousserait les individus à innover.

Ce qui nous intéresse dans ce travail ce n'est pas l'innovation en tant qu'objet mais bien plutôt l'innovation en tant que processus d'entreprise et processus cognitif individuel, voire même en tant que compétence collective et individuelle (Cros, 2002). En d'autres termes, si on considère que l'innovation recouvre des dimensions cognitives, comportementales, organisationnelles et techniques (Morel, 1998 ; p.26), ce sont davantage la posture cognitive et les pratiques professionnelles (dimension comportementale) qui nous paraissent porteuses pour notre objet de recherche. Au regard de la complexité du risque routier et du risque TMS, la nécessité de développer des pratiques de prévention innovantes devient inéluctable. *“L'innovation constitue un réponse intelligente (efficace et efficiente) de l'action à une réalité de plus en plus mouvante”* (ibid., p.224).

Tout comme Richard Wittorski, nous pensons qu'une pratique innovante doit nécessairement répondre à deux critères :

a. elle présente une rupture avec les pratiques antérieures ou habituelles de l'acteur qui la produit ;

b. elle entraîne une modification du travail ou de l'organisation de son travail¹ (Wittorski, 1998a ; p.120).

De ce point de vue, l'innovation comme compétence réside dans la capacité des acteurs à inventer des pratiques flexibles adaptées au contexte et à la diversité des situations rencontrées (Monetti, 1998). En ce sens, l'innovation est alors bien liée à la nouveauté car elle apparaît comme une forme d'accompagnement du changement. Or, si on se reporte à notre sujet, nous voyons que la complexité et les caractéristiques inhérentes aux risques que nous proposons d'étudier nécessitent des changements au niveau de la prévention. Les préventeurs doivent développer des pratiques adaptées au contexte et à la spécificité des entreprises et des situations de travail.

Cependant, les pratiques innovantes sont conditionnées par une posture cognitive qui doit en favoriser la genèse. Etant consubstantielle de la notion de changement, l'innovation est donc intimement liée au regard que les sujets portent sur le monde et leur environnement mais aussi à l'image et à la représentation qu'ils en ont. Par conséquent, pour développer des pratiques professionnelles efficaces et flexibles qui soient en rupture avec les pratiques antérieures ou habituelles et qui entraînent une modification du travail, les acteurs doivent entrer dans une sorte de mobilité intellectuelle afin d'opérer une transformation de leurs représentations (Morel, 1998 ; p.27). Dans le cadre du risque routier et du risque TMS, il est évident qu'une représentation des risques fondée selon la culture techno-scientifique cartésienne, c'est-à-dire sur une conception déterministe et

¹ L'innovation pose le problème du regard (évaluation et jugement) socialement porté sur les objets et/ou sur les pratiques. Or, dans le cadre théorique que nous présentons, Richard Wittorsky souligne que la rupture avec les pratiques habituelles/antérieures et la modification du travail prennent sens et sont évaluées par et pour l'acteur lui-même. La description des ruptures dans la nature des pratiques et les modifications dans le travail ne peuvent pas faire l'objet d'une généralisation. Ces critères sont contextualisés et purement subjectifs.

linéaire, ne permet pas de développer des pratiques de prévention flexibles, adaptées et efficaces. En tant que compétence, l'innovation repose sur la capacité des préventeurs à appréhender l'incertitude et la complexité des risques de façon globale. Cela suppose une posture cognitive qui se traduit par une ouverture à l'environnement et aux autres ainsi qu'une prise de distance par rapport à sa propre pratique. Cette distanciation se révèle fondamentale pour porter un regard critique sur les problèmes rencontrés et ainsi mobiliser les compétences, les connaissances, les expériences et les ressources adaptées dans le but de faire évoluer sa pratique dans un environnement complexe. Pour favoriser l'évolution des représentations, la posture cognitive doit être envisagée dans une perspective dynamique et constructiviste.



Ce premier chapitre fut l'occasion de rappeler l'origine de la notion de risque et de montrer la place particulière qu'elle occupe dans nos sociétés modernes. Ensuite, après un rapide détour l'historique, nous avons clarifié ce que sont les risques professionnels (accidents de travail et maladies professionnelles) et quels sont les présupposés conceptuels et épistémologiques qui sous-tendent les différentes approches existantes. Chemin faisant, nous avons tout d'abord présenté une partie de l'architecture organisationnelle et fonctionnelle de la prévention en France par le biais des principales structures concernées. Puis nous nous sommes attardés sur la place et le rôle de la formation dans la prévention des risques professionnels.

La mise en perspective du risque routier et du risque TMS avec les mutations profondes engendrées par les bouleversements sociotechniques de nos sociétés modernes a permis d'appréhender toute la complexité de ces risques. Du point de vue de la prévention, le développement récent de la pensée complexe et de l'approche globale constitue une opportunité susceptible de venir compléter les modèles d'analyse habituels, hérités de la logique cartésienne, et qui ne permettent pas d'appréhender les phénomènes complexes de façon pertinente et satisfaisante. Enfin, nous avons vu en quoi l'innovation comme compétence pouvait apporter un éclairage intéressant à la prévention tant du point de vue de la posture cognitive qu'elle suppose que de la nature des pratiques qu'elle engage.

En situant ainsi le contexte de la recherche, l'éclairage conceptuel et paradigmatique permet de créer une plus grande intelligibilité tout en mettant clairement en évidence les enjeux auxquels nous sommes confrontés.

CHAPITRE II

Les représentations sociales : un enjeu pour la prévention ?

Concept clé dès lors qu'il s'agit d'aborder des questions comme le changement, le rapport des acteurs à leur environnement ou encore la formation, les représentations sont souvent évoquées mais trop rarement explicitées comme si la signification de ce concept allait naturellement de soi. Or, le chapitre précédant a mis en évidence la place centrale, charnière, des représentations en ce qui concerne l'évolution de l'approche des risques et des démarches de prévention. C'est pourquoi nous proposons à présent d'entrer plus en profondeur dans les fondements théoriques de ce concept. Cette exploration se révèle indispensable pour comprendre ce que sont les représentations, la nature de leur dynamique et mais aussi les liens particuliers qu'elles entretiennent avec les pratiques de prévention. De plus, cet éclairage sera ensuite réinvesti dans une perspective de formation au cours du chapitre suivant.

Dans le champ des sciences humaines et sociales, les représentations sont considérées comme une notion difficile à utiliser bien que son intérêt et sa puissance d'analyse soient largement reconnus. Concept fuyant et complexe, il se caractérise par son caractère hétérogène et polysémique. Ces particularités sont fortement déterminées par son ancrage au carrefour de plusieurs disciplines. Les représentations s'affirment en tant que notion transdisciplinaire dans la mesure où elles ont nourri de nombreuses recherches en sociologie, psychologie, psychologie sociale, sciences de l'éducation, anthropologie, histoire, géographie, et même au-delà des Sciences Humaines et Sociales, en sciences physiques, biologie, systémique...

La diversité et la variété de ces travaux expriment pleinement la multiplicité des implications épistémologiques et théoriques. Face à ce foisonnement, nous faisons le choix d'aborder le concept de représentation en nous appuyant sur les travaux issus de la psychologie sociale car, eu égard à notre objet de recherche, cette approche nous semble particulièrement riche et adaptée à nos préoccupations pour au moins deux raisons. Premièrement, bien que nous nous intéressions aux représentations d'acteurs dans le respect de leur singularité et de leur subjectivité, c'est avant tout leur appartenance à une catégorie socioprofessionnelle, celle des préventeurs, qui guide notre travail de recherche. La théorie des représentations sociales permet d'appréhender la complexité des interactions entre les individus et leur environnement. Deuxièmement, la notion de risque étant une construction sociale, le modèle théorique des représentations sociales apparaît alors, par définition, comme étant le plus adapté.

Au cours de ce chapitre, nous commencerons par donner un contour au concept de représentation. Cette précision de sens nous permettra ensuite de comprendre comment sont organisées les représentations mais aussi quels sont les processus en jeu dans leur élaboration et leur transformation.

1. Qu'est-ce qu'une représentation sociale ?

1.1. De l'éclairage terminologique à la formalisation du concept

Avant d'entrer pleinement dans l'exploration conceptuelle, nous proposons préalablement d'aborder un peu plus en détail les différents niveaux de signification que recouvre la terminologie. Nous pensons que cette étape est importante car elle doit permettre de montrer toute la densité des implications théoriques sous-jacentes à ce concept souvent difficile à cerner.

1.1.1. Représentation : l'image entre présence et absence

Les usages courants du terme représentation nous amènent à discerner plusieurs sens. En premier lieu, la représentation est l'action, mais également le résultat de cette action, de rendre présent ou visible quelque chose qui ne l'est pas. Ainsi, le mot est-il intimement lié au champ artistique et plus précisément au domaine de l'image et du visuel puisqu'on y parle de représentations théâtrales et picturales.

La référence au théâtre est très intéressante notamment à cause de l'univers sémantique qu'elle introduit. En effet, une représentation théâtrale nécessite deux types d'activités : une mise en scène, c'est-à-dire l'interprétation et l'adaptation par une personne d'un texte manuscrit, et la prestation ou le jeu d'acteurs qui interprètent la pièce. Cette schématisation met en exergue quelques notions clés sur lesquelles nous reviendrons et qui nous accompagneront en filigrane tout au long de ce travail¹.

Le second sens du terme s'inscrit dans un rapport représentant/représenté qui traduit le lien entre un individu et le groupe social ou professionnel qu'il représente. Le représentant est l' élu (de façon démocratique ou spirituelle) qui traduit et incarne symboliquement les valeurs et les normes des personnes qui l'ont désignées pour les représenter.

Les deux grandes significations que nous venons de dégager ne sont pas dénuées de liens bien qu'elles touchent des domaines différents. Dans les deux cas, la représentation rend visible ou présent, non pas l'objet lui-même mais bien plutôt un signe, ou un symbole. La représentation ne donne pas directement accès aux objets car elle n'est pas une simple photographie qui en restituerait l'image exacte saisie à un moment donné. Elle est une reconstruction qui s'opère à partir d'une interprétation. Dans ce cas, en tant qu'image reconstruite de la réalité extérieure, le concept de représentation se révèle particulièrement prégnant dans la systémique. En effet, pour appréhender les systèmes complexes, l'approche globale s'appuie sur la modélisation, c'est-à-dire une représentation figurative du système observé.

Dans la notion de représentation émerge la question du lien entre le sujet et l'objet ou en d'autres termes la problématique du rapport du sujet à l'objet. C'est

¹ Nous faisons ici allusion aux représentations en tant que grille de lecture et guide pour les pratiques. Cet aspect sera développé dans la partie 2.1.1. de ce même chapitre.

précisément ce point particulier qui est à l'origine de l'ensemble des interrogations qui structurent les recherches sur les représentations sociales.

1.1.2. Des représentations collectives aux représentations sociales

Malgré le regain d'intérêt qu'elle suscite actuellement, la notion de représentation n'est pas nouvelle dans le domaine des Sciences Humaines et Sociales, bien au contraire. C'est à Emile Durkheim (Durkheim, 1898) que l'on doit la première formalisation du concept lorsqu'il proposa d'utiliser la notion de représentation collective pour expliquer différents phénomènes sociologiques. Pour Durkheim, la société dans son ensemble et les groupes sociaux qui la compose forment un tout qui est nécessairement différent de la simple somme des parties. Dans ce cas, certaines formes de pensée collective ne seraient alors pas réductibles à la somme des pensées individuelles. C'est sur la base de ce postulat que l'auteur cherchait à démontrer l'autonomie des phénomènes sociologiques tels que les représentations collectives. Pour Durkheim, la pensée sociale fonctionnerait sur un mode de reproduction car chaque individu intérioriserait les représentations collectives de son groupe d'appartenance. Dans cette perspective particulière, les représentations collectives pourraient être assimilées à d'autres concepts ou formes de pensée tels que les mythes, les légendes mais aussi la croyance religieuse ou encore les règles de la morale (Mannoni, 2001 ; Moliner, 1996 ; Seca, 2001).

Ensuite, c'est principalement dans le champ de la psychologie que la notion de représentation sera mobilisée. Nous pouvons notamment citer les travaux de Jean Piaget qui portent sur la place et le rôle des représentations dans les modes de raisonnement et le développement cognitif des enfants.

Cependant, pendant plus de la moitié du 20^{ème} siècle, le sens de la notion de représentation va être partagé entre une acception collective et une acception individuelle. C'est dans le cadre d'une étude sur la psychanalyse que Serge Moscovici va, en 1961, construire les bases de la théorie des représentations sociales. En mettant l'accent sur les processus de communication entre les individus, il va décrire la notion de représentation sociale comme une passerelle jetée entre le collectif et l'individuel (Moliner, 2001 ; p.8). Dans ce cas, une représentation est dite sociale pour au moins deux raisons :

- a.** elle porte sur des objets, des situations, des personnes ou encore des phénomènes qui occupent une place importante ou particulière dans la vie sociale dans la mesure où ils concernent des groupes d'individus ;
- b.** son élaboration repose sur des processus d'échange et d'interactions entre les sujets.

Les représentations sont ce qui relie les gens entre eux tout en étant ce qui relie les gens aux objets, à leur environnement. En cela, une représentation sociale est toujours la représentation de quelque chose pour quelqu'un. Cette nouvelle dynamique de la relation sujet-objet s'inscrit et prend corps dans les interstices laissés ouverts par l'abandon progressif des théories béhavioristes qui postulaient au contraire la distinction entre le sujet et l'objet (Abric, 1994c). Ainsi, dans le souci de réunir les deux composants dans une réelle dynamique interactive, nous pouvons définir dans un premier temps les représentations sociales comme des systèmes sociocognitifs dans la mesure où elles sont soumises à une double logique : cognitive et sociale. La représentation n'est donc

pas le simple reflet de la réalité extérieure (objet, personne, événement, phénomène...), elle est une construction cognitive qui suppose l'activité du sujet ou des sujets. La réalité extérieure est appropriée par l'individu ou le groupe, elle est reconstruite dans son système cognitif et intégrée dans son système de valeurs qui dépend de son histoire et du contexte social environnant (Abric, *ibid.*). Une représentation sociale peut alors être définie comme *“le produit et le processus d'une activité mentale par laquelle un individu ou un groupe reconstitue le réel auquel il est confronté et lui attribue une signification spécifique”* (Abric, 1989 ; p.188). Cette définition est intéressante car elle présente une clarification simple et rigoureuse du concept tout en faisant apparaître sa complexité à travers une déclinaison de ses implications multidimensionnelles. Une représentation sociale est à la fois un résultat (le produit), un mouvement (le processus) et une signification. Toute la difficulté, mais aussi tout l'intérêt de l'étude de ce concept réside dans la capacité à appréhender ces trois dimensions dans leur dynamique.

1.1.3. Les représentations sociales : un mode spécifique de connaissance

En tant que produit et processus d'une activité d'appropriation et d'élaboration cognitive et sociale de la réalité extérieure, les représentations sociales apparaissent comme une forme de relation signifiante au monde. Les acteurs se construisent un ensemble d'informations, d'opinions mais aussi de croyances relatives aux objets, aux événements, aux phénomènes qui constituent leur environnement. Par suite, dès que les personnes sont confrontées à un phénomène particulier ou dès qu'elles doivent s'exprimer, elles vont mobiliser cet ensemble d'information pour lui donner sens. Dans cette perspective, on peut alors dire que les représentations sociales sont une forme de savoir car elles permettent de comprendre et d'interpréter la réalité extérieure, les phénomènes, les objets. Cependant, ce savoir revêt un statut particulier de par la nature de son élaboration et de sa fonction. Ainsi, une représentation sociale peut être définie comme *“une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social”* (Jodelet, 1989b ; p.36). Précisons également que l'élaboration de ces connaissances relève de processus spécifiques (que nous allons aborder plus largement dans les pages suivantes) dont les principes sont fondamentalement différents de ceux habituellement mis en œuvre dans l'élaboration des connaissances scientifiques. Les représentations sociales sont des connaissances pratiques que les acteurs mobilisent pour comprendre et expliquer leur environnement afin d'agir dessus (Jodelet, 1998 ; p.364). Au final, elles ne peuvent être assimilées à des connaissances scientifiques mais elles peuvent être utilisées par chaque individu. Elles sont davantage des *“savoirs de sens commun”* (Jodelet, 1989b) propre à une collectivité, un groupe social ou à la société toute entière car leur élaboration repose sur des processus d'échanges et d'interactions. Les représentations sociales sont *“des ensembles de connaissances attestées ou illusives, relatives à l'environnement des individus”* (Moliner, 2001 ; p.8). Dans cette perspective, elles sont même parfois définies comme des *“savoirs naïfs”* (Jodelet, 1989b).

1.1.4. Représentation sociale : une connaissance naïve ?

Ce qui différencie la connaissance scientifique des représentations sociales au sens de connaissances naïves, c'est qu'elles se fondent sur le sentiment de l'évidence et qu'elles se caractérisent par un style de pensée bien particulière (Moliner, 1996 ; p.20). C'est pourquoi le terme "naïf" ne doit pas être appréhendé dans son acception négative ou péjorative. Il atteste simplement d'une opposition en ce qui concerne la nature de ces deux types de connaissances et de leur processus d'élaboration. Par conséquent, les phénomènes rencontrés font l'objet d'une explication différente selon que les sujets mobilisent des connaissances scientifiques ou leurs représentations sociales. Ainsi, le recours aux connaissances engagera un mode de raisonnement discursif du phénomène alors que le recours aux représentations repose sur un principe d'économie cognitive en fournissant un schéma explicatif qui sera fondé sur l'évidence et sur des réponses prédéfinies.

Par ailleurs, le recours aux représentations sociales comme mode d'interprétation et de compréhension des événements va également mettre en jeu un raisonnement qui se fonde sur un principe de causalité et qui prend pour règle de fonctionnement un lien de simultanéité d'apparition. Ainsi, lorsque les représentations sociales sont mobilisées pour expliquer l'apparition simultanée de deux événements, la réponse fera alors nécessairement ressortir un lien de causalité en établissant une corrélation entre les deux (Moliner, 1996 ; p.22). L'attribution causale occupe alors un rôle prépondérant dans le fonctionnement des représentations car en construisant des explications causales simples, les individus ont le sentiment de comprendre et de pouvoir expliquer différents phénomènes. On trouve des exemples de ce type de causalité dans la relation que certains établissent entre chômage et immigration ou encore entre sida et homosexualité.

Si on se positionne dans le cadre de la prévention des risques professionnels, on comprend alors très bien que les représentations peuvent représenter un frein à la mise en œuvre de démarches adaptées lorsqu'il s'agit de risques particulièrement complexes. Dans le cas du risque routier, si nous mobilisons nos représentations sociales pour interpréter et expliquer un accident, il est très probable que nous soyons tentés d'affirmer rapidement que la vitesse est responsable. En ce sens l'attribution causale confère le sentiment de pouvoir maîtriser ou contrôler le monde extérieur car, sur la base de la description des événements passés et présents, elle joue un rôle prescriptif sur la prévisibilité des événements futurs (Laplante et Clément, 1984). Or, ce mode de raisonnement risque d'occulter la présence d'autres phénomènes, d'autres paramètres qui ont peut-être joués un rôle déterminant dans la survenue de l'accident en contraignant par exemple le conducteur à rouler plus vite.

Ce rapide détour par la notion de "connaissances naïves" n'a pas pour but de fustiger les représentations sociales en les accusant d'être des connaissances fausses, erronées dont il faudrait nécessairement se défaire et qu'il faudrait impérativement combattre en vue de les éradiquer. Notre objectif consistait simplement à tenter de montrer en quoi les représentations sociales peuvent présenter un certain confort intellectuel car elles engagent un mode de raisonnement fondé sur un souci d'économie cognitive.

Après avoir apporté un éclairage terminologique et dessiné un contour encore fragile du concept, nous proposons à présent de poursuivre l'exploration théorique afin de mieux saisir toutes les dimensions et les fonctions des représentations sociales.

1.2. Formation des représentations : pour une approche constructiviste des représentations sociales

Comme nous l'avons vu précédemment, les représentations sociales sont à la fois le produit et le processus d'une activité mentale par laquelle les sujets et/ou le groupe s'approprie un objet social et le reconstruit dans son système cognitif. Ainsi, les représentations sociales mettent en tension un contexte social particulier, un objet social doté de toutes ses caractéristiques et des sujets actifs chargés de toute leur historicité : normes, valeurs, expériences...

Cependant, tout objet de notre environnement social ne donne pas lieu à une représentation sociale. C'est l'incertitude et le manque d'information qui apparaissent comme le véritable moteur favorisant leur développement (Moliner, 2001 ; p.16 et Jodelet, 1989b). Ce sont généralement les objets nouveaux, polymorphes et complexes qui conduisent les individus à rechercher des informations et à communiquer entre eux pour tenter de combler le manque de savoir existant. Ce comportement des individus est essentiellement motivé par le besoin de connaître le monde qui les entoure. Ces connaissances sont considérées comme étant nécessaires pour maîtriser physiquement et intellectuellement l'environnement, pour avoir un comportement adapté, mais aussi pour identifier et résoudre les problèmes qui peuvent éventuellement survenir (Jodelet, 1989b, p.31). La fabrication des représentations sociales a donc pour but de pallier au déficit de savoirs et de réduire l'incertitude.

Mais il est des cas où des acteurs bien précis se chargent de réduire ces incertitudes et de combler le manque de savoirs. Ce rôle est dévolu à des scientifiques, à des experts mais également à des idéologues ou encore à des religieux. Ce sont eux qui construisent le savoir, quel que soit d'ailleurs sa validité scientifique, afin de clarifier le monde qui nous entoure et d'apporter ainsi des clés de lecture, des réponses aux phénomènes nouveaux ou anciens. Selon les couches sociales, les époques et le contexte social, certains types de savoirs sont plus ou moins légitimés. Dans ce cas de figure, les individus ne sont plus contraints de produire eux-mêmes des connaissances puisqu'on les leur propose. Cependant, se pose alors un autre problème. Les individus sont confrontés à une profusion d'informations diverses qui ne sont pas nécessairement adaptées à leurs besoins, à leurs préoccupations, voire à leur niveau de compréhension. Les individus vont alors chercher à traduire et à adapter ces informations, ces connaissances. La formation des représentations sociales va alors se faire selon deux processus complémentaires : l'objectivation et l'ancrage.

1.2.1. Objectivation

L'objectivation est le processus par lequel les sujets d'un même groupe vont construire un savoir commun minimal à partir duquel ils pourront échanger entre eux sur l'objet de la représentation. Outre la constitution d'un sens commun,

l'objectivation permet également la création d'un langage commun. Ce processus vise à réduire la distance qui sépare la représentation de son objet. Pour cela, l'objectivation va opérer une transformation des savoirs afin de rendre concret et matériel ce qui au départ est abstrait et impalpable (Moliner, 2001 ; pp.19-20). Ce processus se déroule en plusieurs phases (Seca, 2001 ; pp62-63) :

- La sélection : Cette phase consiste à opérer un filtrage de l'ensemble des informations disponibles sur l'objet de la représentation. Or ce filtrage n'est pas une simple sélection d'informations puisqu'il donne lieu à des distorsions, des inversions, des réductions, des suppressions ou encore des rajouts d'attributs. Ces biais cognitifs sont la conséquence du mode de pensée, de l'idéologie, du cadre culturel, des systèmes de valeurs et de normes des sujets qui s'approprient ainsi l'objet extérieur et le reconstruisent pour en faire une représentation. Par ailleurs, dans un but de généralisation, cette phase de sélection suppose également une décontextualisation des informations qui se réfèrent aux attributs originels de l'objet. Cette décontextualisation favorise le partage d'un espace cognitif commun.
- La formalisation d'un schéma figuratif : Simultanément à la phase de sélection se structure un schéma figuratif, c'est-à-dire une image cohérente avec l'objet de la représentation et qui fait sens pour les sujets. Cette image cristallise le processus représentatif et elle matérialise l'objet tout en le simplifiant. C'est par exemple le cas de l'image du champignon atomique qui illustre l'énergie nucléaire.
- La naturalisation : Après que les concepts et théories aient été transformés en images et en structures faisant sens pour les sujets, la phase de naturalisation consiste à faire perdre son caractère de reconstruction aux savoirs de sens commun afin qu'ils deviennent en quelque sorte des entités autonomes, naturelles et objectives.

A l'issue de ce processus d'objectivation, les représentations sociales deviennent des savoirs de sens commun qui servent à interpréter la réalité extérieure, qui permettent d'agir sur elle et sur la base desquels il est possible d'échanger, de communiquer.

1.2.2. Ancrage

L'ancrage est complémentaire à l'objectivation car il est le processus par lequel l'objet de la représentation s'insère dans la société en fonction d'un cadre de référence préexistant (représentations, idéologies, croyances, valeurs, normes, expériences...). La nature de l'ancrage va déterminer l'usage quotidien de la représentation en terme d'interprétation du réel ainsi qu'en terme d'orientation des conduites et des rapports sociaux. L'ancrage est ce qui permet et ce qui oriente l'utilisation concrète et fonctionnelle de l'objet des représentations (Seca, 2001 ; p.65). Le processus d'ancrage traduit une double finalité. *"Il facilite l'appréhension de l'objet nouveau en le ramenant à un domaine connu tout en orientant l'utilité sociale de la représentation"* (Moliner, 2001 ; p.19)

Au regard de la nature de ces processus et des premières étapes de formalisation du concept de représentations sociales, nous voyons se dessiner quelques conséquences en ce qui concerne le domaine qui nous intéresse, à savoir la prévention des risques professionnels. En effet, la représentation des risques professionnels en général et du risque routier et TMS en particulier est par conséquent largement déterminée par les valeurs, les normes, les expériences antérieures ou encore par la nature de la formation initiale des préventeurs. En d'autres termes, il apparaît que l'identité sociale et professionnelle joue un rôle prépondérant dans la structure et la signification des représentations puisque ce sont la culture professionnelle, les statuts, les missions et les rôles des préventeurs qui les déterminent.

1.3. Structure des représentations sociales

Nous avons vu précédemment que les représentations sociales étaient à la fois le produit et le processus d'une activité cognitive. C'est précisément à cet aspect "produit" que nous allons à présent nous intéresser en abordant la structure des représentations, c'est-à-dire leur contenu et l'organisation de ce même contenu. Par ailleurs, eu égard à la particularité des processus de formation des représentations, l'analyse et la compréhension de leur fonctionnement nécessitent l'identification des éléments constitutifs, de leur hiérarchisation, de la place qu'ils occupent et de la nature des relations qui déterminent la signification.

Selon Jean-Claude Abric, les éléments qui composent toute représentation s'organisent en deux systèmes interdépendants : un noyau central et un système périphérique (Abric, 1989 ; 1994b ; 1994c). Cette théorie postule que l'organisation du contenu joue un rôle essentiel au sein des représentations.

1.3.1. Le Noyau central

Selon Abric, toute représentation s'organise autour de quelques éléments regroupés pour former une structure appelée noyau central. Cette structure est composée d'éléments décontextualisés, simples, concrets, imagés et cohérents qui correspondent au système de valeurs auquel se réfèrent les individus. Le noyau central porte la marque de la culture inhérente aux sujets porteurs de la représentation : il est déterminé par les valeurs et les normes qui constituent l'environnement idéologique du groupe. En cela, il est ce qui permet de faire consensus entre les membres d'un même groupe. Les éléments du noyau sont indispensables à la connaissance de l'objet représenté. Ils constituent le fondement signifiant du savoir de sens commun, c'est-à-dire qu'ils permettent aux individus de s'entendre sur une définition commune de l'objet (Moliner, 2001 ; p.28). Par conséquent, le noyau central correspond à la partie la plus stable de la représentation puisqu'il est le contenu actif qui guide l'action et qui donne du sens aux événements.

Par ailleurs, le noyau central se voit habituellement attribuer deux fonctions essentielles :

- Une fonction génératrice de sens : Le noyau central est l'élément qui oriente la signification de la représentation dans son ensemble. C'est grâce

à lui que les autres composantes ou cognitions constitutives de la représentation acquièrent du sens pour les sujets.

- Une fonction organisatrice : Le noyau central détermine la manière dont les autres éléments de la représentation vont s'organiser les uns par rapport aux autres. De plus, outre le fait qu'il détermine l'architecture de la représentation, il définit également la nature des liens qui unissent l'ensemble des éléments. Le noyau central est l'élément unificateur et stabilisateur de la représentation.

1.3.2. Le système périphérique

Les éléments qui composent le système périphérique sont les plus nombreux au sein des représentations. Ils sont sous l'influence directe du noyau central puisqu'il en détermine le sens, le degré de centralité, la valeur et les fonctions (Seca, 2001 ; p.75-76). Le système périphérique joue en quelque sorte un rôle d'interface entre le noyau central et la situation concrète, la réalité extérieure. De ce fait, plus les éléments périphériques sont proches du noyau central, plus ils jouent un rôle important dans la représentation. En revanche, plus ils sont éloignés, plus ils jouent un rôle d'illustration, d'explicitation ou de justification de la signification déterminée par le noyau.

Abric identifie trois fonctions au système périphérique (Abric, 1994b ; 1994c) :

- Une fonction de concrétisation : Les éléments périphériques servent d'ancrage dans la réalité extérieure car ils sont directement en prise avec les situations et les pratiques. Ils sont considérés comme schèmes d'action, voire également comme des prescripteurs de comportement. Par conséquent, le système périphérique apparaît comme "*la partie opératoire, opérationnelle de la représentation*" (Abric, 1994b ; p.75).
- Une fonction de régulation : En tant qu'interface entre la réalité extérieure et le noyau central, le système périphérique est ce qui permet aux éléments centraux de s'adapter aux évolutions du contexte en intégrant de nouvelles informations. Dès lors, le système périphérique participe à l'évolution et favorise les transformations des représentations.
- Une fonction de défense : A contrario, de la même manière qu'il favorise et permet les transformations du noyau central et donc de la représentation, le système périphérique peut également jouer le rôle d'une zone tampon qui va protéger le noyau des agressions extérieures. Dans le souci d'assurer, de garantir sa stabilité et son caractère unificateur, le noyau central utilise les éléments périphériques pour se défendre face aux informations nouvelles susceptibles de désorganiser le sens et la structure des représentations¹.

Le système périphérique étant plus individualisé et contextualisé que le noyau central, il permet par conséquent une adaptation et une différenciation en fonction de chaque individu, de sa subjectivité, de son historicité. Même si elles sont

¹ La fonction de défense étant particulièrement centrale, nous aurons l'occasion de l'explorer plus en profondeur lorsque nous aborderons le problème de la résistance au changement et de la transformation des représentations (cf. partie 3. de ce chapitre).

consensuelles dans le noyau central, les représentations peuvent donc tolérer de fortes différences entre les individus au sein du système périphérique.

2. Des représentations aux pratiques sociales/professionnelles

Au début de ce chapitre, nous avons vu que les représentations sociales pouvaient être définies comme le produit et le processus d'une activité mentale. Or, jusqu'à présent, nous nous sommes essentiellement intéressés au produit de cette activité mentale, c'est-à-dire à la structure. Quant à l'aspect processus, nous ne l'avons évoqué qu'à travers la dynamique de formation des représentations alors qu'il se révèle être beaucoup plus complexe. En effet, la structure des représentations contribue à en faire des systèmes évolutifs qui se transforment et qui permettent aux individus de s'adapter à leur environnement. De ce fait, les représentations possèdent un caractère opératoire dans la mesure où elles peuvent être comparées à des outils cognitifs qui aident les individus dans leurs actions.

2.1. Des représentations pour l'action

Dans un souci de généralisation, notre réflexion sur la théorie des représentations sociales est restée, pour l'instant, détachée de tout ancrage contextuel particulier. Il aurait été envisageable de continuer ce travail sur le même modèle mais, au regard de notre sujet, nous faisons le choix d'aborder le processus représentations/pratiques par le biais du domaine professionnel.

La théorie des représentations sociales peut naturellement être transposée et appliquée dans le monde du travail lorsque ce dernier est envisagé comme une déclinaison particulière de l'environnement social. Le champ du travail peut en effet être considéré comme une reproduction micro-sociale contextualisée. Dans ce cas, les représentations professionnelles peuvent être définies comme (Blin, 1997a ; p.54) :

a. un lieu d'incorporation de la culture professionnelle du groupe d'appartenance et de référence (savoirs, normes, valeurs...) qui favorise la socialisation et la construction des identités professionnelles ;

b. une grille de lecture qui permet aux acteurs de donner un sens, une signification à leurs activités et au contexte où ils agissent.

En d'autres termes, les représentations professionnelles, tout comme les représentations sociales, sont des systèmes qui permettent aux sujets d'interpréter les situations de travail (l'environnement) et d'accomplir leur activité professionnelle. Elles doivent par conséquent être appréhendées en tenant compte à la fois des individus et des structures socioprofessionnelles dans lesquelles ils travaillent. *"Il s'agit donc d'analyser les représentations, en tant que produits et processus, sous-jacentes à des pratiques mises en œuvre dans des contextes professionnels par des individus socialement situés"* (Blin, 1997b ; p.162). Autrement dit, s'intéresser aux représentations professionnelles, c'est tenter de comprendre la manière dont les sujets se représentent leur profession ainsi que leurs activités. Or ce point est véritablement très important car il constitue en quelque sorte le cœur même de notre travail.

2.1.1. Les représentations comme grille de lecture et guide pour l'action

Nous avons vu précédemment que les représentations sont une forme de connaissance ayant une visée pratique (Jodelet, 1989). De ce point de vue, et nous pouvons en faire quotidiennement l'expérience pour peu que l'on y prête attention, représentations et pratiques entretiennent des liens qui se tissent dans une dynamique interactionnelle très forte. Face à un environnement social et professionnel complexe et en constante évolution, l'être humain s'accommode difficilement d'incertitude et d'instabilité. Nous avons au contraire tous besoin de schémas de pensée et de schémas d'action offrant le confort (et le réconfort) d'une certaine stabilité. Les représentations jouent ce rôle à travers leur fonction de grille de lecture et de guide pour les pratiques. Autrement dit, à des fins pratiques, les représentations permettent de donner du sens à des situations, à des phénomènes, à des objets (Weil-Fassina, Rabardel et Dubois, 1993).

Dans le cadre spécifique des activités professionnelles, le comportement des acteurs est étroitement lié à la manière dont sont perçues les situations de travail. Les représentations forment des schémas cognitifs de référence, des images opératives qui servent de grille d'interprétation des phénomènes environnementaux. Les situations de travail sont analysées à l'aide de cette grille de lecture qui, en retour, prescrit les actions, les pratiques professionnelles considérées comme étant les mieux adaptées aux caractéristiques de la situation. Dans une activité professionnelle, les images opératives qui guident le comportement sont fonctionnellement déformées car *“les éléments survalorisés dans la représentation sont ceux qui permettent l'efficacité maximum en jouant un rôle déterminant dans la réalisation de la tâche”* (Abric, 1994c ; p.23). Plus que des guides pour les pratiques, les représentations prescrivent des actions dans un but de maîtrise et d'efficacité. Elles peuvent être assimilées à des schémas d'action puisqu'elles permettent de coordonner la perception, l'interprétation des situations et les pratiques adaptées (Pastré, 1994). En retour, les représentations possèdent également une fonction justificatrice qui permet *a posteriori* de justifier les comportements adoptés et les actions réalisées (Abric, 1994c ; pp.17-18).

2.1.2. Représentation et habitus professionnel

Envisager les représentations comme des grilles de lecture et des guides pour les pratiques n'est pas sans rappeler certains aspects de la théorie de l'habitus développée par Pierre Bourdieu (Roussiau et Bonardi, 2001 ; Doise et Palmonari, 1986 ; Doise, 1990). Les habitus sont traditionnellement définis comme *“des systèmes de dispositions durables, structures structurées prédisposées à fonctionner comme des structures structurantes”* (Bourdieu, 1972 ; p.175). Au-delà de la formulation particulière et propre au mode d'expression de l'auteur, cette définition offre l'intérêt d'introduire la notion de structure que nous avons déjà évoqué précédemment. Ainsi l'habitus est une structure au contenu organisé dont la finalité consiste à structurer, c'est-à-dire à donner du sens à l'environnement.

Par ailleurs, en tant que système de dispositions inconscientes et durables, l'habitus est le produit de l'incorporation de structures extérieures. D'un point de vue social, l'habitus naît de l'intériorisation, dans un contexte socio-historique propre à une époque donnée, de la culture, des normes, des valeurs des groupes

sociaux d'appartenance et de référence. Si l'on considère plus précisément le champ du travail, l'habitus professionnel procède de l'intériorisation de la culture, des connaissances, des valeurs, des normes spécifiques à une profession, à un métier.

Cependant, même s'il est vrai que Bourdieu, en tant que sociologue, insiste peut-être davantage sur l'intériorisation et la reproduction des structures extérieures, il n'en reste pas moins que le concept d'habitus ne désigne pas un système de disposition aussi rigide et figé qu'il ne pourrait le laisser supposer au premier abord. La stabilité qui caractérise l'habitus n'est pas incompatible avec l'idée d'évolution, de transformation. Bien au contraire, cette capacité d'adaptabilité semble être générée par les interactions entre les pratiques et l'habitus. En effet, la pratique *“est le produit de la relation dialectique entre une situation et un habitus, entendu comme un système de dispositions durables et transposables qui, intégrant toutes les expériences passées, fonctionne à chaque moment comme une matrice de perceptions, d'appréciations et d'actions”* (Bourdieu, 1972 ; p.178). Ainsi, même si l'habitus se construit sur la base de l'intériorisation d'un socle commun aux groupes d'appartenance et de référence, il n'en possède pas moins une part irréductible de subjectivité qui est la conséquence des expériences personnelles vécues par les sujets. A ce titre, l'habitus présente une très grande proximité avec le concept de représentation en raison de la similarité de leurs fonctions.

Si l'on se positionne de nouveau dans le champ du travail, l'habitus est donc bien cette grille de lecture qui permet aux sujets d'interpréter les situations professionnelles auxquelles ils sont confrontés et de déterminer par analogie, associations et recoupements, quelles seront les actions les plus efficaces à mener pour solutionner le problème rencontré. En cela, l'habitus est un système de dispositions opératoires dont le mode de fonctionnement reste essentiellement inconscient.

2.2. La fonction identitaire des représentations

Si la question identitaire est un paradigme qui occupe une place importante dans les travaux de recherche en Sciences Humaines et Sociales, nous pensons qu'il est fondamental en Sciences de l'Education dans la mesure où toute action d'éducation et de formation met en tension l'altérité de plusieurs acteurs. Cette situation étant d'ailleurs renforcée par le fait que l'éducation et la formation ont des incidences directes sur la dynamique identitaire.

En outre, si l'on considère que notre environnement social et professionnel évolue continuellement, on ne peut alors ignorer l'impact de ces mutations sur les identités sociales mais également sur les identités professionnelles. Les bouleversements qui touchent le monde du travail ont des conséquences sur la redéfinition de l'activité professionnelle notamment en terme de professionnalité. Or, dans ce contexte de profonds changements, il est à notre sens fondamental de s'interroger sur la nature de ces impacts sur l'identité professionnelle sous peine d'assister à une crise des identités (Dubar, 2000) du fait de l'incompréhension des interactions entre mutations et dynamique identitaire.

Dans le cadre de ce travail, où nous avons vu précédemment que les risques professionnels semblent se complexifier sous l'influence des mutations socio-

économiques et techno-scientifiques, il est selon nous inévitable de s'interroger sur la dynamique identitaire inhérente à la nécessité pour les préventeurs de développer une approche globale des risques professionnels.

Par ailleurs, appréhender le concept de représentation par le biais du modèle théorique psychosocial se révèle très pertinent pour aborder le problème de l'identité professionnelle. En effet, les représentations se situent à l'interface entre le sujet, l'objet de la représentation et les groupes socioprofessionnels d'appartenance et de référence. Cette position particulière place les représentations au centre de la dynamique identitaire telle que Claude Dubar la présente dans sa théorie (Dubar, 1995). Selon cet auteur, les identités sociales et professionnelles se construisent et évoluent en permanence sous l'influence d'un double processus :

- Processus biographique : Ce processus représente la construction temporelle de soi. Le processus biographique est en quelque sorte la dimension subjective, personnelle de l'identité car c'est de l'historicité du sujet dont il est ici question. Dans l'identité sociale et professionnelle, la construction de soi se réfère aux normes, aux valeurs, à la culture, aux savoirs, aux croyances, aux représentations, aux expériences, au parcours scolaire..., c'est-à-dire à tout ce qui contribue à faire que chaque sujet est ce qu'il est à un instant donné.
- Processus relationnel : La construction biographique de soi est nécessaire mais insuffisante pour donner sens à l'identité car celle-ci se définit aussi et surtout dans l'altérité et le rapport à autrui. Le processus relationnel concerne précisément la manière dont le sujet se positionne dans le contexte socioprofessionnel auquel il est confronté. C'est de la manière d'être au monde et du rapport aux autres dont il est ici question.

Au regard de leur structure et de leur rôle, les représentations ont un réel enjeu identitaire car elles sont une forme de lien social et/ou professionnel d'appartenance (Jodelet, 1989b ; pp.50-51). L'adhésion d'un sujet aux représentations peut être perçue comme une affirmation symbolique d'affiliation aux groupes d'appartenance et de référence. Elles renforcent l'affirmation d'existence et la sauvegarde de la spécificité des groupes sociaux et professionnels car elle permet d'en définir l'identité (Abric, 1994c ; p.16 et Moliner, 1996 ; pp.41-42).

3. De la résistance au changement aux voies de transformation des représentations

Nous avons vu précédemment que les représentations sont des structures cognitives plutôt stables. On peut identifier au moins deux raisons principales à ce phénomène. Tout d'abord, même si le monde évolue continuellement, il connaît rarement des bouleversements suffisamment soudains et importants au point de contraindre les gens à transformer leurs représentations en profondeur. Ensuite, ce sont les éléments du noyau central qui garantissent cette stabilité. Or, ces éléments ne fonctionnent pas de manière isolée. Ils sont en interaction avec les éléments périphériques qui constituent une sorte de zone tampon et régulatrice entre le noyau et le monde extérieur. Par conséquent, dans la majeure partie des

cas, même si les éléments périphériques évoluent partiellement sous l'influence directe de leurs interactions avec l'environnement, le noyau central est quant à lui protégé ; ce qui assure stabilité à la représentation.

Cependant, stable ne signifie pas pour autant immuable. Les recherches montrent qu'il existe effectivement des situations et des phénomènes qui, dans certaines conditions, contribuent à transformer les représentations en profondeur, c'est-à-dire à faire évoluer les éléments du noyau central.

3.1. Stabilité et stratégies de défense des représentations

Pour comprendre la stabilité des représentations, il est également important de se référer aux fonctions qu'elles remplissent au cœur des logiques d'interactions qui caractérisent l'environnement socioprofessionnel : interactions entre individus, interactions entre groupes mais aussi interactions entre les individus et l'environnement dans lequel ils sont impliqués. Si les représentations assurent un rôle fondamental dans le rapport au monde et le rapport aux autres des sujets c'est parce qu'elles sont (Moliner, 2001 ; pp.33-34) :

a. des formes particulières de connaissance et des systèmes collectifs d'interprétation et de compréhension de l'environnement ;

b. des systèmes de régulation des relations intergroupes qui contribuent à la dynamique identitaire ;

c. des systèmes d'évaluation de l'environnement et de justification des actions.

De ce fait, il serait, d'un point de vue intellectuel et pratique, inconfortable d'évoluer constamment dans l'inconnu et l'incertain en subissant des remises en question permanentes de nos représentations. Cependant, même si nous n'assistons pas tous les jours à de profondes révolutions, il faut bien reconnaître que nous vivons dans un monde mouvant qui génère continuellement de légères transformations que ce soit dans le domaine politique, économique ou encore technico-scientifique. Pour cette raison, il peut arriver que des informations, des événements viennent heurter ou contredire les représentations. Dans un souci de confort et d'économie cognitive, les acteurs développent des logiques, des mécanismes de défense visant à préserver la stabilité de leurs représentations et de l'environnement socioprofessionnel.

A l'heure actuelle, les recherches ont permis de mettre en évidence deux mécanismes de défense (la rationalisation et la réfutation) qui ne sont activés que lorsque le noyau central est directement affecté.

3.1.1. La rationalisation

La rationalisation peut se manifester de deux façons. En premier lieu, elle peut porter sur l'élément contradictoire (information et/ou événement) lui-même (Moliner, 2001 ; p.36). Dans ce cas, les individus cherchent, soit à minimiser l'importance et les conséquences éventuelles de cet élément, soit à en modifier la signification.

Le second procédé par lequel peut se manifester la rationalisation ne porte pas directement sur l'élément lui-même mais plutôt sur la contradiction qu'il produit avec la représentation. Pour les acteurs, l'enjeu consiste alors à minimiser cette contradiction à l'aide de bons arguments afin de la rendre acceptable (Moliner,

ibid.). En effet, étant dans une situation de dissonance, les individus vont tenter de créer des liens de correspondance afin de rétablir une situation d'équilibre entre leurs cognitions et la situation extérieure à laquelle ils sont confrontés (Seca, 2001 ; pp.136-137). Cette activité de reconstruction cognitive et de recherche de consonance, d'équilibre s'appuie essentiellement sur un principe d'attribution causale qui consiste à faire du lien en construisant une signification sur la base de la reconnaissance de l'existence d'une relation de cause à effet simple¹. Autrement dit, les individus cherchent à expliquer la contradiction en la justifiant à l'aide d'une explication causale simple. Puisque l'une des fonctions du système périphérique consiste justement à protéger le noyau central, l'activation de ce mécanisme de défense se traduit par l'apparition, au sein de ce système périphérique, de ce que Flament (Flament, 1989) nomme des "*schèmes étranges*" de raisonnement. Ces schèmes étranges expriment toute la logique cognitive de défense car ils ont pour caractéristique de (Moliner ; 2001 ; p.36-37 et Abric, 1994b ; p.82) :

- a. Rappeler la situation normale
- b. Désigner l'élément nouveau étranger
- c. Affirmer de façon plus ou moins nette l'existence d'une contradiction entre les deux termes (a et b)
- c. Proposer un argument ou une rationalisation permettant de supporter la contradiction (c'est la justification sur la base d'une attribution causale).

3.1.2. La réfutation

Ce second mécanisme de défense peut lui aussi se manifester de deux manières. En premier lieu, la réfutation peut directement viser l'existence réelle de l'élément contradictoire (Moliner, 2001 ; p.37). Dans ce cas, la réfutation se matérialise concrètement par deux types d'attitudes. Soit les individus ignorent délibérément l'élément contradictoire en faisant comme s'il n'existait pas, soit ils lui opposent d'autres éléments ou d'autres informations dans le but de le décrédibiliser.

D'autre part, la réfutation peut également s'exprimer d'une manière beaucoup plus subtile. Face à un élément contradictoire qui vient remettre en cause une représentation dans une situation donnée, les individus peuvent justement considérer que cette situation donnée à laquelle ils sont confrontés ne relève pas de la représentation (Moliner, ibid.). Dans ce cas précis, la réfutation ne porte pas directement sur l'élément contradictoire mais sur la situation dans laquelle il se manifeste. La contradiction est réduite à néant grâce à une sorte de stratégie de contournement qui permet aux acteurs de décontextualiser partiellement la représentation en lui soustrayant ou en désactivant un élément périphérique qui la compose. Le noyau qui n'a pas été affecté va par conséquent impulser une réorganisation des schèmes périphériques afin de reconstruire une nouvelle grille de lecture qui va éluder la situation contradictoire.

¹ Dans le domaine du risque routier, les attributions causales sont très fréquentes. Elles consistent par exemple à expliquer un accident en survalorisant certains facteurs : vitesse, alcool, conditions climatiques... Dans ce sens, les attributions causales sont très proches des explications naïves.

Ces précisions sont importantes car un des enjeux de ce travail va consister à tenter de voir si les préventeurs sont entrés dans des stratégies de défense, dans des logiques de résistance au changement ou si, au contraire, ils ont opéré une transformation de leurs représentations.

3.2. Les voies de transformation des représentations

Quotidiennement, nous faisons tous l'expérience de l'inexorable évolution de notre environnement socioculturel, politique, technique et scientifique. Dans ces conditions, il est évident que nos représentations sont, elles aussi, tenues d'évoluer pour conserver leur pertinence et leur intérêt. Si elles ne le faisaient pas, les décalages ainsi engendrés seraient intenable. *“Mais comment concilier ces évolutions nécessaires et le principe d'inertie qui caractérise les représentations sociales ?”* (Moliner, 2001 ; p.38). Voilà véritablement la question essentielle qui nous intéresse et qui nous accompagnera tout au long de ce travail¹.

Les représentations n'évoluent pas de manière autonome sous l'influence de raisons exclusivement cognitives. Ce sont bien au contraire des facteurs essentiellement externes liés aux mutations de l'environnement qui participent à rompre leur équilibre (Rouquette et Rateau, 1998 ; p.114). Même si l'histoire est ponctuée de crises et de révolutions de toutes sortes, il n'en reste pas moins que ces phénomènes extraordinaires, de grande ampleur et ayant des conséquences aussi brutales que profondes sur nos modes de vie sont relativement rares. De ce fait, on peut raisonnablement affirmer que la dynamique des représentations relève d'un lent processus d'ajustement intimement lié au rythme des évolutions de la société (Moliner, 2001 ; p.38). Toutefois, ainsi que nous venons de le voir dans le cadre des stratégies de défense, l'apparition d'une nouveauté ou d'un changement n'entraîne pas nécessairement une remise en question des représentations. Le besoin d'adaptation ne se fait ressentir que lorsque les mutations de l'environnement sont contradictoires avec les représentations en terme de structure et de processus. En outre, un changement affecte rarement l'ensemble de la population, de la même manière et au même moment. Ce qui signifie en d'autres termes que l'évolution des représentations sociales et professionnelles n'est pas un processus qui s'inscrit dans une temporalité homogène. Selon leur degré d'implication, leur expérience mais aussi la nature et la récurrence de leur confrontation au phénomène, certains acteurs seront davantage touchés que d'autres. Ce sont alors les représentations personnelles, en tant que déclinaison subjective et opérationnelle des représentations sociales et professionnelles, qui feront l'objet de la première phase d'un processus évolutif plus général. Il faut en effet probablement *“une période de temps incompressible nécessaire pour que la plupart des membres d'un groupe soient affectés par le changement dans des proportions comparables”* (Moliner ; ibid. ; pp.39-40).

Les recherches expérimentales et les recherches de terrain ayant pour objet l'étude de la dynamique des représentations ont permis de mettre à jour l'existence de plusieurs leviers de changement ou plus exactement de plusieurs facteurs déclencheurs de transformation. Dans le cadre de ce travail nous nous intéresserons plus particulièrement aux deux phénomènes qui nous semblent les

¹ Question sur laquelle nous aurons l'occasion de revenir dans les chapitres suivants.

plus pertinents par rapport à notre objet de recherche mais aussi par rapport à notre ancrage en Sciences de l'Education : la communication et les pratiques.

3.2.1. La communication

En psychologie sociale, le rôle de la communication dans la dynamique des représentations est habituellement étudié par le biais des théories de l'influence sociale. La communication est un phénomène fondamentalement social car elle occupe une place centrale dans les relations inter-individuelles en concrétisant les échanges et en favorisant la formalisation, la construction du lien social. Communiquer c'est se sentir acteur en participant à la vie sociale et à la vie du groupe.

Au regard de ces caractéristiques, ce processus multidimensionnel ne peut que jouer un rôle essentiel sur la dynamique sociale et, par définition, sur l'élaboration et l'évolution des représentations. Cependant, dans l'étude de la dynamique représentationnelle, il convient d'opérer une distinction entre communication inter-individuelle et communication médiatique. Les échanges qui caractérisent le premier mode de communication favorisent tout autant la stabilité des représentations que leur transformation. En ce sens, la communication inter-individuelle, quelle soit intra et/ou inter-groupe, apparaît comme un facteur de changement (Roussiau et Bonardi, 2001 ; pp.179-181) car elle permet la circulation des idées, des croyances, de la culture, des normes, des valeurs... De par la proximité qu'elle requiert et son caractère quotidien, cette forme de communication s'inscrit dans un processus dynamique d'interactions ordinaires (Roussiau et Bonardi, *ibid.* ; p.180).

Quant à la communication médiatique, elle était précisément, dès 1961, au centre des travaux de Moscovici qui se donnait pour objet d'étudier son rôle sur la représentation de la psychanalyse à travers la presse écrite. Traditionnellement, communication médiatique est déclinée en trois modalités de transmission de l'information (Seca, 2001 ; pp.140-145 et Roussiau et Bonardi, 2001 ; pp.181-184) :

- La diffusion : Elle n'a pas pour vocation directe d'influencer les mentalités et les conduites des destinataires du message mais bien plutôt de transmettre des connaissances à un ensemble hétérogène d'individus. Chacun assimile ensuite ces connaissances en fonction de ses propres cadres de référence et systèmes d'interprétation. En tant que mode de transmission d'un savoir commun, la diffusion d'informations ou de connaissances apparaît comme un moyen de présenter des points de vue différents sur des sujets afin d'informer le public¹.
- La propagation : Elle traduit la nécessité de communiquer de façon adaptée en véhiculant un ensemble de significations qui oriente la présentation du contenu du message. Contrairement à la diffusion, la propagation se caractérise par une fonction instrumentale : éduquer, proposer une vision

¹ Notons que cette modalité joue un rôle très important dans la représentation du risque routier et plus globalement de l'automobile puisque ce sont des sujets particulièrement médiatisés. L'influence de la publicité et des différentes campagnes de prévention médiatiques est un phénomène qui émergera assez nettement lors de l'analyse des propos des préventeurs recueillis lors des entretiens.

du monde. Elle a pour objectif principal de proposer des connaissances permettant à chaque individu du groupe de trouver une cohérence entre l'objet sur lequel porte la communication et la culture, les normes, les valeurs préexistantes.

- La propagande : Elle est clairement au service de l'action en lien avec l'objet de la représentation. Elle fonctionne sur la base de conflits (physiques, symboliques, intellectuels...) entre différents groupes. Elle est exclusivement destinée aux membres d'un groupe à qui elle impose une façon de voir et de penser uniforme par rapport à un objet. Elle fonctionne sur le mode de l'encadrement (voire de l'endoctrinement), du renforcement et de la répétition, ainsi que de l'incitation à l'action.

Ces trois modes de communication participent différemment, selon leurs spécificités, à l'élaboration de la représentation d'un objet mais également aux transformations plus ou moins profondes de cette même représentation. Cependant, même si ces modalités de communication ont été identifiées dans le cadre de la communication médiatique, nous pensons qu'il est possible et pertinent de les étendre plus largement à toutes les institutions et organismes qui mettent en œuvre des dispositifs d'information, de communication. C'est pourquoi nous sommes entièrement d'accord avec Serge Moscovici lorsqu'il affirme : *"Les institutions emploient des systèmes de communication – la propagande, la propagation et la diffusion – afin de créer une structure aux représentations. Elles m'apparaissent comme autant de directions différentes dans lesquelles un groupe humain façonne l'appartenance de ses membres et construit sa réalité singulière"* (Moscovici cité par Mugny, Quiamzade et Tafani, 2001 ; p.129). De plus, les recherches et les théories sur l'influence sociale nous enseignent que les représentations sont construites et appropriées dans une culture donnée par le biais d'interactions, de processus d'influence qui se construisent sur des rapports d'échanges d'informations et d'interdépendance. Dans cette perspective, il n'y a donc *a priori* pas d'objections ou de raisons de ne pas supposer que les représentations sont susceptibles d'évoluer, de se transformer sous l'influence de dispositifs de communication et de processus d'interactions (Mugny, Quiamzade et Tafani, *ibid.*).

3.2.2. Les pratiques

Les représentations et les pratiques sont liées dans une dynamique d'interactions complexes. En tant que grilles de lecture et guide pour les pratiques, les représentations permettent d'agir sur le monde, sur l'environnement. Mais en retour, sous l'influence de ce même environnement, les pratiques participent à la transformation des représentations. Même si dans une perspective constructiviste cette affirmation peut paraître évidente, toute la difficulté consiste à identifier et comprendre les processus et les circonstances qui participent à ce phénomène. D'une manière schématique, la détermination de l'évolution des représentations par les pratiques pourrait être décrite à travers la logique suivante (Flament, 2001 ; p.49) :

a. modification des circonstances extérieures à la représentation (modification de l'objet et/ou de l'environnement) ;

- b. modification des pratiques ;
- c. apparition de modifications dans la périphérie de la représentation ;
- d. possibilité de modification du noyau central.

Sous l'influence de caractéristiques environnementales nouvelles, les individus sont contraints de développer des pratiques qui provoquent une dissonance cognitive. Ces actions n'étant pas conformes aux normes, aux valeurs et aux prescriptions cognitives habituelles, les acteurs vont alors procéder à des ajustements et/ou à des modifications au niveau de leur système représentationnel afin de réduire la dissonance.

Il est communément admis qu'une véritable transformation des représentations suppose nécessairement une modification du noyau central. Pour rendre compte des situations qui offrent les conditions d'une telle transformation, Claude Flament introduit la notion de "réversibilité de la situation" (Flament, 1994b). Selon cet auteur, les sujets engagés dans des situations dans lesquelles ils sont contraints de développer des pratiques nouvelles peuvent considérer cet état de fait de deux manières. Soit la situation est irréversible et auquel cas le retour aux pratiques anciennes ne peut être envisagé, soit la situation est réversible et dans ce cas le retour aux pratiques anciennes est perçu comme possible puisque la situation actuelle apparaît comme transitoire. Selon l'un ou l'autre cas, les processus de transformation des représentations qui vont s'engager seront alors de nature très différente (Abric, 1994e ; pp.234-235) :

- Situations réversibles : Dans ces situations, les pratiques développées n'auront que peu d'effets profonds sur la représentation. Le fait de percevoir ces situations comme réversibles, provisoires freine le processus de transformation. Les éléments nouveaux, contradictoires sont naturellement pris en compte et intégrés dans la représentation mais, même si la transformation est réelle, elle ne sera qu'apparente et superficielle puisque seuls les schèmes du système périphérique vont être modifiés. Il y a donc bien modification de la représentation par les pratiques mais le noyau central, c'est-à-dire le principe organisateur et générateur, reste stable et insensible à la transformation.
- Situations irréversibles : Lorsque les situations sont perçues comme étant définitives, les acteurs perdent une part importante de leur autonomie car ils n'ont plus la possibilité de maintenir leur ancien système de représentations. Les éléments nouveaux entrent alors en contradiction avec le noyau central car les acteurs sont contraints de développer des pratiques nouvelles, inhabituelles. Pour rétablir l'équilibre entre cognition et pratiques, il est par conséquent nécessaire de procéder à une transformation en profondeur de la représentation.

Les conséquences mises en évidence grâce à cette distinction permettent d'introduire une différenciation importante. En effet, lorsque les modifications se limitent au système périphérique (cas des situations perçues comme réversibles), le processus de transformation relève davantage d'une logique d'adaptation de la représentation aux nouvelles caractéristiques de l'environnement extérieur. En revanche, lorsque les modifications touchent le noyau central, c'est-à-dire le principe générateur de sens et organisateur, on peut alors dire que la

représentation subit une véritable transformation en profondeur (Flament, 2001 ; p.49).

Cependant, la transformation en profondeur des représentations n'est pas un processus uniforme. Jean-Claude Abric distingue ainsi trois types de transformation (Abric, 1994b et 1994e) :

- Transformation résistante : Ce type de transformation se produit lorsque les pratiques nouvelles mises en œuvres sont certes contradictoires mais la représentation dispose encore d'une capacité d'autonomie suffisante pour déclencher des mécanismes de défense (rationalisation et réfutation). C'est notamment dans le cadre de ce type de transformation que l'on assiste à l'apparition des schèmes étranges que nous avons déjà défini précédemment. De cette manière, le système périphérique assure sa fonction de zone tampon visant à protéger le noyau central de la représentation. Toutefois, les mécanismes de défense mis en œuvre ne peuvent résister à la permanence et à la répétition des pratiques contradictoires. Par conséquent, la multiplication des schèmes étranges finira par avoir des répercussions sur le noyau central qui sera alors contraint de se transformer.
- Transformation progressive : Ce type de transformation survient lorsque les pratiques nouvelles ne sont pas directement et totalement contradictoires avec la représentation. Certes les individus vont développer des pratiques inhabituelles afin de s'adapter aux nouvelles circonstances, mais ces pratiques ne sont pas incompatibles avec le noyau de la représentation. La transformation va alors s'effectuer progressivement, sans rupture car les schèmes activés par les pratiques nouvelles vont être intégrés en douceur dans le noyau central pour ainsi donner naissance à une nouvelle représentation.
- Transformation brutale : Ce type de transformation se produit lorsque les pratiques nouvelles viennent directement heurter et remettre en cause la signification centrale de la représentation sans que les individus aient la possibilité d'avoir recours aux mécanismes de défense. L'importance, la permanence et le caractère irréversible de ces pratiques provoquent une transformation directe et complète de la représentation en faisant en quelque sorte éclater l'ancien noyau central.

Ce qu'il est important de noter et de retenir au regard de la description de ce modèle de la dynamique de transformation, c'est que ce sont effectivement les pratiques qui impulsent les processus de transformation des représentations. Cependant, ce n'est pas le cas de toutes les pratiques nouvelles. Pour qu'il y ait une transformation des représentations, elles doivent remplir trois conditions (Rouquette et Rateau, 1998 ; p.115) :

- Il faut que ces pratiques soient récurrentes et s'inscrivent dans la permanence pour une population donnée
- Il faut que les pratiques soient valorisantes matériellement ou symboliquement (ou qu'elles maintiennent le niveau de valeur précédent)
- Il faut enfin que ces pratiques n'aient pas d'incidences directes et évidentes sur d'autres représentations afin de ne pas remettre en question "*le niveau*

de raison proprement idéologique” (Rouquette et Rateau, *ibid.*). Les implications de ces pratiques doivent être spécifiques et limitées afin de ne pas déborder sur l'ensemble de l'univers social.

Ces précisions sont fondamentales car, au-delà des apparences, le processus de transformation des représentations n'est pas exclusivement la conséquence de la permanence et de la répétitivité de pratiques nouvelles. Même si cette caractéristique contribue effectivement à la dynamique représentationnelle, elle ne peut à elle seule l'expliquer et surtout la déclencher. C'est avant tout la question du sens de ces pratiques nouvelles qui est à l'origine de la transformation du système représentationnel. Ce sont les écarts de signification entre représentations et pratiques qui apparaissent comme les véritables éléments déclencheurs.



Alors que dans le chapitre précédent, le positionnement de notre objet de recherche avait permis de mettre en évidence l'importance du rôle des représentations, nous nous sommes ici attachés à réaliser un tour d'horizon rapide de ce concept dans une perspective psychosociale. Après avoir procédé à un éclairage terminologique et historique, nous avons vu que les représentations sont un mode de connaissance spécifique, socialement élaboré et partagé par un groupe donné. Appréhendées en tant que structure (nature et organisation de son contenu) et que processus (grille de lecture et guide pour les pratiques), elles présentent une forte proximité avec la notion d'*habitus* développée par Bourdieu. En ce sens, l'étude des représentations se révèle particulièrement pertinente dès lors qu'il s'agit de réfléchir sur l'activité professionnelle en général et *a fortiori* sur le domaine de la prévention des risques professionnels eu égard à l'évolution des risques et à leurs caractéristiques. Par ailleurs, nous avons vu que, même si elles se caractérisent par leur stabilité, les représentations s'inscrivent dans une dynamique qui leur permet de s'adapter aux évolutions du monde, de l'environnement. Leurs processus de formation et de transformation étant intimement liés à la communication et aux pratiques, il semble par conséquent que la formation puisse jouer un rôle déterminant dans leur dynamique.

CHAPITRE III

Les représentations en formation

Après avoir vu que les représentations constituent un véritable enjeu dans l'évolution des pratiques de prévention, nous nous sommes plus précisément penchés sur ce concept afin de saisir les dimensions importantes qu'il recouvre. Ce faisant, nous avons eu l'occasion de montrer que la communication et les pratiques apparaissent comme les deux leviers essentiels de transformation des représentations.

En adoptant désormais une posture et une réflexion fortement ancrées en Sciences de l'Education, nous proposons d'interroger la place et le rôle des représentations en formation. De ce point de vue, il est intéressant de noter que les deux leviers que nous venons d'évoquer, sont deux modalités très largement mobilisées en éducation et en formation. Selon la nature de la formation mise en œuvre, on sollicite plus ou moins l'un ou l'autre aspect. Ainsi, on peut par exemple considérer qu'une formation qui se fonde essentiellement sur la transmission de connaissances favorise plutôt l'aspect communication alors qu'une formation expérientielle tend davantage à favoriser les pratiques.

Dans ce chapitre, nous commencerons par explorer ce que recouvre le concept d'apprentissage afin de comprendre la place et le rôle que les représentations occupent dans ce processus complexe. Bien que cette première partie du chapitre présente un caractère général, voire même quelque peu banal pour les Sciences de l'Education, nous pensons qu'il est important de procéder à cette présentation liminaire car elle permet un éclaircissement de différentes notions que nous serons amenés à utiliser ultérieurement.

Ensuite en nous appuyant sur la dynamique particulière qui relie représentations et pratiques, nous évoquerons plusieurs formes d'apprentissage qui nous paraissent pertinentes pour notre sujet puisqu'elles privilégient la pratique sans omettre toutefois de la relier à la théorie.

1. Apprentissage et représentations

Aborder la question de l'apprentissage renvoie implicitement aux principales théories sur le développement cognitif. Dans cette partie, nous ne présenterons pas les différents courants théoriques dans leurs spécificités¹. Cependant, en considérant que ces théories ne sont pas exclusives l'une de l'autre, nous tenterons de donner un contenu très général à la notion d'apprentissage en les articulant dans une perspective de complémentarité.

¹ Le lecteur intéressé par ce sujet peut notamment se reporter aux travaux de Jean Piaget, de Jérôme S. Bruner et de Lev S. Vygotsky.

Comprendre les enjeux et les dimensions sous-jacentes à la notion d'apprentissage nous paraît un préalable indispensable pour saisir la place et le rôle des représentations en formation.

1.1. Apprendre : un processus complexe

Le terme apprentissage désigne tout à la fois un processus mais également le produit de ce même processus. De ce fait, pour mener une réflexion pertinente sur ce thème, nous ne pouvons faire l'économie de l'un ou l'autre aspect. Nous pensons qu'il est beaucoup plus fructueux de construire une réflexion capable d'articuler la nature du processus et le statut des produits de ce processus, c'est-à-dire les connaissances.

Par ailleurs, avant d'entrer plus en avant dans cette présentation, nous souhaitons préciser que notre conception de l'apprentissage se situe dans une perspective résolument constructiviste. Nous considérons les sujets comme les acteurs de leurs apprentissages. Cette posture épistémologique nous conduit, de fait, à ne pas nous intéresser ici à l'apprentissage par conditionnement.

1.1.1. Qu'est-ce qu'apprendre ?

Face à la complexité d'une telle question, nous ne prétendons pas proposer ici une présentation exhaustive et canonique alors même que ce problème anime de nombreuses recherches dans différentes disciplines depuis plusieurs décennies. Notre objectif est beaucoup plus modeste puisqu'il consiste simplement à dessiner les contours d'une définition générale, claire et opératoire, c'est-à-dire facile à réinvestir dans la suite de notre travail.

Apprendre n'est pas un processus uniforme et linéaire. Il est bien au contraire spécifique à chaque individu car il pose la question du rapport au monde. Apprendre, "*c'est pouvoir donner du sens à une réalité extérieure*" (Barth, 1996 ; p.25). Or, le sens dépend du contexte mais aussi des sujets et notamment de la manière dont ils appréhendent les situations, l'environnement, autrui et les objets. Pour appréhender l'acte d'apprendre, il est donc nécessaire d'adopter une approche globale afin de saisir l'ensemble des interactions qui sont en jeu entre l'individu et son environnement au sens large.

Comme nous venons de le voir, si apprendre c'est donner du sens, alors apprendre c'est aussi et surtout comprendre. En d'autres termes, apprendre n'est pas une simple adaptation du sujet aux sollicitations, aux contraintes de son environnement ou une simple intériorisation d'informations, voire une seule mémorisation. Apprendre c'est s'approprier de nouvelles informations, de nouvelles connaissances en les intégrant dans le système de connaissances déjà intériorisées. Apprendre n'est donc pas une reproduction, un glissement de l'extérieur vers l'intérieur du sujet mais bien plutôt un processus d'appropriation et d'élaboration qui procède par déconstruction/construction permanente (Barbot et Camatarri, 1999). Par suite, apprendre apparaît comme un processus qui opère de façon discontinue en oscillant entre des phases d'équilibre et des mini-crisis. Il y a apprentissage lorsqu'un nouveau système de connaissances remplace le précédent qui était jusqu'alors en usage.

Si l'apprentissage peut se réaliser dans la confrontation directe des sujets avec des objets dans le cadre de leur environnement social, culturel et professionnel, il peut également avoir lieu grâce à la médiation d'une tierce personne. Cette situation est évidemment bien connue puisqu'elle est la modalité habituellement mise en œuvre dans les dispositifs d'éducation et de formation. Dans ce cadre là, le rôle du tiers peut être décrit comme devant favoriser et faciliter l'apprentissage en mettant le sens de l'objet à la portée du sujet. Cela suppose à la fois un travail sur la dimension signifiante de l'objet et sur le sujet lui-même.

Toutefois, qu'il y ait présence ou non d'un tiers, le processus d'appropriation et d'élaboration par déconstruction/construction nécessite inévitablement une activité du sujet. Sans cette activité, il ne peut y avoir d'apprentissage. Or, l'engagement du sujet dans ce processus contraignant et exigeant des efforts est toujours déclenché par une intention. L'acte d'apprendre est nécessairement animé par des buts, des objectifs explicites ou implicites. En disant cela, nous mettons le doigt sur les raisons qui motivent, qui sous-tendent l'acte d'apprendre.

1.1.2. Pourquoi apprend-t-on ?

Face à une question aussi ouverte et vaste, nous pouvons être tentés de dire, et à juste titre d'ailleurs, qu'il existe autant de raisons d'apprendre qu'il y a d'individus et d'objets d'apprentissage. Néanmoins, cette question offre l'intérêt de mettre en évidence qu'apprendre ne relève pas uniquement de mécanismes cognitifs. La théorie du rapport au savoir (Charlot, 1997), en s'intéressant notamment aux liens entre le sujet et l'objet à connaître, permet de comprendre la place et le rôle des dimensions affectives et motivationnelles dans l'apprentissage.

Apprendre est un processus qui puise son origine dans un désir, un besoin, une envie, un manque, voire même dans une pulsion (Aumont et Mesnier, 1992). Même si les affects sont contingents d'une situation particulière (passer un examen, accéder à une promotion, curiosité vis-à-vis d'un objet...) ils sont le moteur indispensable à l'apprentissage.

Par ailleurs, la théorie de la motivation humaine développée par Joseph Nuttin (Nuttin, 1985) est particulièrement éclairante pour comprendre la motivation dans l'apprentissage. En effet, la motivation apparaît comme un processus qui relie, dans un but défini, un sujet à un objet dans une interaction entre les registres de l'affectif et du cognitif. En d'autres termes, la motivation est ce qui anime la relation du sujet avec l'objet en vue de l'atteinte d'objectifs. Apprendre est donc bien un processus qui relie les affects, la motivation et la cognition dans une dynamique interactive.

Cependant, et ce d'une manière très générale, quelle que soit la nature de la motivation et des affects en jeu, *"l'acquisition de connaissances procède d'une activité d'élaboration dans laquelle l'apprenant doit confronter les informations nouvelles et ses connaissances mobilisées, et où il doit produire de nouvelles significations plus aptes à répondre aux interrogations"* (Giordan, 1994b ; p.289). Autrement dit, quelles qu'en soient les raisons, apprendre est pour le sujet un besoin qui consiste à maintenir une adéquation entre ses structures cognitives et les objets de l'environnement socioculturel dans lequel il est impliqué. Le sujet apprend pour progresser et maintenir une situation d'équilibre.

1.1.3. Les formes d'apprentissage et principaux types de connaissances¹

Le processus que nous venons de décrire présente un cadre de compréhension très général. Aussi, nous paraît-il nécessaire de préciser davantage notre réflexion car ce processus complexe n'est pas univoque. Il existe plusieurs manières d'apprendre et de surcroît plusieurs types de connaissances qu'il est parfois difficile de distinguer.

Avant d'évoquer précisément la place et le rôle des représentations dans le processus d'apprentissage, nous pensons qu'il est important d'apporter un éclairage sur les principales formes d'apprentissage et les principaux types de connaissances. Au-delà de son intérêt théorique et intellectuel, cette présentation possède également une visée pratique puisque les éléments que nous allons y évoquer seront réinvestis dans les pages suivantes mais aussi lorsque nous aborderons la question de la formation des préventeurs lors de l'analyse des données.

Dans la perspective qui est la nôtre et au regard de la nature de notre sujet, nous nous intéressons essentiellement aux formes d'apprentissage dont le processus suppose une activité du sujet².

- **L'apprentissage par instruction et par tutorat** : Cette forme d'apprentissage correspond au modèle sur lequel est traditionnellement organisé le système éducatif ainsi que de nombreux dispositifs de formation. Les connaissances sont acquises dans des situations qui sont conçues à des fins d'apprentissage. La transmission et l'acquisition des connaissances sont organisées dans une relation didactique et pédagogique qui réunit des acteurs aux statuts, missions et objectifs différents. Des experts (enseignants, formateurs, praticiens...) planifient la transmission des connaissances dans un programme (contenus, objectifs, méthodes...) selon une logique progressive afin de favoriser leur appropriation par les apprenants.
- **L'apprentissage coactif** : Cette forme d'apprentissage se caractérise par le fait qu'au moins deux personnes sont associées et collaborent ensemble à la réalisation d'une activité finalisée. Généralement, on considère que ce type de situations offre des conditions plus favorables à l'apprentissage que les situations dans lesquelles le sujet est seul face à une tâche à réaliser. En privilégiant la confrontation des points de vue, le conflit sociocognitif se présente, sous certaines conditions, comme un facteur déterminant dans ce type d'apprentissage. En effet, les recherches en psychologie sociale ont montré que l'efficacité du conflit sociocognitif dépendait fortement des caractéristiques des membres du groupe. Afin d'éviter une organisation hiérarchique et une relation de dépendance au sein du groupe, il est nécessaire que les partenaires possèdent un niveau de développement cognitif proche. C'est davantage la différence de point de vue et les

¹ Cette partie s'appuie principalement sur un ouvrage de Annick Weil-Barais dans lequel l'auteur propose une présentation assez large des mécanismes cognitifs (Weil-Barais, 2001)

² Dans la continuité des pages précédentes, nous ne présenterons ici que des formes d'apprentissage de type constructiviste.

interactions qu'elle génère qui favorisent l'apprentissage (Houdé et Winnykammen, 1992).

- **L'apprentissage par observation et par imitation** : Contrairement à l'apprentissage coactif, cette forme d'apprentissage suppose une relation dissymétrique entre les acteurs. A l'origine, ce sont les psychologues de l'enfant et les psychologues sociaux qui ont attiré l'attention sur le rôle de ces deux mécanismes. Ces formes d'apprentissage sont importantes pour la socialisation et l'accès à la culture des individus dans les groupes socioprofessionnels d'appartenance et de référence. L'apprentissage par observation et imitation favorise l'acquisition de savoir-faire et de savoir-être. Dans le cadre de l'apprentissage par observation, l'observateur extrait des règles générales du modèle et les reprend à son propre compte pour agir à son tour. En revanche, l'apprentissage par imitation s'inscrit dans la reproduction intentionnelle de l'action d'autrui pour atteindre un but. Ces deux formes d'apprentissage sont notamment très présentes dans les dispositifs de formation par alternance et dans le compagnonnage.
- **L'apprentissage par l'action** : Cette expression ne désigne pas une catégorie d'apprentissage générale dans laquelle nous pourrions par exemple inclure les formes précédentes. L'apprentissage par l'action concerne toutes les formes d'apprentissage où l'acquisition des connaissances procède de l'action directe du sujet sur son environnement.

Les différentes formes d'apprentissage que nous venons de présenter, même de façon très générale, permettent de montrer la multiplicité des situations et des contextes d'apprentissage. La complexité de ces phénomènes n'est sans doute pas étrangère à la diversité des types de connaissances ainsi qu'à la confusion qui existe parfois quant à leur signification et à la nature des objets sur lesquels elles portent. D'où la nécessité à présent d'essayer de créer un peu de lisibilité grâce à une déclinaison de distinctions successives.

La première distinction à laquelle nous pouvons procéder concerne les **connaissances déclaratives** et les **connaissances procédurales**. Cette distinction correspond en fait à une autre distinction plus ancienne et classique entre savoirs et savoir-faire (Weil-Barais, 2001 ; p.453). Les connaissances déclaratives sont des informations générales qui portent sur la nature et les propriétés des objets, qu'ils soient réels ou symboliques. Une connaissance procédurale est directement en prise avec l'action. Elle donne des indications sur les procédures (concrètes ou mentales) et leurs conditions de mise en œuvre. Théoriquement, les connaissances procédurales peuvent être inférées des connaissances déclaratives.

La seconde distinction porte sur les **connaissances théoriques** et les **connaissances d'action**. Autrement dit, nous reprenons ici la distinction réalisée par le titre d'un ouvrage dirigé par Jean-Marie Barbier, c'est-à-dire savoirs théoriques et savoirs d'action (Barbier, 1996a). Les savoirs théoriques regroupent les savoirs disciplinaires. Issus principalement de la recherche scientifique, ils possèdent un haut degré d'abstraction qui leur confère un domaine de validité assez large et un statut de vérité socialement partagé. Les savoirs d'action concernent quant à eux les savoirs produits dans l'action, pour l'action et sur l'action (Wittorski, 1998b). Ils sont donc contextualisés et produits par les acteurs eux-mêmes. En cela, les savoirs d'action possèdent un degré d'abstraction faible.

Ils sont souvent peu formalisés ce qui les rend difficilement transférables entre acteurs mais aussi d'une action à une autre. Cependant, savoirs théoriques et savoirs d'action ne sont nullement opposés. Ils sont au contraire complémentaires puisque d'une part, l'action s'appuie en partie sur des savoirs théoriques et d'autre part, lorsque les pratiques sont associées à un processus de formalisation/théorisation, elles peuvent permettre de développer des savoirs théoriques.

Les dernières distinctions que nous proposons ont la particularité d'être réalisées dans la perspective du rapport intime que les sujets entretiennent avec les connaissances. Nous faisons en effet référence à la distinction entre **connaissances explicites** et **connaissances implicites**. Les premières peuvent être qualifiées de conscientes car le sujet est capable de les mettre en mots, de les verbaliser. Quant aux secondes, elles sont au contraire inconscientes. Elles sont présentes chez le sujet mais ce dernier ne sait pas qu'il les possède. Cependant, au sein même des connaissances implicites, peut-être faut-il également distinguer les **connaissances inconscientes** (auxquelles on ne peut avoir accès) et les **connaissances pré-réfléchies** auxquelles il est possible d'avoir accès à condition d'amener le sujet à une prise de conscience notamment grâce à des méthodes telles que l'entretien d'explicitation (Vermersch, 2000).

Le lecteur attentif aura très probablement remarqué que nous n'avons pas fait mention des représentations. A cela nous pouvons avancer deux raisons. Tout d'abord, nous avons justement consacré le chapitre précédent à poser les bases théoriques et conceptuelles à partir desquelles nous envisageons cette notion. Et d'autre part, il nous semble difficile de réussir à faire entrer convenablement les représentations dans l'une ou l'autre catégorie, aussi générale soit-elle. Au regard de leurs caractéristiques, les représentations n'appartiennent-elles pas en partie à chacune des catégories ?

1.2. Les représentations : de la notion "d'obstacle à l'apprentissage" à celle de "faire avec pour aller contre"

Après avoir présenté très schématiquement les principales caractéristiques de l'acte d'apprendre en termes de processus et de contenu, nous proposons à présent de nous intéresser à la place et au rôle des représentations dans la dynamique de ce processus.

Au-delà des divergences quant à la signification précise et à la définition exacte, la notion de représentation est omniprésente dans l'univers de l'éducation et de la formation. Ce sont les didacticiens¹ qui se sont les premiers penchés sur la question notamment dans le cadre de l'apprentissage des concepts scientifiques.

¹ Précisons ici que les didacticiens ont progressivement abandonné l'utilisation du terme "représentation" et préfèrent parler de "conception". Cependant le glissement terminologique n'engendre en fait aucune conséquence en terme de signification. Les deux notions recouvrent une même définition. Pour des raisons de cohérence dans notre travail, nous faisons le choix de continuer à employer le terme "représentation" même lorsque nous évoquerons des aspects d'ordre didactique.

En adoptant une perspective constructiviste, nous considérons qu'apprendre est un processus dans lequel l'acquisition de connaissances suppose une activité cognitive qui consiste à réorganiser la structure signifiante existante afin d'y intégrer de nouvelles informations. Tout apprenant, élève ou adulte, n'est pas un être vide dans lequel il s'agirait de déverser un flux de savoirs, de connaissances. Chacun possède des structures signifiantes préalables composées de savoirs et de connaissances qui ont fait l'objet d'une acquisition antérieure ainsi que de représentations, c'est-à-dire des connaissances de sens commun qui sert de grille de lecture et de guide pour les pratiques.

Etant entendu qu'apprendre n'est pas une accumulation quantitative de connaissances mais bien plutôt un "*processus de changement conceptuel impliquant des transformations plus ou moins importantes de l'organisation cognitive*" (Legendre, 1998 ; p.169), les représentations se présentent alors dans un rôle ambivalent puisqu'elles peuvent être envisagées à la fois comme un obstacle et comme un support à l'apprentissage.

Les représentations sont considérées comme des obstacles épistémologiques (Bachelard, 1972) car elles présentent une forme de résistance aux changements, et en cela, elles constituent un blocage à la formation des concepts scientifiques et plus globalement à l'acquisition de nouvelles connaissances. (Leplat, 1992 ; Giordan, 1994a et 1994b ; Migne, 1994). Au regard de leur nature, les représentations sont fondamentalement différentes des concepts scientifiques, des savoirs théoriques. Elles entretiennent notamment des relations très intimes avec les pratiques alors que les concepts, les savoirs se caractérisent par une abstraction qui les sépare de l'action immédiate. Les représentations offrent l'intérêt d'être intellectuellement confortables tout en étant fonctionnelles. Autrement dit, les représentations permettent aux sujets de saisir, de comprendre le monde qui les entoure et elles leur donnent la possibilité d'agir dessus. Or, étant donné qu'apprendre nécessite un travail de restructuration cognitive, cela suppose également d'être amené à renoncer, tout au moins partiellement, à ses connaissances et à ses représentations déjà existantes. Apprendre est un effort incessant, un travail sur soi contraignant et dangereux, qui peut générer une certaine crainte ; il faut accepter de se laisser déstabiliser et de renoncer à ce que l'on est pour tendre vers une situation que l'on espère ou que l'on nous présente comme étant meilleure mais qui est inconnue et dont on ne voit pas toujours l'intérêt immédiat. Pour toutes ces raisons, il n'est jamais facile et confortable d'apprendre, que ce soit pour un élève ou pour un adulte.

Face à cette situation, une question paradoxale se pose : comment un obstacle peut-il être utilisé comme un support ? Pour tenter de surmonter cette difficulté, des chercheurs et des didacticiens ont développé différents modèles. Parmi les pistes susceptibles d'être explorées, nous pensons que celles dont la philosophie d'action consiste à « faire avec pour aller contre » semblent particulièrement pertinentes et porteuses. Le postulat de départ de ces modèles consiste à dire qu'il est impossible de chercher à éradiquer les représentations pour préparer et faciliter l'apprentissage. Il est bien au contraire indispensable d'utiliser ces représentations comme des tremplins qui vont donner l'impulsion nécessaire au déclenchement du processus d'apprentissage. Ainsi, les méthodes qui préconisent simplement de faire émerger les représentations au début d'une

séquence d'enseignement et de formation afin de provoquer une prise de conscience chez les apprenants ne sont ni suffisantes, ni satisfaisantes. S'en tenir simplement à cette prise de conscience pourrait produire des effets inverses de ceux escomptés. En effet, la prise de conscience est susceptible de renforcer la place et le rôle des représentations notamment par le biais d'un effet de groupe (Migne, 1994). S'apercevoir que d'autres personnes partagent les mêmes représentations peut convaincre les apprenants de leur bien fondé ; ainsi naît l'idée selon laquelle on ne peut pas être plusieurs à avoir tort. Cette situation peut avoir pour conséquence de générer un rejet collectif des objectifs de la formation.

Le modèle allostérique développé notamment par André Giordan et Gérard de Vecchi (Giordan et de Vecchi, 1994 ; Giordan, 1994a et 1994b) propose une approche globale, systémique de l'apprentissage en insistant sur les liens, sur les interactions significatives entre représentations, connaissances, pratiques, environnement... Schématiquement, le présupposé qui est ici avancé se fonde également sur une prise de conscience de l'apprenant. Cependant, la particularité c'est que cette prise de conscience ne porte pas essentiellement sur la représentation mais bien plutôt sur une situation de déséquilibre, sur une dissonance entre d'un côté les représentations et de l'autre l'environnement, les pratiques, les savoirs à acquérir¹. Pour déclencher le processus d'apprentissage, les enseignants et les formateurs doivent introduire une dissonance afin de perturber le réseau cognitif et significatif de l'apprenant. Ainsi placé dans cette situation de déséquilibre, l'apprenant va alors chercher à intégrer les nouvelles informations et ainsi procéder à une restructuration cognitive adaptée. Cette dynamique de l'apprentissage qui se fonde sur les déséquilibres et les dissonances s'inscrit dans la continuité des théories développées par Jean Piaget. En effet, l'utilisation didactique du principe de dissonance se fonde essentiellement sur un principe d'équilibration majorante dont le "*processus va consister à passer d'un état d'équilibre à un autre en surmontant les déséquilibres liés à l'insuffisance des structures initiales dans leurs échéances avec le monde extérieur.*" (Legendre, 1998 ; p.181).

2. Apprentissage et représentations : vers d'autres voies de formation

Lors du chapitre précédent, nous avons vu que représentations et pratiques sont reliées dans un système d'interactions complexes. A cette occasion, nous avons pu montrer que les pratiques jouent un rôle déterminant et prépondérant dans la dynamique de transformation des représentations². Les pratiques sont un levier de changement et de transformation des représentations.

Au regard de ce phénomène, il nous paraît essentiel de porter notre attention sur des modalités d'apprentissage et de formation qui privilégient les pratiques et plus largement, le contact direct avec l'environnement. Même si l'acte d'apprendre nécessite l'activité cognitive du sujet, les pratiques apparaissent comme un

¹ D'un point de vue pédagogique, l'utilisation de la dissonance renvoie assez largement à la pédagogie de l'erreur.

² Chapitre 2, section 3.2.2.

vecteur privilégié, voire comme un moteur de ce processus (Aumont et Mesnier, 1992).

S'agissant de penser la formation des préventeurs, les voies d'apprentissage et de formation qui accordent une place centrale aux pratiques nous semblent particulièrement pertinentes et porteuses. En effet, la prévention de risques complexes tels que le risque routier et le risque TMS suppose la mise en œuvre de pratiques guidées par une posture intellectuelle qui favorise le développement de l'innovation vue comme compétence. Or, de ce point de vue, les représentations constituent un véritable enjeu¹.

2.1. Apprendre par l'expérience

“Apprendre par l'expérience”. Au premier abord, cette expression pourrait être perçue comme une évidence. En effet, qui pourrait prétendre que l'expérience n'est pas formatrice et qui n'a jamais tiré un enseignement d'une expérience passée ? Chacun d'entre nous est naturellement enclin à reconnaître la véracité ou tout au moins le bien fondé de ce principe. Certaines maximes populaires participent d'ailleurs à corroborer et à ancrer cette idée dans la pensée sociale. “C'est en forgeant que l'on devient forgeron” ! Si l'on procède à une transposition du sens de ce proverbe dans des termes plus académiques, on pourrait dire : “c'est en faisant que l'on apprend” ; ou si on veut être encore plus précis : “l'expérience permet d'acquérir des savoirs, des savoir-faire, des savoir-être, des compétences...”

Toutefois, au-delà des évidences et des apparences, apprendre par l'expérience soulève de véritables questions épistémologiques et théoriques. Toute expérience est-elle source d'apprentissage ? Quelles sont les conditions nécessaires pour qu'elle le soit ? De quelle nature sont ces apprentissages ? Ces quelques questions de fond ont l'intérêt de mettre en exergue les enjeux sous-jacents de ce mode d'apprentissage. Or pour procéder à une exploration plus en profondeur, nous pensons qu'il est indispensable de commencer par apporter un éclairage sur la notion d'expérience car c'est bien la nature de sa signification qui détermine le sens global de cette modalité d'apprentissage et de formation.

2.1.1. La notion d'expérience : de quoi parle-t-on ?

La notion d'expérience connaît actuellement un réel succès au sein de notre société. Erigée au rang de valeur, l'expérience traverse toutes les dimensions de l'espace social. Elle est un indicateur de qualité et un critère de reconnaissance que l'on retrouve par exemple dans le domaine culturel, sportif, musical... Cependant, ne nous y trompons pas, cet engouement pour l'expérience n'est pas un phénomène aussi nouveau qu'il n'y paraît à première vue. En effet, les historiens, les sociologues et les ethnologues ont montré la place et le statut particulier que les plus anciens occupent dans nombreuses sociétés, quelles soient industrialisées ou non. Les anciens sont respectés et écoutés car ce sont eux qui savent puisqu'ils possèdent l'expérience. Le poids des années fait autorité.

¹ Chapitre I, section 5.5.

Actuellement, l'omniprésence de la notion d'expérience dans le discours est essentiellement due à une amplification générée par le développement des médias, des moyens de communication et d'information. En revanche, ce qui est réellement nouveau aujourd'hui c'est bien plutôt l'utilisation, voire l'instrumentalisation qui en est faite. Ainsi, c'est très certainement dans l'articulation entre le champ social et le champ professionnel que la notion d'expérience est actuellement la plus exposée. La lecture des offres d'emploi en donne un exemple frappant. Les entreprises recherchent de plus en plus souvent des personnes possédant une expérience professionnelle de plusieurs années. Cette exigence s'inscrit dans une perspective à la fois qualitative (la nature de l'expérience est généralement spécifiée selon des critères précis) et quantitative (la qualité et la richesse de l'expérience est aussi estimée selon une accumulation temporelle). Enfin, toujours dans une perspective de reconnaissance sociale et professionnelle, nous pouvons également évoquer le développement actuel de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) ; l'objectif de ce dispositif consistant à formaliser l'expérience en vue de sa reconnaissance.

Comme on peut le voir, la notion d'expérience ne va pas de soi. En retraçant l'évolution et l'élaboration des significations philosophiques du concept au cours des siècles, Guy de Villers (Villers, 1991) montre bien la difficulté à laquelle nous sommes confrontés dès lors que l'on cherche à saisir le sens que recouvre la notion d'expérience.

D'une manière générale et consensuelle, l'expérience peut être définie comme *“la rencontre d'un sujet avec un donné (quelque chose ou quelqu'un) du monde objectif, social ou subjectif. Cette rencontre comporte toujours une part d'imprévisibilité. C'est ce qui attire dans l'expérience en ce sens que le sujet en attend quelque chose de nouveau.”* (Bonvalot, 1991 ; p.317). L'intérêt de cette définition réside dans sa capacité à introduire une distinction essentielle entre deux termes que le langage courant confond très fréquemment : le vécu et l'expérience. En effet, si le vécu peut être considéré comme le déroulement temporel et subjectif de l'existence (Josso, 1991), l'expérience est quant à elle une rencontre dont la part d'imprévisibilité et de nouveauté vient provoquer une rupture, voire bouleverser la linéarité du vécu. De ce point de vue, l'expérience peut être considérée comme *“le surgissement d'un inattendu qui fait éclater la forme antérieure et qui nécessite un travail de réunification pour que la forme soit reconstruite”* (Courtois, 1989 ; p.9). Or, cette idée de déconstruction/reconstruction nous renvoie directement au principe même du processus d'apprentissage. En tant que confrontation directe d'un sujet avec le monde, l'expérience est génératrice d'apprentissages. En mettant le sujet dans une situation de dissonance, elle le contraint à déstructurer les savoirs, les représentations ainsi que l'habitus qui ne sont plus en adéquation avec les pratiques que requiert l'environnement. L'expérience apparaît alors un déclencheur de transformations puisqu'elle crée les conditions nécessaires à un travail de restructuration des savoirs, des représentations et de l'habitus.

Néanmoins, à ce stade de notre réflexion, le terme expérience peut encore être interprété selon deux acceptions qui relèvent pourtant d'une dynamique diamétralement opposée. La double étymologie du terme, “faire l'essai de” et “épreuve”, permet de faire émerger deux sens principaux qui relèvent d'une

relation temporelle différente tout en s'inscrivant dans des modalités complémentaires de rapport au monde.

Lorsque l'expérience est appréhendée au sens de "faire l'essai de", elle est résolument orientée vers l'avenir. Dans ce cas, l'expérience est une tentative, un essai dont le résultat ne peut qu'être espéré (Villers, 1991 ; p.13) car il doit permettre de répondre à un manque et/ou à un besoin de connaissances. La meilleure illustration de ce type d'expérience est très certainement l'expérience scientifique. Ainsi, dans une dynamique intellectuelle de recherche de connaissances nouvelles, le chercheur mobilise des savoirs acquis, élabore un questionnement dans une problématisation, formule des hypothèses et développe une méthodologie visant à recueillir les données qui vont lui permettre de valider ou d'invalider ses hypothèses afin de créer de nouveaux savoirs. Dans cette perspective, l'expérience traduit un mouvement de type réflexion/action. C'est le sujet qui construit consciemment et intentionnellement son expérience. Cette attitude traduit un rapport au savoir qui s'inscrit dans une démarche d'expérimentation.

Lorsque l'expérience est appréhendée au sens de "épreuve", elle est tournée vers le passé. L'épreuve ayant eu lieu, le sujet qui a l'expérience de la chose peut être considéré comme un expert (Courtois, 1989 ; p.8 et Villers, 1991 ; p.13). Cependant, avant de devenir expert, le sujet qui a vécu cette épreuve s'est, à un moment donné, positionné dans une démarche compréhensive, une démarche de recherche de sens. L'expérience se présente comme un mouvement de la réflexion vers le passé. Ayant eu à vivre une épreuve, positive ou négative, le sujet qui s'inscrit dans cette démarche va chercher à comprendre ce qui s'est produit. Pour cela, il va procéder à un ressaisissement réflexif des faits, c'est-à-dire de la nature du phénomène, des paramètres de la situation dans laquelle ce phénomène est survenu et de son propre comportement tant physique qu'intellectuel. On peut donc dire que c'est l'action, les pratiques qui vont générer l'activité réflexive. Dans cette perspective, l'expérience traduit un mouvement de type action/réflexion.

Sans entrer dans le rôle spécifique du chercheur et de l'expert, les deux étymologies du terme expérience renvoient à deux types de processus complémentaires. Nous pouvons même aller jusqu'à dire que ces deux processus constituent les deux faces d'un même phénomène. L'expérience participe de ces deux mouvements et chacun d'entre nous en fait l'expérience dans sa propre existence.

Dans le cadre de notre sujet, nous pensons que la rencontre des préventeurs avec le risque routier et le risque TMS peut être considérée comme une expérience dans le sens où elle se présente comme une rupture dans les pratiques, les savoirs, l'habitus professionnel, les représentations...

2.1.2. Apprentissage expérientiel/Formation expérientielle

Quel que soit le processus considéré (action/réflexion et/ou réflexion/action), la notion d'expérience s'inscrit dans un objectif de production et d'acquisition de connaissances. De plus, la dynamique de déconstruction/reconstruction qui caractérise l'expérience nous conduit à penser qu'elle peut être envisagée comme une forme d'apprentissage. Dès lors, parler d'apprentissage expérientiel c'est reconnaître que l'expérience est potentiellement formatrice dans la mesure où elle

est source d'apprentissage. Par ailleurs, la théorie de l'apprentissage expérientiel permet de dépasser les conceptions qui tendent à opposer savoir et expérience, comme si les savoirs étaient des essences conceptuelles immuables coupées du monde concret.

L'expression "apprentissage expérientiel" ou "formation expérientielle"¹ est d'origine assez récente bien qu'elle renvoie à des réalités beaucoup plus anciennes notamment en ce qui concerne la relation entre savoir et expérience, entre théorie et pratique. Les recherches sur la formation expérientielle ont débuté aux Etats-Unis au cours des années 1930. L'intérêt pour ce sujet serait intimement lié à un sentiment d'insatisfaction vis-à-vis des modèles scolaires essentiellement fondés sur la prédominance des savoirs théoriques et l'assimilation des connaissances (Landry ; 1989 ; pp.14-15). En effet, l'histoire des systèmes éducatifs nous montre que, après une longue coexistence de formations pratiques du type compagnonnage et de formations théoriques comme dans les universités, l'industrialisation du XIX siècle ainsi que le développement des sciences et techniques ont contribué à favoriser la théorie au détriment de la pratique. C'est cette situation qui a amené des penseurs, des philosophes de l'éducation comme par exemple John Dewey, des chercheurs, des praticiens et des formateurs à montrer les limites d'une conception des systèmes éducatifs trop exclusivement tournés vers l'assimilation des connaissances et à s'intéresser à la place des pratiques par le biais de l'apprentissage expérientiel.

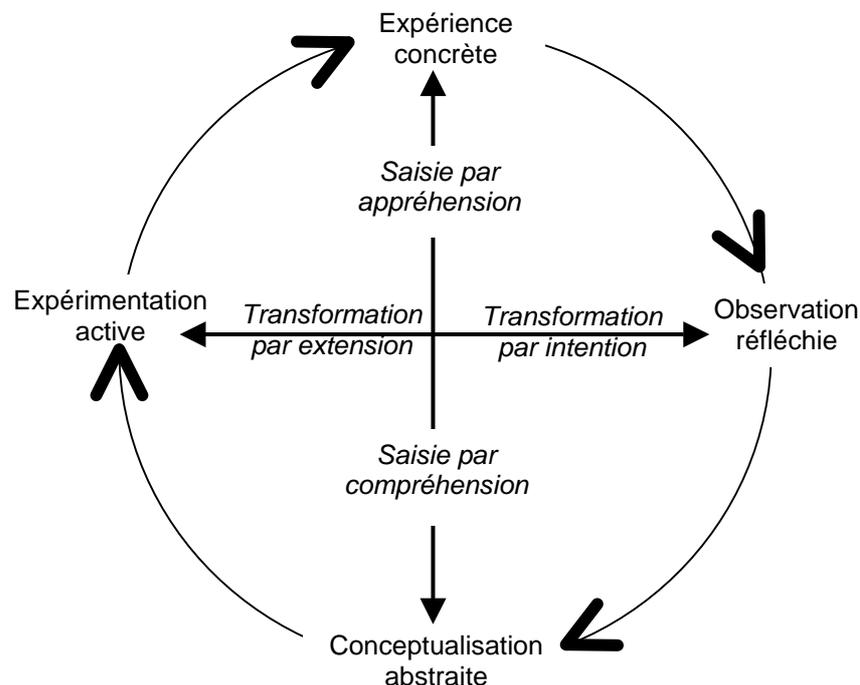
Cependant, le développement de la formation expérientielle ne peut se comprendre uniquement en référence au système éducatif. Il est également indispensable de s'interroger sur la place et le rôle de la formation des adultes au regard des évolutions de la société et des mutations socioprofessionnelles rapides (Courtois, 1989 ; p.8). Ces évolutions sociales, techniques et scientifiques mais aussi les nouveaux modes d'organisation du travail nous permettent de comprendre pourquoi l'apprentissage expérientiel est aussi présent dans le domaine de la formation continue.

Dans un ouvrage publié en 1984, David Kolb² développe un modèle d'apprentissage dans lequel il tente de réconcilier théorie et pratique. Selon l'auteur, "*l'apprentissage expérientiel est un processus par lequel des connaissances sont créées à partir d'une transformation de l'expérience. Ces connaissances nouvelles résultent de la saisie (préhension) de l'expérience et de sa transformation.*" (Kolb cité par Landry, 1991 ; p.26). Cette définition est très intéressante car elle fait apparaître de façon claire les éléments les plus importants que nous avons déjà eu l'occasion de mettre à jour lors de l'exploration conceptuelle de la notion d'expérience. En effet, l'apprentissage expérientiel vise la production et l'acquisition de connaissances par le biais de la préhension et de la transformation de l'expérience. Or, pour Kolb, préhension et transformation sont deux dimensions qui reposent chacune sur deux modes d'apprentissage opposés :

¹ Les auteurs qui travaillent sur ce sujet utilisent indifféremment les deux expressions car, au Québec, elles correspondent aux deux traductions possibles de l'expression américaine *experiential learning*. Ces deux expressions ont été importées dans la langue française au cours des années 1980.

² La présentation des éléments de la théorie de Kolb s'appuie sur un texte de Francine Landry (Landry, 1991).

- La **préhension** correspond à la saisie de l'expérience. Elle comprend cependant deux modes opposés : la **compréhension** (lorsque l'apprenant mobilise ses représentations et ses référents théoriques pour saisir l'expérience en cours) et l'**appréhension** (lorsque l'apprenant fonde la préhension sur les caractéristiques tangibles de l'expérience et le ressenti de l'expérience vécue dans l'immédiateté). En d'autres termes, la compréhension caractérise la conceptualisation abstraite alors que l'appréhension caractérise l'expérience concrète. Pour Kolb, ces deux modes de préhension sont mis sur un plan d'égalité. La compréhension n'est pas supérieure à l'appréhension, elles doivent au contraire fonctionner ensemble.
- La **transformation** de l'expérience se présente selon deux modes opposés. Le premier est appelé "**intention**". Il consiste en une réflexion intérieure et il est caractéristique de l'observation réfléchie. Le second mode est appelé "**extension**". Il consiste en une manipulation active du monde extérieur, c'est-à-dire qu'il se manifeste par l'expérimentation active. Pour Kolb, les deux modes de transformation, l'intention et l'extension, s'appliquent aussi bien pour les connaissances acquises par appréhension concrète que pour les connaissances acquises par compréhension abstraite.



*Dimensions structurelles du processus d'apprentissage expérientiel selon Kolb
(Landry, 1991 ; p.27)*

Transformation et préhension sont deux dimensions indissociables. En effet, il ne peut y avoir transformation de l'expérience sans préhension préalable de cette

dernière. Or, pour que le processus d'apprentissage soit complet, la préhension de l'expérience doit également générer en retour une transformation du sujet. L'apprentissage expérientiel fait donc tourner la boucle Préhension/Transformation dans un processus complexe qui engage les deux modalités propres à chaque dimension. En mettant le sujet en tension avec son environnement, avec les autres et avec lui-même (Pineau, 1989 et 1991), l'apprentissage expérientiel engage le rapport au monde, le rapport à autrui et le rapport à soi-même. De ce point de vue, l'apprentissage expérientiel "*consiste en une démarche complexe de problématisation de l'expérience première par un processus de modification de la représentation des rapports du sujet aux autres et au monde et par une suspension des évidences qui en assuraient la compréhension.*" (Villers, 1991 ; p.19). Dès lors que l'on repositionne l'apprentissage expérientiel dans le cadre de notre sujet de recherche, on voit très bien se dessiner la portée de cette définition par rapport à la dynamique de transformation des représentations. S'agissant de faire acquérir une posture cognitive favorisant la transformation des représentations et de l'habitus afin de développer des pratiques de prévention innovantes et adaptées à aux risques complexes tout en réussissant à dépasser les explications naïves, la formation expérientielle apparaît comme une voie pertinente et porteuse pour penser la formation des préventeurs.

2.1.3. De l'apprentissage expérientiel à la prise en compte de l'expérience en formation

Pour qu'une expérience puisse être qualifiée de formatrice, elle doit nécessairement être interrogée dans une perspective d'apprentissage. Partant de là, deux types d'approches peuvent être envisagées. En premier lieu, la théorie de l'apprentissage expérientiel est une clé de lecture qui permet de comprendre les processus d'apprentissage et la dynamique de formation des adultes en dehors des dispositifs de formation formels et institués, c'est-à-dire en situation d'autoformation. Ainsi, lorsqu'un sujet est confronté, dans le cadre de son activité professionnelle par exemple, à une expérience qui génère une situation de dissonance avec les savoirs, les représentations et les habitus professionnels, certains sujets s'engagent alors de façon autonome dans une véritable démarche de formation expérientielle qui vise à reconstruire une situation d'équilibre par le biais d'une transformation des savoirs, des représentations et des habitus.

Cependant, si l'on considère la formation expérientielle "*comme une formation par contact direct mais réfléchi*" (Pineau, 1989 ; p.24), il est alors tout à fait envisageable d'instituer ce type de formation dans un dispositif formel. Les formations institutionnalisées sont généralement organisées sur la base de stages définis de façon claire et stable afin d'apparaître dans un catalogue. Ce type de formation s'inscrit dans une tradition héritée du modèle scolaire. Les contenus à enseigner sont précisément définis et les méthodes pédagogiques mises en œuvre relèvent la plupart du temps de la tradition des pédagogies par objectif. Il ne s'agit pas ici de critiquer cette conception de la formation qui a fait ses preuves et qui reste encore actuellement largement dominante. Ces formations doivent cependant prendre conscience et ne pas ignorer, voire négliger, que les individus vivent des choses qui leur échappent complètement. Chacun d'entre nous apprend et se forme continuellement y compris en dehors des dispositifs institutionnalisés. Et c'est bien de cela dont il s'agit lorsqu'on parle d'apprentissage

expérientiel. Mais la question qui se pose concerne précisément la place de l'expérience dans des formations organisées. Même s'il est vrai que chaque individu possède effectivement une expérience de formation au regard de son parcours scolaire, c'est bien plutôt des modalités d'utilisation de l'expérience en tant que contenu de formation dont il est ici question. L'objectif consiste alors "à concevoir des formations organisées qui privilégient la dimension expérientielle. C'est le cas de toutes les formations professionnelles qui demandent d'acquérir de la pratique, soit dans une conception « d'entraînement », soit dans un souci de découverte par la forme de ses propres réactions (son contre transfert au sens large), de manière à les connaître et à les intégrer à sa compétence." (Vermersch, 1991, p.272). On voit ainsi se dessiner au moins deux orientations quant à la manière d'appréhender l'expérience dans un dispositif de formation institutionnalisé : accumuler des expériences pour avoir de l'expérience et faire l'expérience d'un fait, d'une situation. Toutefois, quelle que soit l'orientation considérée, la formation repose sur une démarche de recherche et de construction de sens par rapport à l'expérience. Etant donné que ce n'est pas l'expérience en tant qu'événement qui est directement formatrice, la formation organisée sera donc le lieu et le moment formel et institutionnalisé d'un retour réflexif ayant pour objectif de ressaisir l'expérience. Dans cette perspective, les formations expérientielles organisées peuvent être schématisées de cette manière (ibidem ; p.274) :

- Dans un premier temps, créer les conditions qui vont conduire le formé à passer par différentes expériences.
- Dans un deuxième temps, organiser une exploitation détaillée de la partie expérientielle qui aura été vécue. Cette phase est généralement désignée de différentes manières : séance d'analyse, feed-back, retours d'expériences...

La formation expérientielle, qu'elle soit formelle ou informelle, ne peut être déconnectée de l'action et des pratiques puisque la dimension formatrice réside justement dans le retour analytique et réflexif. Ce travail du sujet sur sa pratique est une condition nécessaire à la dynamique de transformation des représentations.

En considérant que la rencontre des préventeurs avec le risque routier et le risque TMS peut être considérée comme une expérience, au sens d'une rupture avec les pratiques, l'habitus, les représentations..., on voit alors très clairement l'intérêt que peut représenter la prise en compte de l'expérience des préventeurs dans leur formation. Un dispositif de formation qui s'appuie sur l'expérience se révèle donc particulièrement pertinent d'un point de vue heuristique.

2.2. De l'analyse de pratiques à la pratique réflexive

Dans le prolongement de ce que nous venons de voir avec l'apprentissage expérientiel, nous proposons à présent d'explorer deux voies de ressaisissement de l'expérience : l'analyse de pratiques et la pratique réflexive.

De prime abord, il peut paraître surprenant de procéder à une distinction entre « analyse de pratiques » et « pratique réflexive » tant ces expressions sont

aujourd'hui confondues. Ces deux paradigmes s'enracinent en effet dans des traditions intellectuelles différentes puisque l'analyse de pratiques s'inscrit dans la tradition francophone de la formation d'adulte alors que la pratique réflexive est quant à elle ancrée dans le pragmatisme américain¹. Cependant, avant d'aller plus avant dans notre réflexion, nous proposons de nous intéresser à ce qui constitue le point de convergence naturel de ces paradigmes, à savoir les pratiques.

2.2.1. Ce que sont les pratiques : liens entre pratiques et habitus

Lorsqu'on s'intéresse à l'analyse de pratiques et à la pratique réflexive, le danger consiste à ne porter son attention que sur la dynamique du processus d'analyse et de réflexion au détriment de la nature de l'objet sur lequel ces processus portent, c'est-à-dire les pratiques.

Proposer une définition ou plus modestement encore rechercher un peu d'intelligibilité dans la signification de cette notion se révèle être une tâche particulièrement difficile tant elle recouvre des réalités souvent différentes selon les champs et les acteurs sociaux concernés. Toutefois, avec Jean-Marie Barbier, nous pouvons dans un premier temps définir une pratique comme "*un processus de transformation d'une réalité en autre réalité, requérant l'intervention d'un opérateur humain.*" (Barbier, 1996c ; p.31). L'intérêt de cette définition réside dans son caractère à la fois consensuel et général. La nature de la transformation, la nature de la réalité concernée et la nature de l'intervention réalisée n'étant pas spécifiées, la définition apparaît entièrement ouverte. Par conséquent, la notion de pratique ne se réfère pas uniquement à une dimension concrète, voire manuelle. Elle concerne bien au contraire des réalités qui peuvent être bien évidemment concrètes mais également mentales, affectives, symboliques...

Cependant, en rester à cette définition ne nous paraît pas suffisant et satisfaisant pour rendre compte de la notion de pratique. En effet, cette définition ne pourrait-elle pas s'appliquer à la notion d'action ? L'action n'est-elle pas également un processus de transformation d'une réalité en autre réalité, requérant l'intervention d'un opérateur humain ? Est-ce à dire que pratique et action sont identiques ? Nous ne le pensons pas car, bien que la signification des deux notions soit très proche, il existe toutefois une distinction importante. "*L'action est par essence fugitive, elle naît, se développe, s'éteint, [...]. Il n'en reste que des traces, les unes dans la mémoire de l'auteur, les autres dans son environnement, y compris l'esprit des ses partenaires ou adversaires du moment.*" (Perrenoud, 2001a ; p.135). Au sens strict, une action est unique puisqu'elle est contextualisée. Elle est nécessairement dépendante et liée à une réalité objective, à des paramètres et à des déterminants multiples dont la combinaison ne se reproduira plus jamais à l'identique.

La notion de pratique renvoie quant à elle à une forme de répétition, de régularité, de permanence. Evoquer la pratique revient en fait à considérer une famille d'actions comparables (ibidem ; p.136). Même si chaque action est, par définition, unique puisque contextualisée, il n'en demeure pas moins que notre vie et notre environnement sont constitués de régularités. Les situations auxquelles nous sommes confrontés n'évoluent pas au point d'être contraint de développer

¹ Cette distinction est notamment faite par Philippe Perrenoud dans un texte intitulé *L'analyse de pratiques en questions* disponible en téléchargement libre sur le site Internet de l'auteur : www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/

constamment des actions et des solutions nouvelles. Même si le contexte et l'environnement se transforment continuellement, l'action est souvent une reprise d'actions antérieures avec de légères variations et de micro ajustements. La répétition est donc au cœur de toute pratique, qu'elle soit sociale ou professionnelle. La notion de pratique fait donc implicitement référence à une forme de structure invariante de l'action.

Les pratiques se caractérisent donc par des dispositions stables parmi lesquelles nous pouvons identifier les savoirs (savoirs théoriques, savoirs procéduraux, savoirs d'action...), des attitudes individuelles mais aussi "*une grammaire génératrice*" (Bourdieu, 1972) qui participent à structurer les actions. Autrement dit, les pratiques sont largement sous-tendues par l'habitus. Or, comme nous l'avons déjà évoqué lors du chapitre précédent¹, le concept d'habitus nous renvoie directement aux représentations en tant que grille d'interprétation et guide pour les pratiques.

La pratique ne peut donc être uniquement appréhendée par la nature des actions et des résultats. Ce que Jean Piaget a qualifié d'inconscient pratique, c'est-à-dire les systèmes de schèmes qui structurent l'action, fait lui aussi partie intégrante des pratiques. Sous peine d'être superficielles, l'analyse de pratiques et la pratique réflexive ne peuvent faire l'économie d'un travail sur l'habitus et plus largement encore, sur les représentations.

2.2.2. L'analyse de pratiques

L'analyse de pratiques est une méthode qui connaît aujourd'hui un certain succès dans différentes sphères de la société. L'analyse de pratiques peut être utilisée dans le cadre de recherches fondamentales ou appliquées, dans le cadre de la conception de référentiels métiers ou encore dans le cadre de dispositifs de formation. Cependant, les implications et les objectifs étant à chaque fois très spécifiques, les fondements théoriques, épistémologiques et méthodologiques de l'analyse de pratiques seront alors nécessairement différents et propres à chaque cas. Notre réflexion se limitera donc à l'utilisation de cette méthode dans le cadre de la formation.

Toutefois, même en délimitant le champ d'application, toute difficulté n'en est pas pour autant écartée. Née de la volonté de rapprocher le monde du travail de celui de la formation, autrement dit de créer des liens entre pratique et théorie, l'analyse de pratiques peut être investie et mise en œuvre de différentes manières en fonction des objectifs recherchés. En premier lieu, l'analyse de pratiques peut être utilisée dans une perspective de conception de dispositifs de formation. De nombreux travaux de recherche font d'ailleurs état de l'intérêt de cette première modalité d'utilisation (Barbier, Berton et Boru, 1996 ; Pastré, 2002). Cette première perspective s'inscrit dans une approche de type « didactique professionnelle ». Des formateurs, des praticiens ou encore des chercheurs procèdent à une analyse de pratiques dont les résultats feront l'objet d'une transposition didactique complexe afin de construire un programme et des objectifs de formation adaptés à la réalité du métier. Tout l'intérêt de la didactique professionnelle réside dans le fait que l'analyse de pratiques ne se limite pas aux gestes réalisés. En effet, l'ergonomie nous ayant appris à discerner le prescrit et le

¹ Chapitre 2, section 2

réalisé, la didactique professionnelle vise à analyser le travail réel mais aussi les mécanismes cognitifs sous-jacents à l'activité. Il s'agit ici de saisir et de donner du sens aux schémas d'action (Pastré, 2002) et aux représentations des acteurs.

Cependant, le recours à l'analyse de pratiques dans la didactique professionnelle ne signifie en aucun cas que le dispositif de formation sera organisé selon un mode classique de transmission de savoir. Bien au contraire, cette approche permet d'identifier des situations de travail pertinentes d'un point de vue formatif et susceptibles d'être exploitées sous la forme de vidéos ou par la verbalisation des acteurs au sein même du dispositif de formation. Cette modalité nous conduit sur la seconde voie d'utilisation de l'analyse des pratiques en formation. Nous sommes ici face à un renversement de perspective, voire même un renversement épistémologique puisque ce sont les acteurs eux-mêmes qui procèdent à l'analyse de pratiques. Cette méthode vise à faire entrer les acteurs dans une démarche de formation et de production de sens. L'analyse de pratique suppose d'appréhender les faits de façon systémique. Cependant, le mode d'entrée privilégié est la dimension procédurale de l'action puisque l'analyse porte sur les opérations pratiques et cognitives qui sont réellement menées. Cette dynamique d'explicitation (Vermersch, 2000) place les sujets dans une posture de mise à distance vis-à-vis de sa pratique. Cette prise de recul permet aux acteurs de formaliser l'ensemble des savoirs mobilisés¹ (Altet, 1996) tout en favorisant une conscientisation des structures cognitives qui sous-tendent la pratique. Si on postule que toute formation vise, d'une manière ou d'une autre, à faire évoluer les pratiques, quelles qu'elles soient, de façon durable et efficace, l'analyse de pratiques apparaît alors comme une voie privilégiée dans la mesure où la prise de conscience des schémas d'action, des représentations et des habitus constitue une garantie de changement.

Dans le cadre d'un dispositif de formation, l'analyse de pratiques ne vise pas à transmettre des recettes, des outils prêts à l'emploi, des savoir-faire pratiques. Bien au contraire, elle a pour objectif de produire des connaissances et des compétences mais aussi de faire acquérir une posture cognitive qui permette aux acteurs de lire autrement leurs pratiques et de formaliser eux-mêmes leurs savoirs et savoir-faire. En d'autres termes, les principaux objectifs de l'analyse de pratiques consistent à acquérir un savoir-analyser transposable à de nouvelles situations et plus largement encore à acquérir une pratique réflexive (Perrenoud, 2004). Or, si on se positionne du point de vue de notre sujet, cette voie de formation semble particulièrement pertinente. En effet, la prévention de risques complexes tels que le risque routier et TMS ne pouvant se résumer à la simple application de recettes ou de mesures prédéfinies, l'acquisition d'un savoir-analyser apparaît alors comme une condition nécessaire au développement de démarches de prévention adaptées.

2.2.3. La pratique réflexive

Nous avons évoqué précédemment la confusion qui entoure parfois l'analyse de pratiques et la pratique réflexive. Or, la distinction fondamentale entre les deux

¹ Parmi ces savoirs nous pouvons notamment citer les connaissances et les théories implicites. Toute action et toute pratique mettent en jeu des connaissances et des théories de façon inconsciente. L'analyse de pratiques permet de faire émerger ces savoirs. Le sujet peut ainsi en prendre conscience et ainsi théoriser sa pratique.

paradigmes s'est progressivement dessinée. En effet, l'analyse de pratiques se présente comme une démarche de formation professionnelle qui s'inscrit dans un dispositif défini avec une durée limitée. Quant à la pratique réflexive, elle apparaît bien plutôt comme un objectif de ce type de dispositif de formation.

L'origine du paradigme est ancrée dans les métiers techniques et scientifiques tels que l'architecture, l'ingénierie ou encore la médecine (Schön, 1994 ; Argyris et Schön, 2002). Dans leurs travaux, les auteurs ont montré l'écart qui peut exister entre théorie et pratique. En effet, même si ces métiers doivent s'appuyer sur des savoirs théoriques issus de la recherche, la complexité des situations professionnelles exige des pratiques qui ne peuvent se résumer à la stricte application de ces savoirs. Les acteurs ont recours à une forme d'intelligence pratique faite d'intuitions, de bricolages, d'adaptations à partir des savoirs scientifiques, de l'expérience et de l'expertise du praticien¹. La pratique relève donc d'une triple contingence : la situation, les savoirs théoriques et le sujet chargé de toute son historicité (valeurs, normes, expériences...).

Un praticien réflexif est un acteur qui prend sa propre pratique comme objet de réflexion afin de comprendre comment et pourquoi il procède. Le praticien réflexif se regarde agir comme si son image se reflétait dans un miroir. Pour reprendre la formule de Ricœur, la pratique réflexive c'est en quelque sorte s'observer et s'analyser soi-même comme un autre (Ricœur, 1990). Pour cela, Schön propose de distinguer « la réflexion dans l'action » et « la réflexion sur l'action ».

La réflexion dans l'action possède une fonction de régulation et d'optimisation des résultats de l'action. L'implication dans l'action nécessite la prise de microdécisions qui se fondent sur une activité mentale dont le fonctionnement ne peut être que rapide. L'acteur pense mais il n'en a pas conscience. Ce sont les grilles d'analyse et d'interprétation ainsi que les schémas d'action qui sont mis en œuvre.

La réflexion sur l'action intervient généralement en dehors de l'action, c'est à dire après l'action². Les conditions sont alors beaucoup plus favorables et sereines même s'il est vrai que la réflexion ne permet plus à l'acteur d'agir et de modifier le cours des événements puisque l'action est terminée. Toutefois, dire que la réflexion sur l'action a lieu après l'action c'est aussi admettre implicitement qu'elle précède la prochaine action. Puisque l'idée même de pratique induit une forme de répétitions d'une même famille d'action, le praticien réflexif s'inscrit alors dans un cycle perpétuel car chaque moment de réflexion en dehors de l'action permet de relier l'analyse d'une action passée avec la préparation de la prochaine action semblable. En se situant dans cette boucle de construction de sens, le praticien réflexif s'inscrit du même coup dans un processus d'apprentissage puisqu'il construit des connaissances à partir des ses expériences. Si on se réfère à la notion d'expérience telle que nous l'avons présentée précédemment, nous remarquons que les situations-problèmes, les événements qui provoquent une rupture dans la continuité du vécu sont autant de phénomènes propices qui

¹ Philippe Perrenoud, ***Adosser la pratique réflexive aux sciences sociales, condition de la professionnalisation***, Conférence d'ouverture Ecole d'été des IUFM du Pôle Grand Est, Arras, 3-5 juillet 2002. Texte disponible en téléchargement libre sur le site Internet de l'auteur : www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/

² Il n'est pas exclu que la réflexion sur l'action ait lieu pendant la réalisation de l'action. Cependant, la réflexion se fera alors dans des conditions plutôt précaires puisque l'implication directe dans l'action crée une situation d'urgence et du stress. L'acteur n'est donc pas en mesure de prendre suffisamment de recul pour la réflexion et l'analyse.

favorisent et offrent les conditions d'une mise en œuvre de la pratique réflexive. Il s'agit ici d'utiliser les moments d'exception pour comprendre comment le sujet fonctionne habituellement. La posture de distanciation que requiert la pratique réflexive permet à l'acteur d'analyser la situation en question et ainsi de s'interroger sur son rapport au monde et son rapport à la situation. En s'interrogeant sur la manière dont il interprète et décrypte la situation, le praticien procède à un retour réflexif qui lui permet de questionner la manière dont il se représente la situation et son action. La pratique réflexive apparaît alors comme l'occasion d'une prise de conscience des structures invariantes de l'action, c'est-à-dire de ses schèmes d'action, de son habitus, de ses propres représentations (Perrenoud, 2001a et 2001b). Lorsqu'il est confronté à une situation-problème, à une expérience nouvelle, le recours à la pratique réflexive conduit le sujet à prendre conscience de ses représentations (en terme de contenu et de grille de lecture/guide pour les pratiques) et des caractéristiques inhérentes à la situation. Cette posture permet à l'acteur de saisir les éventuelles inadéquations entre ses représentations et la situation-problème. Par suite, une dynamique de transformation des représentations peut alors s'enclencher car, pour développer des pratiques adaptées, le praticien sera contraint de procéder à une réduction des dissonances. Or, étant donné que l'action passée est susceptible de se reproduire dans des conditions semblables, et ce à plus forte raison lorsqu'on se situe dans le domaine professionnel, il est important que le praticien réalise un travail sur soi pour faire évoluer ses représentations, son habitus, ses schèmes d'action, autrement dit son inconscient pratique. C'est la prise de conscience qui est ici le véritable élément déclencheur et moteur de ce processus qui traduit une compétence métacognitive de haut niveau (Noël, 1997 ; Doudin, Martin et Albanese, 1999).

Les dispositifs de formation à l'analyse de pratiques qui situent la pratique réflexive comme un objectif de formation déclaré contribuent à structurer l'identité professionnelle et la professionnalisation car elles favorisent l'intégration de la pratique réflexive dans l'habitus professionnel (Perrenoud, 2001a). Face à des situations professionnelles complexes, la pratique réflexive permet d'organiser une profession autour de savoirs, de compétences, de méthodes et d'un espace axiologique communs.

La pratique réflexive, en tant que réflexion dans et sur l'action, apparaît comme un processus d'apprentissage qui repose sur la construction de sens et la production de savoirs. De ce point de vue, la pratique réflexive se présente comme une méthode d'autoperfectionnement qui conduit le sujet à gérer l'incertitude et l'inconnu tout en développant continuellement de nouvelles pratiques (Morel, 1998). En favorisant la transformation des représentations, la pratique réflexive constitue une méthode, une posture cognitive essentielle et sine qua non de l'innovation comme compétence. Et c'est bien là ce qui nous intéresse dans le cadre de la prévention de risques complexes tels que le risque routier et le risque TMS¹ puisqu'il s'agit de développer des pratiques de prévention flexibles et adaptées aux caractéristiques des risques.

Par ailleurs, intégrer la pratique réflexive au cœur de l'habitus professionnel c'est réussir à dépasser la difficulté, l'incompatibilité, voire la contradiction

¹ Cf. Chapitre 1, section 5.5.

théorique entre habitus (habituellement associé à l'idée de continuité, de reproduction, de stabilité) et innovation (qui incarne l'idée de changement et de nouveauté).



Au cours de ce chapitre, nous avons présenté très schématiquement les principes sous-jacents à l'acte d'apprendre. A cette occasion, nous avons tenté de montrer la place et le rôle des représentations dans ce processus, notamment à travers les notions d'obstacle et de support à l'apprentissage. Cela nous a permis de faire émerger des éléments qui nous paraissent fondamentaux, à savoir les concepts de « prise de conscience » et de « dissonance ». Ensuite, en nous appuyant à la fois sur la dynamique d'interactions complexes qui anime la relation entre représentations et pratiques et sur le rôle particulier que jouent les pratiques dans leur transformation, nous avons évoqué des voies de formation qui nous paraissent pertinentes et porteuses. L'articulation de l'apprentissage expérientiel, de l'analyse de pratiques et de la pratique réflexive situe le métier de préventeur dans une perspective de professionnalisation et dans une démarche dynamique de développement permanent rendue selon nous nécessaire au regard de l'évolution du monde du travail et des risques professionnels.

CHAPITRE IV

Problématique, hypothèses et dispositif de recherche

Après avoir présenté les référents théoriques qui constituent le socle sur lequel s'élabore notre réflexion, nous proposons désormais d'explicitier la logique de raisonnement qui sous-tend la construction de cette recherche.

Ce chapitre, qui vient non pas clôturer la première partie mais bien plutôt ouvrir la voie de la seconde, s'articule autour de deux axes. Tout d'abord, nous allons présenter les interrogations qui sous-tendent l'élaboration de la problématique et des hypothèses de recherche. A partir de ce travail de formalisation de la pensée, nous présenterons le dispositif de recherche qui nous avons mis en œuvre et qui nous paraissait le mieux adapté pour recueillir des données pertinentes susceptibles d'apporter des éléments de réponse visant à infirmer ou confirmer nos hypothèses.

Dans un second temps, afin de permettre au lecteur de faire connaissance avec les préventeurs que nous avons interviewés, nous proposerons une présentation générale visant à situer les publics.

1. Le questionnement de départ

A l'origine de ce travail, il y a naturellement la demande du service formation de l'INRS qui s'interroge quant à la pertinence de son dispositif actuel vis-à-vis de certains risques. Ce questionnement, qui s'inscrit dans le désir légitime de contribuer à l'amélioration de la prévention par la formation, est né d'un constat : la société évolue, le monde du travail évolue, les risques professionnels évoluent mais les méthodes de formation à la prévention restent fondamentalement les mêmes. Pour les personnes qui sont à l'initiative de ce projet, le problème de l'adéquation entre risques professionnels, prévention et formation se traduisait principalement par deux grands types de question :

- *Au regard des particularités de certains risques professionnels, les dispositifs de formation essentiellement fondés sur le transfert de connaissances sont-ils encore pleinement pertinents ?*
- *Quelles représentations les préventeurs ont-ils de ces risques ? Quel est le rôle des représentations en formation et en prévention ?*

Au vu de ce questionnement, nous aurions très bien pu élaborer une problématique de recherche en partant par exemple des formations actuellement proposées pour en évaluer la portée sur les représentations et les pratiques de prévention d'acteurs les ayant suivies. Cependant, les nombreuses lectures et les échanges, souvent informels, que nous avons pu avoir tant avec les formateurs qu'avec des préventeurs ont permis non seulement de se familiariser avec le champ de la prévention et de la formation à la prévention mais aussi de s'appropriier le sujet et de le considérer différemment. En effet, plutôt que de partir

d'une forme d'évaluation des dispositifs de formation actuels, nous avons fait le choix de procéder à un renversement dans la manière d'aborder le questionnement qui nous était proposé. Pour envisager la possibilité de considérer une éventuelle évolution des formations vers une meilleure adéquation aux besoins des préventeurs face à certains risques, nous pensons qu'il est davantage pertinent de développer une approche qui privilégie la dynamique représentations/pratiques.

2. Problématique et hypothèses de recherche

La prévention des risques professionnels est traditionnellement structurée par des démarches communément qualifiées de technoscientifiques. Les préventeurs, qui ont pour la plupart une formation technique et/ou scientifique, appréhendent les risques par le biais d'une approche analytique dont le principe consiste à décomposer la situation problème en autant d'éléments qui la caractérisent. Tout l'enjeu réside dans la capacité du préventeur à identifier la ou les causes du risque afin d'élaborer des moyens d'action visant à les supprimer. Un tel raisonnement se fonde sur une logique de linéarité causale dans la mesure où l'on présuppose qu'en agissant sur les causes, on va par conséquent en supprimer les effets, c'est-à-dire la matérialisation du risque à travers la survenue d'un accident ou d'une maladie professionnelle.

Selon ce schéma, il est très probable que les préventeurs se construisent une représentation des risques qui les amène à développer, au fil du temps, une forme d'habitus professionnel qui se traduit par une expertise technique. En ce sens, les représentations ont une double fonction : elles sont des grilles de lecture et d'interprétation des situations problèmes ainsi que des guides pour les pratiques. Or, comme nous l'avons développé plus avant¹, on constate actuellement l'émergence de risques qui semblent ne plus correspondre exactement aux critères habituels des risques professionnels. Ce sont des risques multifactoriels complexes qui nécessitent une approche globale, systémique afin de saisir la nature et le sens des interactions qui relie l'ensemble des éléments qui les composent. Ce phénomène marque ainsi une rupture dans le monde de la prévention car il semble que l'on touche désormais aux limites de la seule prévention technique. De ce fait, les démarches technoscientifiques ne seraient plus en mesure d'apporter des réponses adaptées pour solutionner les problèmes engendrés par ces risques car agir sur un ou plusieurs facteurs ne permet pas nécessairement de supprimer leur survenue. Les préventeurs se trouveraient alors dans ce que l'on pourrait appeler une posture de dissonance cognitive puisque leurs représentations et les pratiques qui en sont induites ne répondent pas de manière satisfaisante aux exigences et aux particularités de certains risques. D'où l'intérêt, voire la nécessité de faire évoluer les représentations et les pratiques de prévention dans une dynamique interactive.

L'objet de cette recherche est double :

1. Il consiste tout d'abord à interroger les pratiques de prévention afin d'essayer de comprendre quelle est la nature des démarches mises en

¹ Chapitre I, section 4.

œuvre et quelles sont les connaissances et les compétences développées et acquises par les préventeurs pour mener à bien ces démarches.

2. Ensuite, nous chercherons à comprendre, toujours par le biais des pratiques, comment les représentations ont évolué dans le sens d'une réduction de la dissonance cognitive.

Pour nous guider dans cette entreprise, nous avons fait l'hypothèse que ces acteurs de la prévention se sont investis dans une dynamique d'autoformation dont le processus central repose sur une démarche d'apprentissage expérientiel. Etant entendu que la décentration et l'analyse critique de sa propre pratique sont des dimensions constitutives de ce type d'autoformation, nous pensons par conséquent que la pratique réflexive joue un rôle déterminant dans la transformation des représentations (appréhendées en terme de structure, de processus et de dynamique) et l'évolution des démarches de prévention.

Cette hypothèse générale peut se décliner sous la forme de quatre hypothèses de recherche :

- L'émergence du risque TMS et du risque routier provoque chez les préventeurs une transformation de leur représentation des risques professionnels et une transformation de leurs pratiques de prévention.
- Les démarches de prévention évoluent car la dynamique représentations/pratiques favorise un apprentissage expérientiel
- Grâce aux principes de distanciation et de conscientisation, la pratique réflexive est une méthode qui favorise la transformation des représentations.
- L'identité professionnelle joue un rôle déterminant dans le processus de transformation des représentations.

3. Description du dispositif de recherche

La qualité d'une recherche dépend pour beaucoup de la cohérence entre le questionnement théorique et le dispositif de recherche dont le choix des publics enquêtés et des outils de recueil de données constituent en quelque sorte l'épine dorsale.

3.1. Choix des risques et constitution des publics

Ainsi que le laissait supposer le premier chapitre, nous avons décidé d'axer ce travail sur deux risques : le risque TMS et le Risque Routier. Ce choix est motivé par deux raisons principales. La première est directement liée à la place qu'occupent actuellement ces risques dans le monde de la prévention. Le risque routier est la première cause de mortalité au travail et le risque TMS a connu ces dernières années une explosion vertigineuse puisqu'il est massivement la cause

de maladie professionnelle déclarée. Du point de vue de la prévention, ces deux risques représentent incontestablement un réel enjeu en terme de santé au travail. La seconde raison est davantage heuristique puisque nous avons affaire là à un risque relevant du domaine des accidents du travail (le risque routier) et l'autre du domaine des maladies professionnelles (le risque TMS). Avoir la possibilité de travailler sur les deux facettes de la notion de risque professionnel est très intéressant pour la comparaison et la généralisation des résultats.

En ce qui concerne les publics auprès desquels il nous semblait le plus pertinent d'enquêter, notre intérêt s'est naturellement porté sur les préventeurs CRAM et les préventeurs d'entreprise. Ces acteurs qui sont au cœur du système de prévention constituent également une part significative des effectifs que le département formation de l'INRS accueille en stage. De plus, ces acteurs nous intéressent en ce sens qu'ils relèvent chacun d'une dynamique identitaire spécifique induite par des statuts et missions fondamentalement différentes. Travailler avec ces deux publics c'était aussi pour nous la possibilité de les comparer en vue d'apporter des éléments de réponse vis-à-vis de notre hypothèse portant sur le rôle de l'identité professionnelle dans la dynamique représentationnelle.

La constitution du profil des acteurs que nous souhaitons rencontrer a été réalisée sur la base des autres hypothèses et de la problématique en général.

Nous avons ainsi été amenés à opérer une sélection en fonction de trois critères :

1. Puisque nous avons fait le choix d'entrer dans les représentations par le biais des pratiques, il était indispensable que les personnes aient eu à mettre en œuvre des démarches de prévention vis-à-vis du risque routier ou du risque TMS afin d'en saisir les modalités et les représentations sous-jacentes.
2. Les personnes ne devaient pas avoir suivi les formations que l'INRS propose actuellement sur ces risques. Ce choix se justifie pour deux raisons : **a.** Nous cherchions à comprendre de quelle manière les préventeurs ont procédé pour construire leur démarche de prévention, quelles ont été les connaissances et les compétences mises en œuvre et comment leurs représentations des risques ont évolué. **b.** En enquêtant auprès de préventeurs qui auraient suivi ces formations, nous redoutions que ces personnes entrent dans une logique d'évaluation critique de la formation actuelle et ce n'était en aucun cas l'objet de la recherche.
3. Les personnes devaient avoir un minimum de cinq années d'expérience professionnelle afin de posséder une vision des risques professionnels suffisamment large. L'idée étant d'amener les préventeurs à mettre en perspective cette vision générale avec le risque routier et le risque TMS. Cette double lecture avait pour objectif de mettre en évidence la dynamique représentationnelle.

Nous n'avons pas défini de critères liés à la nature des secteurs d'activité car nous n'avons pas pour objectif d'étudier les représentations et les démarches de

prévention associées à une typologie précise. Bien au contraire, c'était davantage la diversité et la richesse des cas qui nous intéressait.

Pour entrer en contact avec des acteurs susceptibles de correspondre aux critères énoncés, nous avons dû avoir recours à des modalités de prise de contact lourdes et contraignantes car il nous était impossible d'avoir directement accès aux deux types de publics. En ce qui concerne les préventeurs CRAM, nous avons sollicité, dans toutes les CRAM de France métropolitaine, l'aide des ingénieurs conseil régionaux qui sont responsables de la branche "prévention des risques professionnels". Nous leur avons fait parvenir un courrier dans lequel, d'une part, nous présentions les objectifs de la recherche, les modalités d'enquête ainsi que les critères des personnes que nous souhaitions rencontrer et d'autre part, nous demandions si certains préventeurs de leur équipe étaient susceptibles de correspondre au profil requis. Les réponses positives comportaient généralement les noms et coordonnées de personnes. Une fois en possession de ces informations, l'étape suivante consistait à contacter par téléphone ces acteurs afin de vérifier la concordance avec nos critères. Lorsque c'était effectivement le cas, nous procédions alors à une nouvelle présentation des objectifs et modalités de recherche afin d'obtenir l'accord du préventeur pour réaliser l'entretien et ainsi fixer une date de rendez-vous.

Quant aux préventeurs d'entreprise, nous avons fait le choix, pour des raisons essentiellement liées aux problèmes de temps engendrés par la multiplication des déplacements, de limiter notre investigation au quart nord-est du territoire. Pour leur excellente connaissance des entreprises, nous avons une nouvelle fois sollicité la CRAM de Lorraine et la CRAM Alsace-Moselle. Les ingénieurs conseil régionaux nous ont mis en contact avec des personnes relais pour le risque TMS et le risque routier. Ces relais étaient chargés de nous orienter vers des entreprises où ils avaient eu connaissance de la réalisation d'actions de prévention dans les domaines correspondant à notre recherche. Lorsque nous étions en possession des coordonnées du préventeur d'entreprise, nous prenions alors contact avec lui par téléphone. La plupart du temps, ces personnes avaient été informées par la CRAM de notre démarche. Ce contact téléphonique était alors l'occasion de vérifier l'adéquation du profil avec nos critères mais aussi d'explicitier les objectifs de la recherche et les modalités d'enquête. Lorsque la personne était d'accord pour réaliser l'entretien, la démarche était officialisée par l'envoi d'un courrier à la direction de l'entreprise.

Initialement, nous avons prévu de rencontrer 12 préventeurs CRAM et 12 préventeurs d'entreprise pour chaque type de risque, soit un total de 48 entretiens. La constitution de ce corpus selon cette répartition était justifiée par la nature de ce travail dont la pertinence repose plus sur une approche compréhensive de la diversité des cas étudiés que sur une volonté d'atteindre une forme de représentativité. De plus, nous pensions que 12 entretiens par type de public et de risque devaient nous permettre de recueillir suffisamment de données pour procéder aux comparaisons et recoupements nécessaires en vue d'apporter des éléments de réponses par rapport à la problématique et aux hypothèses. Au final, nous avons recueilli les discours de 31 préventeurs : 8 CRAM et 10 préventeurs d'entreprise pour le risque routier ; 8 CRAM et 5 préventeurs d'entreprise pour le risque TMS. Nous n'avons pas réussi à atteindre le nombre d'entretiens initialement prévu car nous nous sommes rapidement rendus compte que le

nombre de personnes répondant aux critères était moins important que nous le pensions et que certains préventeurs étaient certainement passés au travers de notre dispositif de recensement pour des raisons qui nous échappent¹. Cependant, malgré un effectif certes assez réduit en ce qui concerne les préventeurs d'entreprise pour le risque TMS, nous avons décidé de mettre fin à notre phase de recueil de données pour deux raisons. Tout d'abord, il nous était de plus en plus difficile de trouver de nouveaux préventeurs. Ensuite, nous avons pu remarquer qu'un seuil de saturation informatif avait été atteint dans les entretiens. En effet, au-delà de l'intérêt propre au discours de chaque préventeur, les entretiens n'apportaient plus de données nouvelles quant à la nature des démarches, à la manière de les mettre en œuvre et aux représentations du risque. Puisque nous avons terminé l'enquête de terrain par le risque TMS, les propos recueillis présentaient de nombreuses similitudes. De ce fait, nous avons considéré que notre corpus était suffisamment significatif et riche pour procéder à une exploitation satisfaisante.

3.2. Outils de recueil et d'analyse des données

Comme nous l'avons déjà laissé entendre, étant donné que ce travail se fonde sur une approche compréhensive, nous avons donc eu très logiquement recours à une méthode qualitative de recherche. Notre objectif étant : **a.** de donner du sens et de relier les pratiques de prévention avec la dynamique représentationnelle, **b.** de saisir l'évolution et l'écart entre représentations des risques professionnels classiques et risque routier/risque TMS ; nous avons alors tout naturellement décidé d'utiliser l'entretien semi-directif. Ce mode d'enquête se révèle particulièrement adapté dès lors qu'il s'agit d'amener les individus à produire un discours visant à décrire des pratiques tout en les reliant aux systèmes de connaissances, de croyances, de valeurs, de symboles... (Blanchet, 1992 ; p.33-35). En outre, si l'entretien semi-directif est le type d'entretien le plus fréquemment utilisé dans les recherches sur les représentations (Moliner, 2002 ; p.62-63), c'est très certainement parce qu'il permet de concilier et de faire alterner des espaces de liberté d'expression avec des moments aux cours desquels le chercheur peut orienter, guider le discours en abordant des thèmes centraux qui ne peuvent être contournés, ignorés. Exercice difficile qui se fonde sur une démarche paradoxale, l'entretien semi-directif nécessite de naviguer entre deux exigences contradictoires : diriger le discours tout en favorisant et soutenant un espace de liberté discursive liée à des thèmes précis.

Au final, s'agissant d'avoir accès aux représentations et aux expériences de prévention vécues, la méthodologie à laquelle nous avons recours s'apparente, à divers égards, à une déclinaison spécifique du courant méthodologique des histoires de vie, à savoir le récit d'expérience. Cette proximité épistémologique se fonde sur le fait que le récit d'expérience peut être utilisé dans le but de déduire les connaissances et les compétences qu'un sujet mobilise dans des situations de travail (Astier, 2000).

¹ Pour des motifs que nous ne connaissons pas, il est très probable que certains préventeurs n'aient pas donné suite à nos sollicitations.

Etant donné que l'un de nos objectifs consistait à établir des recoupements et des comparaisons entre les deux publics mais également entre les deux exemples de risque, nous avons intégré cette contrainte en décidant d'utiliser une seule et même grille pour tous les entretiens. Face à cette difficulté, tout l'enjeu résidait dans la capacité à construire un guide d'entretien suffisamment ouvert et souple pour s'adapter à chaque cas mais également suffisamment précis pour obtenir des données pertinentes.

Pour la construction du guide d'entretien, nous avons procédé de façon thématique. C'est-à-dire que, en lien avec la problématique et les hypothèses, nous avons identifié plusieurs thèmes généraux, déclinés en plusieurs questions à la fois précises et ouvertes pour s'adapter à chaque cas. Pour débiter l'entretien, nous ne souhaitons pas commencer de façon rigide par l'exploration de chaque thème. Nous voulions orienter le discours de l'interlocuteur sans toutefois qu'il se sente, dès le départ, enfermé dans une logique discursive qui n'était pas la sienne. Il nous est alors apparu plus approprié de le conduire en douceur, mais de façon certaine, sur les voies qui nous intéressaient. Pour ce faire, nous avons choisi de formuler une question de départ qui amène l'interviewé à décrire sa pratique. En outre, ce type de question offre l'avantage de ne pas être trop impliquant et bloquant.

Pour tester la validité de notre guide, nous avons réalisé deux entretiens préparatoires : un préventeur CRAM et un préventeur d'entreprise sur le risque TMS. Cette phase préparatoire s'est limitée à ces deux entretiens pour deux raisons principales. Premièrement, nous ne voulions pas prendre le risque d'utiliser trop de personnes correspondant à nos critères car nous savions que nos ressources pour l'enquête étaient limitées¹. Deuxièmement, nous n'avons pas testé notre guide avec le risque routier car, au regard des questions, il nous semblait plus important de vérifier sa qualité et sa pertinence par rapport aux deux types de public et non avec les deux risques. Au final, cette phase préparatoire nous a permis de procéder à un retour critique sur notre guide d'entretien apportant quelques modifications : reformulations, suppressions et introductions de questions.

Voici le guide d'entretien unique tel qu'il a été utilisé dans la phase d'enquête :

❖ **Consigne initiale :**

*Dans le cadre de votre activité professionnelle, vous êtes confronté au risque **TMS ou Routier**, pouvez-vous me dire quelles sont les démarches de prévention que vous mettez en place et comment vous les élaborez ?*

❖ **Guide thématique :**

➤ **Contexte du risque TMS ou Routier:**

- *Quelles sont les entreprises les plus touchées et les plus exposées ?*
- *Quelle est l'activité professionnelle des victimes ?*

¹ Ces deux préventeurs ont été interviewés uniquement dans le but de vérifier et d'améliorer la qualité du guide d'entretien. Ils n'ont pas été utilisés dans l'exploitation des données.

➤ Analyse du risque TMS ou Routier :

- Comment pourriez-vous définir une situation à risque ?
- Quels sont les facteurs de risque ?
- Quelles sont les méthodes d'analyse du risque ?
- Quelles sont les caractéristiques particulières de ce risque (est-il différent des autres risques professionnels ?) ?

➤ Démarche de prévention :

- Comment avez-vous évalué le risque ?
- Comment avez-vous organisé la démarche de prévention ?
- Quelles mesures de prévention avez-vous prises (propositions techniques, organisationnelles, ...) ?
- Quels sont les freins et soutiens rencontrés lors des actions de prévention ?
- Quelles sont les personnes ressources ?

➤ Les savoirs du préventeur :

- Comment avez-vous appris tout ce que vous savez sur le risque **TMS ou Routier** ?
- Comment vous êtes-vous formé à la démarche de prévention du risque **TMS ou Routier** ?
- Les connaissances que vous utilisez habituellement dans vos pratiques de prévention sont-elles adaptées pour le risque **TMS ou Routier** ?
- Est-ce que les pratiques mises en œuvre dans le risque **TMS ou Routier** correspondent à une démarche de prévention habituelle ? (Si non : quelles sont les différences ?)
- Quelles sont les compétences nécessaires ?
- Avez-vous développé de nouvelles compétences ?

➤ Identité du préventeur :

- Comment pourriez-vous définir votre rôle de préventeur dans le cadre de ce risque ?
- Quelles sont les valeurs qui fondent votre action de préventeur face à ce risque ?
- Quel rôle joue votre expérience professionnelle et personnelle dans la prévention du risque **TMS ou Routier** ?
- Quelle est votre formation initiale et quel est votre parcours professionnel ?

❖ Avez-vous quelque chose à ajouter ?

Tous les entretiens ont été réalisés sur le lieu de travail des préventeurs. Les thèmes n'étaient pas nécessairement abordés de façon linéaire. L'exploration se faisait en fonction de l'évolution, de la progression de la pensée et du discours des interlocuteurs. Les relances auxquelles nous avons eu recours pour soutenir et encourager le cheminement discursif et la production du discours ne figurent pas dans le guide d'entretien mais elles étaient de deux types très classiques : la reformulation et la demande de précision.

Les entretiens, dont la durée varie entre 1h et 2h30, ont été enregistrés¹ et retranscrits dans leur intégralité afin de rester fidèle à la pensée de nos interlocuteurs et de respecter scrupuleusement leurs propos.

¹ L'enregistrement était une condition indispensable pour la réalisation de l'entretien. Aucun préventeur n'a refusé pour ce motif. Par ailleurs, la confidentialité des propos était garantie dans le courrier qui était envoyé.

Les méthodes d'analyse utilisées dans l'étude des représentations sont très nombreuses et de plus en plus sophistiquées. Ainsi, il existe actuellement différents logiciels d'analyse textuelle de données. Au commencement de ce travail, nous avons envisagé l'opportunité d'avoir recours à l'un de ces outils pour nous permettre d'approfondir les analyses et d'accroître les possibilités de croisement des résultats. Cependant, notre volonté de saisir les représentations dans leur dynamique et leurs interactions avec les pratiques nous a conduit à préférer une méthode plus classique mais néanmoins "*particulièrement adaptée à l'étude des représentations sociales*" (Moliner, 2002 ; p.86), à savoir l'analyse de contenu.

Les données recueillies ont donc fait l'objet d'une analyse thématique de contenu. Nous pensons que cette méthode était tout à fait appropriée à notre sujet dans la mesure où elle est centrée "*sur les notions et les thèmes évoqués à propos d'un objet d'étude. Il s'agit d'obtenir des informations sur cet objet, quel qu'il soit : comment il est vécu ou perçu par des personnes ou des groupes, les opinions et croyances avancées, les systèmes explicatifs fournis*" (Unrug, 1974 ; p.23).

Pour réaliser l'analyse, nous avons dans un premier temps conçu, *a priori*, une première grille en déclinant la problématique et les hypothèses en plusieurs thèmes que nous considérions comme étant nécessairement liés. A l'aide de cette première grille nous avons analysé quatre entretiens, soit un entretien pour chaque catégorie de préventeur et un entretien pour chaque risque. Cette étape nous a permis de faire un feed-back afin d'ajuster notre première grille. L'intégration de nouveaux thèmes et la redéfinition d'autres étaient nécessaires pour procéder à des regroupements par catégorie. Loin d'être un carcan dans lequel il s'agissait de faire entrer les propos des préventeurs, cette première grille a véritablement servi de support pour développer un outil d'analyse adapté et respectueux du discours des personnes interviewées.

Une fois la grille stabilisée, l'analyse s'est déroulée en deux temps. Tout d'abord, chaque entretien a été l'objet d'un traitement individuel qui consistait non seulement à identifier mais aussi à comptabiliser les occurrences des mots et des unités de sens qui se référaient à chaque thème de la grille. Ce procédé présente l'intérêt de faire apparaître la saillance de certains éléments du discours. Ensuite, dans la seconde phase de ce travail, nous avons réalisé une analyse transversale afin de confronter tous les discours d'une même catégorie de préventeurs sur le même risque. Pour compiler tous les entretiens, nous avons opéré une réduction sémantique afin de réunir dans un même item et sous la même dénomination toutes les unités de sens similaires.

Pour chaque thème retenu, les résultats de cette analyse transversale sont matérialisés sous la forme de tableaux de synthèse qui font apparaître : les unités sémantiques évoquées (**Items**), le nombre de préventeurs ayant évoqué chaque unité sémantique (**Préventeurs**), le nombre de fois que chaque unité sémantique a été évoquée (**Nb de fois**) et la proportion que représente chaque unité sémantique par rapport à l'ensemble des occurrences relevées sur le thème (%).

Tout l'intérêt de la méthode d'analyse que nous avons mise en œuvre réside dans la possibilité d'articuler, de combiner tout à la fois une approche qualitative et une approche quantitative.

3.3. Domaine de validité de la recherche

Le domaine de validité de ce travail est naturellement conditionné par les limites inhérentes aux choix successifs que nous avons été amenés à faire. En cela, les limites sont relatives à la nature de l'objet de recherche et à la constitution des publics enquêtés ainsi qu'aux méthodes de recueil et d'analyse de données.

Concernant la nature de l'objet de recherche, les limites sont principalement liées aux choix des risques étudiés et des publics enquêtés. En effet, au regard des caractéristiques que nous avons évoquées au cours du premier chapitre¹ nous avons choisi de travailler sur le risque routier et le risque TMS. En d'autres termes, la question de la formation à la prévention est appréhendée à travers le prisme de deux exemples bien précis. Même si les recoupements et les comparaisons entre les deux risques ouvrent la voie à une certaine forme de généralisation des résultats, la question de l'évolution du système de formation à la prévention doit être envisagée par le biais de stages expérimentaux et d'études portant à la fois sur d'autres risques particuliers (stress, harcèlement moral...) et sur des risques plus classiques.

Les critères fixés pour définir les publics que nous souhaitons rencontrer participent également à délimiter le domaine de validité de notre travail. En choisissant de n'interviewer que des préventeurs n'ayant pas suivi la formation INRS sur le risque étudié, nous avons, de fait, exclu de la recherche de nombreux acteurs. Notre volonté d'essayer d'éviter les biais que peuvent engendrer des discours dans lesquels les acteurs portent un jugement critique sur les formations actuelles, nous conduit à ne pas pouvoir étudier les pratiques et les représentations de ces préventeurs. En dehors du fait de ne pas avoir rencontré le nombre de personnes souhaité dans nos objectifs initiaux (12 préventeurs de chaque catégorie et par risque), nous pensons que cela n'a que peu de conséquence sur les résultats du travail. En effet, au regard de la complexité des risques routier et TMS, nous postulons que leur démarche de prévention requiert une posture cognitive identique pour tous les préventeurs, et ce, au-delà des spécificités des contextes.

Quant à la méthode de recueil et d'analyse de données, le recours aux entretiens fait que nous n'avons pas directement accès aux pratiques réelles mais au discours qu'un acteur produit sur ses pratiques. La médiation du récit soulève nécessairement quelques interrogations. Tout d'abord, le discours recueilli est une reconstruction *a posteriori* ayant pour objectif de rendre intelligible pour le chercheur une activité, des pratiques et plus largement une expérience vécue. Malgré l'intérêt incontestable de cette méthode et malgré toutes les précautions mises en œuvre, son utilisateur doit constamment garder à l'esprit que le récit de l'interviewé n'est pas exempt d'omissions volontaires ou involontaires, de rétention de données, voire de distorsions. Le sujet ne donne à entendre que ce qu'il désire laisser passer. Même s'il est vrai que l'observation aurait permis d'avoir accès aux pratiques de prévention, le recours à cette méthode n'était pas adapté à notre problématique et ne pouvait être envisagé pour des raisons essentiellement liées à des contraintes temporelles.

¹ Cf. Chapitre I section 4.

Par ailleurs, les représentations ne se donnent pas à voir directement de manière évidente et lisible. Pour les voir se dessiner, il est nécessaire d'analyser le discours et l'interpréter. En d'autres termes, pour comprendre les représentations, leur dynamique et la nature des pratiques de prévention développées, il nous faut opérer une déconstruction du récit afin d'en saisir toute la signification. Dans cette perspective, l'analyse est déterminée mais aussi délimitée par le cadre théorique que nous avons choisi de d'utiliser. La mobilisation de références théoriques (techniques, médicales, psychanalytiques,...) auraient très certainement permis de compléter et d'enrichir ce travail mais une recherche est nécessairement délimitée par le champ de compétences et de connaissances du chercheur.

4. Présentation des publics : connaissance des préventeurs

Avant de passer à l'analyse approfondie des données recueillies, nous allons préalablement terminer cette première partie et ce chapitre par la présentation générale des publics que nous avons interviewés.

Tout d'abord nous souhaitons préciser que cette présentation ne comporte pas de tableau concernant le sexe des personnes rencontrées car nous n'avons eu l'occasion de rencontrer qu'un seul préventeur de sexe féminin. Il s'agissait d'un préventeur d'entreprise que nous avons interviewé sur le risque TMS. Même s'il est vrai que ce métier tend actuellement à se féminiser, le fait de n'avoir rencontré qu'une majorité d'homme est probablement lié à l'un de nos critères de sélection des publics, à savoir une expérience minimale de cinq ans. Or, si l'on revient ne serait-ce que cinq années en arrière, la proportion de femmes dans ce métier était très certainement plus faible. Nous ne pouvons guère aller plus en avant dans l'interprétation de ce phénomène. Nous sommes contraint de nous en tenir à cette supposition car nous ne possédons pas de données précises susceptibles de corroborer ou d'infirmer l'explication que nous avançons.

4.1. Age des préventeurs

Âge	Risque routier : 8 personnes		Risque TMS : 8 personnes		Effectif total : 16 personnes	
	Préventeurs	%	Préventeurs	%	Total Préventeurs	Total %
30-39 ans	1	12,50	1	12,50	2	12,50
40-49 ans	3	37,50	1	12,50	4	25
50-59 ans	4	50	6	75	10	62,50

Tableau Age Préventeurs CRAM

Âge	Risque routier : 10 personnes		Risque TMS : 5 personnes		Effectif total : 15 personnes	
	Préventeurs	%	Préventeurs	%	Total Préventeurs	Total %
30-39 ans	0	0	2	40	2	13,33
40-49 ans	4	40	1	20	5	33,33
50-59 ans	6	60	2	40	8	53,33

Tableau Age Préventeurs d'Entreprise

Même si nos groupes ne sont pas statistiquement significatifs, nous voyons clairement se dégager une tranche d'âge. En effet, quel que soit le type de préventeurs et quel que soit le risque considéré, nous avons majoritairement interviewé des personnes se situant dans la tranche 50-59 ans. Quant à la tranche 30-39 ans, elle n'est représentée que par un nombre très faible de préventeurs, quel que soit le cas.

Nous voyons au moins deux explications plausibles à ce phénomène. Tout d'abord, le fait d'avoir établi un critère de sélection des publics lié à une durée minimum d'expérience professionnelle repousse logiquement la moyenne d'âge des personnes que nous étions susceptibles de rencontrer. D'autre part, et c'est bien là une des particularités de ce métier, tous les préventeurs que nous avons rencontrés ont un parcours professionnel et une expérience très riche. Ils ont pour la plupart rempli différentes fonctions dans divers secteurs d'activités. Il était souvent très frappant de constater que acteurs sont devenus préventeurs un peu par hasard ou par des concours de circonstances. En outre, précisons également que le recrutement des préventeurs CRAM s'effectue sous condition d'une expérience professionnelle significative.

4.2. Formation initiale

La formation initiale occupe une place fondamentale dans la dynamique identitaire car elle participe très activement à orienter le sens de ce qui va notamment constituer la base sur laquelle va se construire l'identité professionnelle. C'est au cours de cette période que l'individu va intérioriser une culture constituée de valeurs et de savoirs communs. Et ce phénomène est encore plus prégnant lorsqu'il s'agit de formations scientifiques et/ou techniques à caractère professionnalisant comme c'est le cas pour l'ensemble de nos préventeurs.

Formation initiale	Risque routier : 8 personnes		Risque TMS : 8 personnes		Effectif total : 16 personnes	
	Préventeurs	%	Préventeurs	%	Total Préventeurs	Total %
Ingénieur	5	62,50	3	37,50	8	50,00
BTS/DUT	2	25,00	4	50,00	6	37,50
BAC Technique	0	0	1	12,50	1	6,25
BP	1	12,50	0	0	1	6,25

Tableau Formation Initiale Préventeurs CRAM

Formation initiale	Risque routier : 10 personnes		Risque TMS : 5 personnes		Effectif total : 15 personnes	
	Préventeurs	%	Préventeurs	%	Total Préventeurs	Total %
3 ^{ème} cycle (DESS/DEA/Thèse)	0	0	1	20,00	1	6,67
Ingénieur	3	30,00	1	20,00	4	26,67
Infirmière diplômée d'Etat	0	0	1	20,00	1	6,67
BTS/DUT	3	30,00	0	0	3	20,00
CAP/BEP	4	40,00	2	40,00	6	40,00

Tableau Formation Initiale Préventeurs d'Entreprise

Les préventeurs CRAM constituent un public relativement homogène puisqu'il est essentiellement composé d'ingénieurs et d'individus ayant un niveau Bac+2. Cette répartition entre deux principaux niveaux de formation est le corollaire des deux profils d'acteurs que recouvre la dénomination "préventeur CRAM", à savoir les ingénieurs-conseils et les contrôleurs de sécurité. En effet, les premiers sont recrutés sur le titre d'ingénieur alors que les contrôleurs sont normalement recrutés à niveau Bac+2. Ce qui veut dire que les deux personnes titulaires d'un Bac technique et d'un Brevet Professionnel ont très probablement été recrutées soit avant l'exigence d'un niveau Bac+2, soit sur des critères différents. Notons en enfin que, dans le cadre de cette recherche, nous avons interviewé davantage d'ingénieurs que de contrôleurs alors qu'en France, il y a davantage de contrôleurs de sécurité (460) que d'ingénieurs-conseils (270)¹.

Les préventeurs d'entreprise présentent une répartition par niveau de qualification sensiblement différente et plus diversifiée. Même s'il est vrai que nous avons majoritairement rencontré des individus diplômés de l'enseignement supérieur, la part des personnes possédant un CAP/BEP est la plus importante.

Cependant, au-delà des divergences liées au niveau de qualification, ce qu'il est important de retenir c'est bien plutôt le dénominateur commun qui réunit l'ensemble de ces préventeurs, à l'exception peut-être de l'infirmière, autour d'un même socle, à savoir une formation d'ordre technico-scientifique. Aucun préventeur ne possède une formation initiale en Sciences Humaines et Sociales alors que les cursus en ergonomie ou encore en psychologie du travail sont susceptibles d'ouvrir les portes des métiers de la prévention. La culture technico-scientifique serait-elle indispensable à l'exercice du métier de préventeur ?

4.3. Formations suivies sur les risques étudiés

Un des principaux critères ayant conditionné et déterminé le choix des publics à interviewer consistait à ce que les préventeurs n'aient pas suivi de formations INRS sur le risque pour lequel ils étaient concernés. Mais cette exigence était suffisamment souple pour ne pas exclure la possibilité que ces acteurs aient eu recours à d'autres formations. Les tableaux ci-dessous présentent les différentes formations formelles que les préventeurs nous ont dit avoir suivies.

4.3.1. Formations suivies sur le risque routier

Formations sur le risque	Effectif groupe : 8 personnes	
	Préventeurs	%
Stage de conduite en situations dangereuses : stage Centaure...	3	37,50
Stage IDSR ²	2	25,00
Stages post-permis/ Approfondissement code de la route	2	25,00
Formation à l'audit avec une auto-école	1	12,50
Formations Prévention Routière	1	12,50
Pas de formation	1	12,50

Tableau Formations Risque Routier CRAM

¹ Chiffres disponibles sur le site Internet de l'INRS.

² Inspecteur Départemental de la Sécurité Routière

Formations sur le risque	Effectif groupe : 10 personnes	
	Préventeurs	%
Pas de formation	6	60,00
Stages CRAM	2	20,00
Formation Prévention Routière	2	20,00
Formation interne	1	10,00

Tableau Formations Risque Routier P.E.

La lecture de ces deux tableaux de synthèse suscite plusieurs remarques. Notons en premier lieu la présence d'une différence significative entre les deux publics puisque 6 préventeurs d'entreprise, soit plus de la moitié du groupe, ont déclaré n'avoir suivi aucune formation alors que chez les préventeurs CRAM, un seul acteur affirme être dans cette situation.

D'autre part, lorsqu'on entre davantage dans le détail des résultats, on se rend compte que la nature elle-même des formations suivies est révélatrice de comportements différents entre les deux types d'acteurs. En effet, la multiplicité des items tend à montrer que les préventeurs CRAM ont eu recours à des dispositifs de formation à la fois différents et variés. Ce phénomène, qui atteste de la diversité des voies de formation formelle existantes, ouvre la possibilité d'analyser et d'interpréter le comportement des agents CRAM de deux manières. Premièrement, ces acteurs semblent avoir la capacité d'aller rechercher des informations dont ils ont besoin en participant aux formations qu'ils jugent adaptées et susceptibles de leur apporter satisfaction dans ce domaine. Deuxièmement, les préventeurs CRAM semblent éprouver le besoin de se construire des repères en suivant une formation spécifique permettant de formaliser des connaissances diverses. Mais quoi qu'il en soit, la diversité des parcours de formation, telle qu'elle fut exprimée, apparaît comme un phénomène original car il n'est pas certain que les préventeurs déploient ce genre de stratégies de formation en ce qui concerne des risques plus "classiques".

Quant aux préventeurs d'entreprise, la nature de leurs réponses laisse supposer plusieurs hypothèses sur leur comportement vis-à-vis des formations. En effet, 2 personnes déclarent avoir participé à une formation Prévention Routière tandis que les autres semblent avoir suivi un parcours plus traditionnel et conforme à ce qui se fait notamment pour les risques "classiques" puisque 2 d'entre eux ont participé à un stage CRAM alors qu'une dernière personne affirme avoir suivi une formation en interne. Dès lors, comment analyser et interpréter ce phénomène ? Nous pouvons formuler au moins trois suppositions :

1. Tout d'abord, les préventeurs d'entreprise n'ont peut-être pas connaissance des différentes possibilités et de la diversité des formations existantes. Dans ce cas, cette situation serait alors la manifestation d'un problème d'accès à l'information de la part des préventeurs.
2. Ensuite, peut-être que les coûts inhérents à ces formations constituent un obstacle pour les entreprises qui acceptent difficilement d'y envoyer leurs salariés en charge de la sécurité.
3. Et enfin, nous pouvons également avancer la double hypothèse selon laquelle ces acteurs considèrent que la prévention du risque routier ne nécessite aucune formation particulière ou qu'il n'existe pas de formation suffisamment adaptée à leurs besoins et à la spécificité de ce risque.

En tout état de causes, nous sommes pour l'instant dans l'impossibilité de confirmer ou d'infirmer ces hypothèses mais il nous paraissait important de les souligner car elles représentent des pistes de réflexion et d'analyse intéressantes.

4.3.2. Formations suivies sur le risque TMS

Formations sur le risque	Effectif groupe : 8 personnes	
	Préventeurs	%
Pas de formation	5	62,50
Formation/Initiation méthode OREGE	2	25,00
Formations internes	1	12,50

Tableau Formations TMS CRAM

Formations sur le risque	Effectif groupe : 5 personnes	
	Préventeurs	%
Formation OREGE à la CRAM	3	60,00
Pas de formation	2	40,00

Tableau Formations TMS P.E.

Au regard de la composition de ces tableaux, il semble que, en dehors de l'INRS, les possibilités de suivre une formation formelle sur le risque TMS soient beaucoup plus limitées que pour le risque routier. 5 préventeurs CRAM et 2 préventeurs d'entreprise ont déclaré n'avoir suivi aucune formation. Quant aux personnes qui disent avoir suivi une formation, cette dernière ne porte pas explicitement et directement sur le risque TMS mais bien plutôt sur un Outil de Repérage et d'Evaluation de la Gestuelle (OREGE)¹. Les formations OREGE visent à acquérir la mise en œuvre de cet outil.



Le cheminement théorique qui s'est progressivement élaboré au cours des chapitres précédents constitue en quelque sorte les fondations sur lesquelles la recherche va se construire.

Or la formalisation canonique de ce parcours de recherche, tant au niveau du cheminement intellectuel qu'au niveau de la mise en œuvre d'une méthodologie adaptée, ne saurait rendre compte de la véritable expérience vécue par l'apprenti chercheur. Derrière cette présentation se dissimule toute la partie réellement enrichissante et formatrice de ce travail. Les nombreuses phases de questionnements et de tâtonnements, les doutes et parfois aussi les joies de réussir à articuler les différents éléments et d'assister, pas à pas, à la construction de l'ensemble, tous ces moments rarement partagés mais pourtant communs à l'ensemble des chercheurs ne sont pas mis en mot mais ils sont bien là en filigrane. C'est dans ce rapport à la fois intellectuel, physique et affectif entre le chercheur et son objet que se construit lentement une recherche dans un mouvement où se nourrissent mutuellement la théorie et l'enquête de terrain.

¹ OREGE se présente sous la forme d'une grille d'observation et permet d'évaluer avec précision la gestuelle sans avoir recours à un appareillage de mesure.

DEUXIEME PARTIE

Présentation des résultats de la recherche

CHAPITRE V

Risque routier : Les représentations en question

1. Caractéristiques du Risque Routier

Notre objectif consiste à présenter et à analyser l'ensemble des idées mobilisées par les préventeurs pour qualifier, illustrer et définir le risque routier. Le nombre important de caractéristiques recueillies traduit la difficulté rencontrée par ces professionnels de la prévention pour donner un contour clair et stable à ce risque.

1.1. Ce que disent les préventeurs CRAM

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Risque permanent/Tout le monde y est exposé	8	31	20,13
Risque complexe/multifactoriel : incertitude et méconnaissance/Risque difficile à maîtriser	8	23	14,93
Responsabilité et frontière entre la sphère professionnelle/personnelle	8	19	12,34
Médias et image : prévention et voiture objet social symbolique et/ou outil de travail	7	21	13,64
Comportement/Culture/Education et Effets pervers équipements de sécurité/formations à la conduite	7	17	11,04
Rationalisation/Objectivation : explication technoscientifique comme pour les autres risques	6	11	7,14
Banalisation/Déni du risque	5	13	8,44
Explication naïve/A priori/Apparences	5	9	5,84
Risque marginalisé	3	3	1,95
Les entreprises recrutent des gens qui aiment les voitures et la vitesse	1	7	4,54
	Total : 154	100%	

Tableau Caractéristiques Risque Routier CRAM

Au regard des idées ici exprimées, le premier constat qui s'impose tient au fait qu'il semble y avoir une certaine homogénéité et concordance dans les réponses. Il ne paraît pas y avoir de dispersion dans le discours des préventeurs dans la mesure où l'essentiel des caractéristiques est évoqué par plus de la moitié des personnes qui composent ce groupe. On ne note pas de ruptures nettes dans les résultats mais bien plutôt un mouvement décroissant et régulier. Par conséquent, à travers cette description générale du risque routier se dessine une représentation structurée autour d'un noyau signifiant somme toute assez large. Cependant, la nature même des résultats tend à montrer que les différents items ne peuvent être appréhendés de la même manière.

1.1.1. Risque permanent/Tout le monde y est exposé

En premier lieu, avec une occurrence de 31 fois, 8 préventeurs caractérisent le risque routier par son caractère permanent et sa propension à toucher la totalité

de la population au-delà d'une catégorie socioprofessionnelle clairement identifiée. Chaque individu, quel qu'il soit, est exposé à ce risque dès lors qu'il se trouve à l'intérieur d'un véhicule ou à proximité d'une voie de circulation. Or, cette particularité peut être mise en perspective avec les risques professionnels "classiques" dans la mesure où ces derniers sont davantage ciblés puisqu'ils concernent des populations de travailleurs circonscrites et bien identifiées. En ce sens, le risque routier est fondamentalement différent.

"Et la particularité du risque routier c'est que c'est un risque qui a des..., en comparaison avec les autres, c'est un risque où tout le monde, sans exception, est exposé. Ce qui n'est pas le cas de la plupart des autres risques..., prélèvement ionisant etc..., bon on a quand même des populations très restreintes, très ciblées. Là, tout le monde, tout le monde, tout le monde, je parle du régime général, les gens qui travaillent..., tout le monde est exposé au risque routier, plus ou moins. Et le fait qu'on soit tous exposés au risque routier, qu'on ait tous plus ou moins le permis de conduire etc..., banalise l'importance de ce risque."(CRAM N°5)

1.1.2. Risque complexe/multifactoriel

La seconde caractéristique, évoquée elle aussi par la totalité des préventeurs mais dans des proportions légèrement plus faibles (occurrence de 23 fois), met en évidence la complexité et la multifactorialité du risque routier à travers la déclinaison de différents aspects liés à l'incertitude, la méconnaissance et la difficulté à maîtriser ce risque. Ces dimensions prennent sens au regard des difficultés rencontrées et évoquées par les préventeurs lors des démarches de prévention.

a. Incertitude, absence de maîtrise et limites de la prévention technique

Ce risque doit être appréhendé différemment car il éclaire les limites de la prévention technique.

"Et pourtant, les techniciens ont repéré que..., ils avaient atteint leurs limites dans ce domaine là et qu'il fallait passer..., franchir une étape." (CRAM N°6)

Contrairement aux risques "machines" où les mises en conformité et sécurité tendent à réduire les risques de manière tout à fait significative, en ce qui concerne la voiture, les équipements de protection intrinsèques tels que les airbags ou les correcteurs de freinage ne réduisent pas les risques, ils peuvent au mieux en atténuer les conséquences. Dans ce contexte, il paraît difficile de réussir à maîtriser ce risque étant donné la part d'incertitude quant à la manifestation des facteurs.

b. Multifactorialité/Complexité

Par ailleurs, il semble que les difficultés liées à l'incertitude, à la méconnaissance et au manque de maîtrise doivent être interprétées à la lumière de la multifactorialité et de la complexité qui en découle.

"Donc..., il y a l'organisation du travail, il y a le choix des véhicules, il y a l'entretien des véhicules, il y a les bonhommes, il y a..., il y a tout ça qui rentre en ligne de

| *compte. Mais chaque accident étant différent de l'autre et bien on a plus ou moins ce genre de trucs*” (CRAM N°5)

La multiplicité des facteurs, leur nature spécifique et leurs interactions participent à rendre les démarches techno-scientifiques inadaptées dans la mesure où il s'avère très difficile de développer un schéma explicatif reposant sur un modèle de linéarité causale. Ainsi que nous le verrons lorsque nous aborderons les caractéristiques de la démarche, les préventeurs estiment qu'une approche globale, systémique, est nécessaire pour appréhender la multifactorialité et la complexité du risque routier.

1.1.3. Responsabilité et frontière entre la sphère professionnelle/personnelle

La troisième caractéristique évoquée par l'ensemble des préventeurs avec une occurrence de 19 fois soulève la question délicate de la responsabilité et de la frontière entre sphère privée et sphère professionnelle.

| *“On..., on sent qu'on est..., qu'on est à une frontière, qu'on est beaucoup plus près du domaine particulier..., du domaine individuel..., personnel..., que quand on fait du risque classique.”* (CRAM N°8)

Il n'est pas surprenant que cet aspect soit cité aussi massivement car ce problème épineux peut être interprété de deux manières. Premièrement, pour un préventeur, travailler sur le risque routier signifie que l'on va devoir entrer dans la sphère privée des gens car la conduite est un acte personnel qui met en jeu des dimensions que l'on peut se risquer à qualifier d'intimes. Par conséquent, faire de la prévention du risque routier consiste à entrer dans des démarches ou des logiques personnelles et privées. Cette particularité débouche directement sur le second niveau d'interprétation du problème. Conduire est-il un acte de travail ? En effet, la conduite est une activité qui a la particularité de mobiliser un rapport personnel et privé d'un individu à une automobile identifiée comme outil de travail. Le risque routier se traduit par une tension entre des contraintes professionnelles et des contraintes personnelles. En soulignant cette caractéristique, les préventeurs mettent du même coup le doigt sur un point névralgique dans le sens où il pourrait être tentant de faire porter la responsabilité d'un accident au conducteur même s'il a lieu dans le cadre professionnel. Or pour les CRAM, il s'agit bien de ne pas se tromper d'objectif. Leur mission consiste bien à comprendre et à essayer d'agir sur les multiples contraintes professionnelles qui pèsent sur les salariés.

1.1.4. Médias/image et Comportement/Culture/Education

Ensuite, 7 préventeurs ont abordé, avec une occurrence respective de 21 et de 17, d'une part l'image symbolique de la voiture véhiculée principalement par les médias et d'autre part l'aspect comportemental et culturel notamment à travers les effets pervers générés par les équipements de sécurité des automobiles.

La médiatisation du risque routier contribue à influencer la dynamique des représentations des préventeurs car les médias tiennent un double discours discordant. D'un côté, les journaux télévisés font état d'accidents graves ayant provoqués de nombreuses victimes. Ces événements sont généralement

l'occasion de diffuser des messages de prévention dans lesquels on met l'accent sur des facteurs comportementaux liés à la vitesse et à la consommation d'alcool. Et d'un autre côté, et cela parfois quelques secondes après les images d'accidents, les publicités louent les mérites des derniers modèles automobiles équipés des technologies les plus récentes. Ces discours publicitaires participent de façon significative à la construction d'un rapport symbolique en diffusant des valeurs sociales fortes par le biais d'images surdéterminées.

"Et là, la publicité, elle nous fait croire qu'on est de plus en plus en sécurité avec l'ABS, le GPS, enfin bon les systèmes..., tous les grands systèmes maintenant qui équipent les voitures..., les airbags, les doubles airbags, les airbags latéraux..." (CRAM N°3)

"En plus de ça, tout ce qu'on envoie comme publicité et puis comme fausse image..., mais parce qu'on ne fait pas l'analyse du risque hein..., voilà aussi les..., bon si je peux en parler aujourd'hui c'est parce qu'on a travaillé dessus. (BLANC) Une fausse image au conducteur en lui laissant penser que..., il est dans une bulle sécurisée hein..., comme Schumacher dans sa Ferrari hein..., on en est très loin pour différentes raisons. Bon..., on lui laisse croire ça. Néanmoins, on n'a jamais vu un airbag dans une voiture formule-1..., intéressant quand même ! C'est bien que les constructeurs savent des choses par rapport à ça et que..., tous ces dispositifs ne servent qu'à faire vendre un sentiment de sécurité." (CRAM N°6)

L'automobile qui était déjà objet de plaisir, de puissance et de liberté est désormais en passe de devenir une sorte de bulle protectrice. Ces images et ce "sentiment de sécurité" distillés par les médias sont soupçonnés par les préventeurs d'influencer le comportement des conducteurs de manière plus ou moins consciente. En effet, l'ensemble des équipements techniques, qui ont pour vocation d'apporter une aide et de sécuriser la conduite, sont mis en question quant à leurs effets sur le comportement des individus au volant. Ces technologies sont suspectées de développer un sentiment de sécurité. C'est-à-dire que les conducteurs auraient tendance à se sentir davantage en confiance dans la mesure où ils comptent sur l'assistance technique pour leur venir en aide en cas de difficultés. Quand on raisonne en terme de prise de risque, cette conception est pleinement cohérente. Si les technologies embarquées telles que les airbags, l'ABS ou encore les correcteurs de freinage et de direction développent chez le conducteur un sentiment de sécurité, il est alors parfaitement envisageable de considérer que la prise de risque sera plus importante. Le fait de se sentir en sécurité va modifier et déplacer le seuil d'acceptabilité du risque. Par conséquent, les équipements de sécurité pourraient avoir une portée sur deux niveaux différents. Le premier niveau concerne la perception subjective et psychologique du risque, tandis que le second niveau est plus concret puisqu'il concerne la perception physique de la conduite.

"Alors..., voilà, on est en plein dans le paradoxe de la chose. C'est que les véhicules sont de plus en plus confortables. On peut dire qu'ils sont progressivement de plus en plus conçus de telle manière à limite, ça ne limite pas forcément l'accident, certaines..., certains maintenant..., certaines techniques ont tendance à repousser les limites de l'accident, notamment la gestion des quatre roues dans les virages..., enfin tous les procédés ESP [...] bon, les technologies permettent de repousser un certain nombre de limites. Mais quand on repousse les limites, ces fameuses limites on les rapproche du moment de la cassure. C'est-à-dire qu'on n'a plus de champ de rattrapage. C'est-à-dire que..., les voitures maintenant quand on vire, on s'en rend presque pas compte etc..., mais on s'en rend pas compte. Avant, on avait

l'impression de partir etc..., et bien on avait tendance à ralentir, on avait quand même de la marge. Maintenant, on ne s'en rend plus compte et quand on partira, ce sera trop tard parce qu'on n'aura plus de marge.” (CRAM N°5)

Les équipements de sécurité qui prennent la forme d'une assistance technique à la conduite modifient la sensation de conduite. Les sensations de freinage et de tenue de route pouvant être modifiées, le conducteur serait alors susceptible d'accroître sa prise de risque en repoussant encore un peu plus les limites de la voiture.

Au-delà d'un simple problème de comportement, il semble que les préventeurs CRAM tendent à donner une dimension plutôt culturelle au risque routier. L'image de la relation Homme/Voiture véhiculée par les médias pose un problème social car c'est la question du savoir-être, et plus largement encore, du rapport au monde et du rapport à autrui qui émerge. L'image de l'automobile associée au développement des équipements techniques modifie le rapport à la voiture ainsi que le rapport au risque dans la mesure où la perception psychologique et physique du risque est elle-même bouleversée. Et ce phénomène se retrouve importé et impliqué dans le monde du travail.

Les trois items suivants présentent une proximité de résultats qui les situe dans une phase d'articulation intermédiaire. Certes, ces caractéristiques sont encore évoquées par une petite majorité des interviewés mais elles le sont avec une occurrence plus faible.

1.1.5. Rationalisation/Objectivation

Ainsi, 6 préventeurs se sont exprimés sur le risque routier en terme de rationalisation/objectivation, c'est-à-dire qu'ils ont eu recours à une stratégie rhétorique qui faisait appel à des arguments techniques et/ou scientifiques dans le but de donner une certaine validité à leurs propos.

“Si elle roule vite..., elle ne sera peut-être plus forcément..., enfin les éléments matériels ne..., ne pourront plus réagir pour éviter la situation à risque quoi..., parce que bon..., il y a les lois de la physique aussi par derrière. On ne s'arrête pas sur la même distance quand on roule à 50km/h que lorsqu'on roule à 130 quoi.” (CRAM N°7)

Cette volonté de chercher à développer une explication technique, même à l'aide de lois physiques très simples, doit probablement être rapprochée de la caractéristique faisant état de la complexité/multifactorialité que nous avons abordée précédemment. Même si les préventeurs reconnaissent la part d'incertitude inhérente à la complexité ainsi que la difficulté de maîtriser le risque routier, il n'en reste pas moins que ces acteurs de la prévention sont avant tout des techniciens. La justification technique et scientifique participe d'un mouvement de rationalisation du risque qui relève de la dynamique identitaire des préventeurs dont l'expertise technique reste un élément fondamental.

1.1.6. Banalisation/Déni du risque et Explication naïve/A priori/Apparences

Ensuite, deux caractéristiques ont été abordées dans des proportions assez faibles par 5 préventeurs. Il s'agit des aspects banalisation/déni et explication naïve/a priori. Là aussi, ces deux idées sont en totale cohérence avec d'autres que nous venons d'évoquer.

La banalisation et le déni sont incontestablement liés au caractère permanent du risque routier et au fait qu'il concerne l'ensemble de la population.

“Mais bon..., on oublie vite..., bon, il y a beaucoup d'entreprises où il y a eu des accidents mortels..., où bon, effectivement on a fait de gros efforts dans les mois qui ont suivi..., des prises en compte, tout ça et puis..., le temps aidant, les habitudes reprenant leurs..., le pas sur tout le reste, on a vite..., on retombe vite dans les..., dans les travers du passé.” (CRAM N°1)

Si le risque routier est banalisé et si nous continuons à vivre comme s'il n'existait pas, c'est bien parce qu'il est omniprésent. Sans cette faculté que nous avons d'occulter notre constante exposition, notre existence deviendrait tout bonnement invivable.

Cependant, la banalisation peut être interprétée selon une signification différente car des préventeurs estiment que le traitement médiatique contribue à banaliser le risque routier.

“Et puis le risque routier, on a tendance aussi à le banaliser hein... A titre..., a titre d'exemple, bon..., chaque jour sur les routes de France, malheureusement c'est 25 morts. C'est-à-dire à peu près, par rapport..., qu'on n'en parle pas tellement..., dans la presse quotidienne..., au niveau de la télévision, on n'en parle pas.”(CRAM N° 7)

En effet, les médias ont tendance à ne relater que les accidents de circulation ayant un caractère extraordinaire ou exceptionnel et passent sous silence l'essentiel des accidents quotidiens qui sont pourtant à l'origine de la majorité des décès. Exhiber le sensationnel revient à faire entrer les accidents de la route moins spectaculaires dans l'ordre normal des choses comme s'il s'agissait d'un fait inévitable contre lequel on ne peut rien faire.

Pour ce qui est de l'explication naïve et des *a priori*, cette caractéristique apparaît comme la conséquence directe de la complexité et de la difficulté de réussir à maîtriser ce risque.

“Oui..., et plus que la simple explication..., le fait de désigner un coupable..., et à partir du moment où on a désigné un coupable, on dit : et bien c'est de sa faute, qu'est-ce que vous voulez que moi chef d'entreprise je puisse faire puisque c'est de sa faute ! Donc..., ça aussi on essaye d'éviter de se mettre dans cette situation où le chef d'entreprise pourrait aller rapidement.” (CRAM N°8)

La difficulté d'appréhender le risque routier dans toutes ses dimensions ouvre la voie à des interprétations rapides et à des explications toutes faites. Cependant, ces raccourcis, bien qu'intellectuellement confortables et économiques, masquent la réalité et la complexité du problème. Même si l'explication paraît simple, la plupart du temps elle ne l'est en fait pas du tout. Le risque routier est imprégné d'explications naïves, d'a priori et d'apparences. Pour les préventeurs, l'enjeu consiste à identifier les causes véritables afin d'éviter de tomber dans le piège des raccourcis qui désignent toujours le responsable idéal.

1.1.7. D'autres caractéristiques

Les deux dernières caractéristiques évoquées semblent occuper une place et un rôle moins important dans la représentation globale que les préventeurs CRAM ont du risque routier car elles ont été exprimées de façon minoritaire.

Trois personnes ont qualifié le risque routier comme étant marginalisé. Cette idée est à comprendre selon deux niveaux d'interprétation. Soit les entreprises ne le considèrent pas comme une priorité, soit elles ne l'abordent pas comme un risque professionnel à part entière.

Enfin, notons qu'un préventeur se distingue de ses collègues en exprimant une idée avec force car on la retrouve avec une occurrence assez marquée dans son discours. Cette personne estime que les entreprises de service recrutent des gens qui ont un certain goût pour les voitures et la vitesse.

“Mais je crois avoir identifié que là encore, il n'y a pas de hasard, les entreprises recrutent des personnes pour..., et bien dans les entreprises de service d'une manière générale..., qui ont un profil particulier..., ou ne restent dans ces entreprises que des gens qui y trouvent une certaine satisfaction, une relative liberté dans son organisation, ses déplacements et tout ça. Donc..., je crois que ça fait partie des déterminants profonds. Sans pouvoir dire..., sans même..., en me disant que..., je ne sais pas ce qu'on peut faire avec celui là par exemple, hein..., mais heu..., sans pouvoir que..., c'est un déterminant sur lequel on ne pourra réellement agir. Parce que..., il y a quand même une condition à remplir pour le..., pour rendre le service, qui correspond à un profil. Il se trouve que..., quand même ce profil correspond à des profils de conducteurs qui aggravent aussi la sécurité en situation de conduite quoi.”(CRAM N°6)

Pour ce préventeur, les entreprises de service recrutent des salariés ayant un profil particulier. Il s'agirait d'individus dont le rapport symbolique à l'automobile serait en adéquation avec les caractéristiques et les contraintes liées à l'organisation du travail. Cette idée, bien qu'elle ne soit pas démontrée, n'en soulève pas moins des interrogations fondamentales en matière de prévention. Cette conception ouvre peut-être une perspective originale dans l'analyse des interactions entre organisation du travail et comportement des salariés. D'un point de vue ergonomique, cela pose également la question de la conduite comme acte de régulation des contraintes professionnelles. Et par conséquent, le rapport symbolique et le goût pour l'automobile deviendraient alors une sorte de compétence recherchée par les entreprises dans la mesure où la conduite serait une capacité mobilisée par les salariés pour surmonter des contraintes et résoudre les problèmes auxquels ils sont confrontés. Ces entreprises rechercheraient chez les salariés une mise en adéquation entre des compétences professionnelles définies par la nature même du poste de travail et un profil particulier d'individus ayant un goût prononcé pour l'automobile et la conduite.

1.2. Ce que disent les Préventeurs d'entreprise

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Comportement/Culture/Education et Effets pervers équipements de sécurité/formations à la conduite	10	43	20,97
Risque permanent/Tout le monde y est exposé	10	26	12,68
Médias et image : prévention et voiture objet social symbolique et/ou outil de travail	9	34	16,58
Risque complexe/multifactoriel : incertitude et méconnaissance/Risque difficile à maîtriser	9	18	8,78
Banalisation/Déni du risque : marquer les esprits pour une prise de conscience	8	43	20,97
Problème de la limite entre Prévention/Répression	7	13	6,34
Responsabilité et frontière entre la sphère professionnelle/personnelle	7	9	4,39
Risque professionnel comme les autres	4	8	3,90
Explication naïve/A priori/Apparences	2	6	2,93
Risque prioritaire	2	2	0,97
Rationalisation/Objectivation du risque	1	3	1,46
		Total : 205	100%

Tableau Caractéristiques Risque Routier P.E.

A la lecture du tableau, la première remarque qui s'impose concerne la netteté des ruptures tant dans l'occurrence des idées exprimées que dans le nombre de préventeurs à s'être exprimé. Par conséquent, les éléments signifiants qui participent à la structuration de la représentation apparaissent de façon assez claire.

Même si deux caractéristiques ont été évoquées par l'ensemble des personnes, il ne faut cependant pas les interpréter de façon identique.

1.2.1. Comportement/Culture/Education et Effets pervers équipements de sécurité/des formations à la conduite

Le premier item, qui fait référence à l'aspect comportemental, a été abordé avec une occurrence de 43 fois. Le comportement du conducteur se présente comme un élément central dans la nature de la dynamique représentationnelle et il est important d'en saisir les différents niveaux de sens qu'il recouvre.

a. Comportement et prise de risque

Tout d'abord, cette caractéristique renvoie explicitement à la notion de prise de risque par le biais des effets pervers de certaines particularités environnementales sur le comportement des automobilistes.

"Donc heu..., que ce soit donc l'ABS, que ce soient les nouveaux systèmes de sécurité embarqués..., heu..., que ce soient les airbags heu..., tout ça fait que le conducteur va se dire : et bien s'il arrive quelque chose, je suis protégé par mes dispositifs de sécurité ! Et ça, ça va à l'encontre dans..., de la sécurité." (P.E. N°8)

"Mais je dirais le..., par contre les questions qu'on se pose après et je sais que beaucoup de mes collègues experts prévention les posent..., c'est : est-ce que le fait de faire une formation, par exemple conduite sur glace..., enfin je ne sais pas comment on les appelle, est-ce que ça n'a pas l'effet inverse en disant : bon maintenant..., maintenant je maîtrise mon véhicule et puis au lieu de rentrer à 60km/h dans le virage, je peux rentrer à 70km/h quoi ? Alors je sais qu'il y a des collègues qui ont arrêté ce type de formation en disant que..., bon..., le..., le..., bon on a quoi ?" (P.E. N°1)

Les stages pratiques de conduite en situations dangereuses participent, au même titre que les équipements intrinsèques de sécurité, à la construction d'un sentiment de sécurité. Ce phénomène va influencer le comportement puisque qu'il transforme le rapport au risque en agissant sur le seuil d'acceptabilité par le biais d'une transformation de l'interprétation de l'environnement de conduite.

Or, selon les préventeurs d'entreprises, ce principe explicatif de la théorie de la prise de risque ne serait en réalité que la face visible et descriptible de prédispositions comportementales plus profondes qui s'inscriraient dans la culture et l'éducation des individus.

b. Comportement et déterminants socioculturels

Les fondements du risque routier seraient également à rechercher dans ces dimensions constitutives de l'être humain. Ce sont des déterminants socioculturels et éducatifs qui sont effectivement mis en avant par les préventeurs pour caractériser ce risque.

"[...] moi des fois je le dis hein..., à mon avis on..., la conduite automobile quelque part et bien il y a aussi l'éducation là-dedans hein..., quelque part hein." (P.E. N°4)

"Tout à fait oui..., oui..., oui. Heu..., et bien quand on voit quand même que les plus mauvais sont le Portugal avec 210 mais que les meilleurs sont quand même le Royaume-Uni avec 59,9..., heu..., donc ils ont largement..., deux fois moins d'accidents..., de morts que nous hein. Heu..., ils ont aussi des réglementations très contraignantes hein..., donc une répression très forte. Heu..., on parle du flegme anglais donc ça joue aussi. Et ils sont plus respectueux que nous ou que les latins hein, concernant donc la vitesse, l'alcool etc. quoi." (P.E.N°8)

"Donc à la fois dans l'aspect relationnel avec l'autre hein..., parce qu'on voit bien aujourd'hui les écarts qui se produisent en matière de civilité hein." (P.E. N°9)

La relation qu'un individu entretient avec son véhicule et sa manière d'être au volant sont largement influencées par son rapport au monde qui est un construit social, culturel et éducatif. Et dans leur discours, certaines personnes interviewées ont recours à une description de ce qui se passe chez nos voisins européens pour illustrer et justifier leur réflexion. Dans une perspective comparative, ils analysent et interprètent des résultats de sécurité routière par le seul aspect comportemental et culturel.

Par ailleurs, le risque routier apparaît également comme l'empreinte visible, le révélateur de problèmes sociaux profonds liés au vivre ensemble. Le comportement au volant ne serait que le reflet de maux qui trouvent leur origine dans la dégradation du rapport à autrui, du lien social. Dans cette optique, aux yeux des préventeurs d'entreprise, le risque routier peut être perçu comme le symbole des maux de nos sociétés post-modernes et individualistes.

1.2.2. Risque permanent/Tout le monde y est exposé

Evoqué avec une occurrence de 26 fois par 10 personnes, le second item du tableau correspond à ce qui était apparu comme la première caractéristique pour les préventeurs CRAM, à savoir le caractère permanent du risque routier.

“Moi je dirais que ce qui est caractéristique du risque routier..., c’est que un : il est permanent ! A partir du moment où on prend le véhicule, il est permanent !” (P.E. N°9)

1.2.3. Médias/Image et Risque complexe/multifactoriel

Ensuite, les items *Médias/Image* et *Risque complexe/multifactoriel* ont été évoqués par 9 préventeurs avec cependant un écart important en terme d’occurrence. En effet, la complexité/multifactorialité est apparue dans une proportion deux fois moins importante par rapport à la médiatisation. Bien évidemment, un tel écart n’est pas neutre mais toute la difficulté consiste à lui donner sens.

“Il y a des notions de multicausalité qui sont..., qui sont abordées à l’occasion de ce stage hein..., et qui montrent la complexité du risque routier..., et on a besoin d’être extrêmement modeste par rapport à ça... (RIRE)” (P.E. N°9)

A la lumière de cet extrait, on peut toutefois supposer que les préventeurs d’entreprise ont conscience de la complexité/multifactorialité inhérente au risque routier mais qu’ils ne possèdent pas toutes les clés conceptuelles pour entrer plus en profondeur dans l’explicitation de cet aspect. Ainsi se bornent-ils peut-être simplement à l’évoquer sans pour autant développer l’idée.

En revanche, si la médiatisation dispose d’une occurrence plus importante c’est peut-être parce qu’elle est une idée sur laquelle il est aisé de s’exprimer. Les flots d’images et de messages diffusés par l’ensemble des supports médiatiques offrent à chaque individu la possibilité de donner son avis sur un sujet déjà très chargé symboliquement. Par conséquent, l’item *Médias/Image* revêt un statut particulier en dévoilant une double fonction. Il semble que la médiatisation soit à la fois une caractéristique qui permette de décrire le risque routier et un élément qui participe à la transformation des représentations par le biais de la diffusion d’images et de messages qui agissent sur la structure et la dynamique représentationnelle.

1.2.4. Banalisation/Déni du risque

De par ses résultats, le cinquième item mérite toute notre attention. L’aspect *Banalisation/Déni du risque*, a été abordé par 8 préventeurs. Ce qui le rend si remarquable c’est sa forte occurrence puisqu’il a été exprimé dans une proportion identique à celle du premier item du tableau alors qu’il y a un écart de deux personnes. Mais si l’on y regarde de plus près, on s’aperçoit que cela est en totale cohérence. L’item *Banalisation/Déni du risque* puise sa signification dans la sphère comportementale, c’est-à-dire dans le premier item abordé par l’ensemble des préventeurs.

“Parce que c’est un risque tout à fait banal hein ! On prend sa voiture mais on n’a pas conscience qu’au bout de la route on peut aller au cimetière ou à l’hôpital quoi hein. Heu..., c’est..., c’est tout à fait..., donc c’est..., heu..., c’est banalisé hein !” (P.E. N°8)

Bien entendu, les sujets interviewés expliquent cette caractéristique en mobilisant les concepts d’habitude et d’inconscience. Ces concepts sont

intimement liés aux notions de banalisation et de déni puisqu'ils en sont les générateurs de sens.

Mais en prolongeant un peu plus en avant notre analyse, nous pensons qu'une interprétation plus fine du concept d'habitude appliqué à la conduite peut se révéler intéressante et pertinente pour mettre à jour certaines significations sous-jacentes. La banalisation et le déni sont des attitudes qui trouvent en partie leur origine dans le fait que les dysfonctionnements liés à la conduite automobile, les comportements dangereux et les infractions ne sont pas sanctionnés de façon immédiate et systématique, soit par un accident, soit par une verbalisation. Et ce phénomène peut engendrer deux types de conséquences. La première concerne le statut du code de la route. L'absence de sanctions immédiates et systématiques en cas d'infraction des règles de conduite participe à la perte de sens de la législation routière. En effet, comment un individu peut-il donner du sens à une législation qui a pour vocation de réglementer des comportements alors que dans sa pratique de conduite quotidienne, cet individu enfreint les règles sans aucune incidence ? La seconde conséquence touche plus précisément le comportement par le biais des représentations inhérentes à l'acte de conduire. Chez les conducteurs, l'absence de sanction, qu'elle soit sous forme de verbalisation ou d'accident, contribue à ne plus considérer des comportements dangereux comme des délits. De ce fait, avec l'habitude s'installe une forme de dé-conscientisation du danger et du risque.

“La route..., moi je fais la route tous les jours (nom d'une ville et numéro d'une autoroute), je peux vous dire que tous les jours, tous les jours il y a des dysfonctionnements graves sur l'autoroute. Tous les jours ! Il n'y a pas un jour où il n'y a pas quelqu'un qui dépasse sans mettre de clignotants, qui se rabat pour aller sur (nom d'une ville) à la dernière limite..., c'est tous les jours, c'est du quotidien. (BLANC) Il n'y a jamais la..., il n'y a jamais de flics !”(P.E. N°2)

Et avec le temps, ce phénomène participe à la construction des mauvaises habitudes qui se fondent sur un glissement de sens. C'est-à-dire que pour les individus, les infractions deviennent peu à peu un comportement normal totalement dénué de son caractère délictueux et dangereux. Dans les deux cas, la législation et les règles de sécurité perdent de leur légitimité dans la mesure où elles sont infondées aux yeux des automobilistes.

1.2.5. Limite entre Prévention/Répression et Frontière entre la sphère professionnelle/personnelle

Ensuite nous pouvons remarquer que les deux items suivants ont la particularité d'introduire la notion de limite, de frontière afin de marquer une distinction entre différents domaines. Ainsi 7 préventeurs ont caractérisé le risque routier en évoquant, dans des proportions globalement plus faibles que celles que nous avons rencontrées jusqu'à présent, le *Problème de la limite entre Prévention/Répression* et la question de la *Responsabilité et de la Frontière entre la sphère professionnelle/personnelle*.

Cette deuxième idée, bien que fondamentale, n'est que peu surprenante au regard du statut et de la nature même du risque. En revanche, il n'en est pas de même pour l'item précédant. Lorsque des préventeurs évoquent le *Problème de*

la limite entre Prévention/Répression, il est nécessaire de comprendre de quelle manière ils conçoivent cette tension.

“Moi je pense que sur la route c’est pareil ! Tant qu’on n’aura pas des..., des..., des machins comme on parle en ce moment, des contrôleurs fixes de vitesse, des machins..., les gens ne modifieront pas leur comportement, je suis sûr !” (P.E. N°2)
“Et bien là on rentre dans le domaine de la répression quoi hein ! Heu..., répression ou éducation par la surveillance hein donc heu...(BLANC) Et bien je pense qu’il faudra sûrement mettre une certaine dose heu..., il faut mettre une certaine dose de contraintes, de répressions. Parce que sinon heu..., je crois que l’éducation heu..., ça répond à..., ça va sûrement répondre à 80% des problèmes mais il restera les 20% qui..., qui ne pourront pas bouger si vous ne mettez pas une dose de..., de sanction et de répression quoi hein !” (P.E. N°9)

A la lumière de ce qui est dit dans ces deux extraits, on se rend compte qu’il est ici question de l’aspect comportemental. Et le problème qui sous-tend le discours consiste à interroger tout d’abord la place et le rôle de la répression dans la prévention et ensuite la capacité de la prévention à faire évoluer les comportements à elle seule. Pour les personnes ayant exprimées cette idée, la répression est considérée comme une composante indispensable à toute action de prévention car la contrainte est ce qui permet une transformation des comportements. Et par extension, un préventeur fait le lien entre prévention et éducation dans le sens où la répression, c’est-à-dire la sanction, fait partie intégrante de l’éducation.

Cependant, cette idée selon laquelle la prévention ne peut être pensée sans la répression n’est pas aussi catégorique chez tous les préventeurs d’entreprise puisque d’autres adoptent une position plus nuancée.

“Alors tout ce qui est répressif..., par principe j’y suis opposé quoi ! Heu..., vaut toujours mieux prévenir que guérir et tout ce qui est répressif, je dirais..., à un moment ou un autre on le paye quoi. Je dirais..., c’est comme si..., c’est comme si on sanctionne un agent parce qu’il a..., parce qu’il a pas appliqué une règle..., je dirais, à un moment donné on le retrouvera 10 ans après ou 15 ans après, c’est un agent qui est peut-être démotivé. Et donc..., moi le répressif, je ne suis pas..., il est utile hein ! Je..., comme toute règle, il faut..., et bien il faut faire appliquer les règles et ça nécessite de la répression mais je dirais que..., si on joue uniquement sur le répressif..., on a peu de chances de s’améliorer.” (P.E. N°1)

Certains préventeurs manifestent en quelque sorte une opposition de principe, voire une opposition idéologique à l’idée de répression. De ce fait, cette position engage naturellement une réflexion sur la finalité du métier de préventeur puisque c’est l’opportunité d’articuler Prévention et Répression qui est mise en question. Par ailleurs, la sanction étant envisagée comme une action corrective, ces personnes soulèvent par conséquent la question de sa pertinence. Ainsi, au-delà du seul questionnement philosophique qui consiste à interroger la nature des liens entre prévention et répression, il semble que ce soit davantage un problème pratique qui interpelle ces préventeurs. Les sujets interviewés abordent ici le problème de l’efficacité de la prévention, de la répression et de la combinatoire prévention/répression. L’enjeu étant bien évidemment de rechercher l’action la plus adaptée face au niveau d’exigence des objectifs que chacun se fixe dans son activité professionnelle. En outre, l’aspect pragmatique inhérent à l’efficacité de l’action lève le voile sur une dimension plus profonde puisqu’il est le révélateur de

l'engagement éthique des individus. Selon que les personnes jugent la répression, la sanction comme une dimension constitutive ou non de la prévention, nous pouvons en conclure que cette conception va déterminer en partie la représentation que ces acteurs auront de leur métier et du rôle qu'ils doivent y jouer. La nature des pratiques de prévention laisse apparaître des indices sur les valeurs qui animent et guident ces préventeurs dans l'exercice de leur métier. Par conséquent, cette caractéristique que les préventeurs d'entreprise ont évoqué pour qualifier le risque routier met également en évidence des interrogations identitaires vis-à-vis de ce risque. Dans la mesure où la notion de comportement semble être centrale dans la dynamique représentationnelle, la prévention est plus que jamais intimement liée à l'éducation. D'où l'importance de ce questionnement sur l'efficacité et l'impact de la tension éducation/sanction sur le comportement humain.

1.2.6. D'autres caractéristiques

Enfin, les quatre derniers items qui semblent jouer un rôle moins important dans la représentation des préventeurs. D'un point de vue global, ces caractéristiques ont été évoquées par une minorité des sujets, et ce, avec une occurrence somme toute assez faible par rapport à ce que nous avons relevé avec les items précédents.

Il est toutefois important de noter que 4 personnes ont estimé à 8 reprises que le risque routier est un *Risque professionnel comme les autres* alors que 2 autres l'ont jugé par 2 fois comme étant un *Risque prioritaire*. Et bien évidemment, cette différence dans la représentation détermine probablement des perspectives, des manières bien distinctes d'appréhender la prévention puisque l'implication ne sera pas la même selon que le risque est envisagé comme une priorité ou non.

“Je pense qu'il faut le considérer dans la même optique dans la mesure que..., où il ne faut pas le prendre à part. Et puis heu..., on l'intègre dans nos..., dans nos..., nos préoccupations quotidiennes.” (P.E. N°6)

Considérer le risque routier au même titre que les autres risques professionnels et l'intégrer dans les préoccupations quotidiennes de prévention participe d'une volonté qui consiste à ne pas le particulariser, le marginaliser. Cette attitude semble révéler une évolution de la représentation des risques professionnels dans le sens d'une intégration du risque routier. En d'autres termes, bien que ce risque possède des caractéristiques spécifiques, il n'en est pas moins un risque professionnel à part entière. Reste ensuite à savoir si sa prise en charge, si la démarche de prévention qu'il requiert est spécifique ou semblable à celle des autres risques. Et nous tenterons d'apporter des éléments de réponse à ce questionnement lorsque nous nous pencherons plus précisément sur la nature des démarches de prévention mises en œuvres.

1.3. Comparaison des caractéristiques du Risque Routier

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Risque permanent/Tout le monde y est exposé	1	20,13	2	12,68
Risque complexe/multifactoriel : incertitude et méconnaissance/Risque difficile à maîtriser	2	14,93	4	8,78
Responsabilité et frontière entre la sphère professionnelle/personnelle	3	12,34	7	4,39
Médias et image : prévention et voiture objet social symbolique et/ou outil de travail	4	13,64	3	16,58
Comportement/Culture/Education et Effets pervers équipements de sécurité/formations à la conduite	5	11,04	1	20,97
Rationalisation/Objectivation : explication technoscientifique comme pour les autres risques	6	7,14	11	1,46
Banalisation/Déni du risque	7	8,44	5	20,97
Explication naïve/A priori/Apparences	8	5,84	9	2,93
Risque marginalisé	9	1,95	NC ¹	NC
Les entreprises recrutent des gens qui aiment les voitures et la vitesse	10	4,54	NC	NC
Problème de la limite entre Prévention/Répression	NC	NC	6	6,34
Risque professionnel comme les autres	NC	NC	8	3,90
Risque prioritaire	NC	NC	10	0,97

Tableau Comparaison Caractéristiques Risque Routier

Ce tableau comparatif nous permet de remarquer que plus de la moitié des caractéristiques ont été exprimées par les deux catégories de préventeurs. Cependant, le classement des items et la place qu'ils occupent dans le discours montrent de façon évidente que ces différents acteurs ont une représentation très hétérogène du risque routier.

Malgré les écarts dans les résultats, les items *Risque permanent/Tout le monde y est exposé* et *Médias et image* apparaissent comme les éléments qui présentent la plus grande proximité entre les deux catégories de préventeurs. L'item *Risque permanent/Tout le monde y est exposé* occupe la 1^{ère} place chez les CRAM et la 2^{ème} chez les préventeurs d'entreprise avec respectivement 20,13% et 12,68% du total des occurrences et l'item *Médias et image* se situe à la 4^{ème} place chez les CRAM et à la 3^{ème} chez les préventeurs d'entreprise avec des occurrences de 13,64% et 16,58%.

Cependant, ces deux éléments de proximité ne peuvent masquer les divergences profondes qui caractérisent les représentations. Ainsi, l'item *Risque complexe/multifactoriel* occupe la 2^{ème} position chez les préventeurs CRAM et seulement la 4^{ème} chez les préventeurs d'entreprise avec des occurrences respectives de 14,93% et 8,78%. Mais, au-delà de ces différences structurelles, c'est également la signification de cet item qui est mise en perspective puisque nous avons vu précédemment que les CRAM ont exploré plusieurs déclinaisons de sens alors que les préventeurs d'entreprise se sont exprimés sur un plan très général sans chercher à approfondir leur réflexion.

Par ailleurs, c'est probablement l'item *Comportement/Culture/Education* qui traduit la divergence la plus visible mais aussi la plus profonde. Avec 11,04% des occurrences, il se situe à la 5^{ème} place chez les CRAM alors qu'il occupe la 1^{ère} position chez les préventeurs d'entreprise avec 20,97%. En outre, sans qu'il y ait de réelles divergences sur la signification de cet item dans les propos recueillis, nous avons pu toutefois remarquer que les préventeurs CRAM insistaient

¹ NC : Non Cité

essentiellement sur l'aspect culturel du comportement alors que les préventeurs d'entreprise n'hésitaient pas à aller plus loin dans leur analyse en reliant l'aspect culturel à la dimension éducative.

1.4. Synthèse

La représentation des préventeurs CRAM se structure autour d'un noyau signifiant constitué de propriétés factuelles. Ainsi, contrairement à ce qui se passe pour les autres risques professionnels, le risque routier est omniprésent puisqu'il est susceptible de toucher n'importe quel individu à n'importe quel moment. Ensuite, les préventeurs le décrivent comme un risque complexe/multifactoriel difficile à maîtriser puisqu'il ne s'inscrit pas dans une logique de détermination causale linéaire. C'est un risque qui pose le problème de la frontière entre la sphère professionnelle et la sphère personnelle. Et en cela, il soulève la question du comportement des conducteurs. Cependant, la représentation des préventeurs CRAM tend en quelque sorte à considérer le comportement au volant comme la conséquence de problèmes liés à l'environnement socioprofessionnel et au rapport symbolique à la voiture construit et véhiculé par les médias.

En ce qui concerne les préventeurs d'entreprise, les choses sont profondément différentes. Malgré la multiplicité des items qui composent le tableau de synthèse, des ruptures dans les résultats permettent à certaines caractéristiques d'émerger très nettement. La représentation du risque routier semble être structurée par un noyau signifiant constitué d'éléments non pas essentiellement factuels, comme c'est le cas des préventeurs CRAM, mais bien plutôt subjectifs car faisant appel au rapport affectif et sensible que chacun entretient avec la voiture. En effet, pour les préventeurs d'entreprise le risque routier pose principalement un problème comportemental car cette idée apparaît en filigrane dans les caractéristiques qui occupent une place importante. Par suite, l'aspect comportemental apparaît comme l'élément moteur qui structure la signification globale de la représentation. Pour les préventeurs d'entreprise, le comportement au volant est perçu et présenté comme le révélateur de problèmes culturels et éducatifs qui sont symptomatiques d'une dégradation du rapport au monde et du lien social.

Dès lors, comment interpréter cet écart et quel sens lui attribuer ? Nous faisons l'hypothèse que l'une des explications de cette divergence fondamentale se situe dans les différences irréductibles et incontournables liées au positionnement identitaire. Les deux catégories de préventeurs se représentent le risque routier de façon tout à fait singulière car chacune possède un statut et des missions spécifiques qui déterminent à la fois la manière dont ils sont confrontés au problème et la nature de leur approche.

2. Facteurs de risque

Dans ces deux tableaux, nous nous intéresserons plus précisément aux déterminants de la survenue du risque, c'est-à-dire aux éléments considérés comme en étant les déclencheurs. Avant d'entrer plus en profondeur dans l'analyse, la première remarque que nous pouvons formuler consiste à souligner la présence de plusieurs items, ce qui revient à dire que pour l'ensemble des

préventeurs, il est établi que nous sommes bien en présence d'un risque multifactoriel. Il est impossible de réduire la manifestation concrète de ce risque à la présence d'un seul déterminant. Ce qui revient à dire qu'il est indispensable de développer un regard global dès lors que l'on cherche à appréhender le risque routier dans sa complexité multidimensionnelle.

2.1. Le point de vue des préventeurs CRAM

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Organisation du travail/Contraintes liées au travail	8	40	34,78
Comportement/Facteur humain : prise de risque, vitesse, alcool, habitude, hypovigilance...	8	31	26,96
Bon/Mauvais état des véhicules : puissance, équipements...	8	16	13,91
Infrastructures/Environnement : route, signalisation, météo...	6	16	13,91
Facteurs psychosociaux	4	10	8,69
Formation insuffisante/inadaptée et effets pervers	2	2	1,74
	Total : 115	100%	

Tableau Facteurs Risque Routier CRAM

Une première lecture rapide du tableau permet d'apporter des renseignements sur l'organisation de la représentation générale des facteurs de risque. L'essentiel des items ont été évoqués avec une forte majorité, et souvent même à l'unanimité, par les préventeurs. Il semble y avoir un commun accord, un consensus permettant d'identifier ce qui se présente comme étant les facteurs principaux. Il paraît probable que la représentation se construise autour de ces éléments centraux dont il nous faut désormais en expliciter le sens.

Les deux premiers facteurs de risque évoqués occupent une place toute particulière dans le discours et la représentation des préventeurs dans la mesure où leurs résultats marquent une rupture assez nette avec les items suivants.

2.1.1. Organisation du travail/Contraintes liées au travail

Ainsi, avec une occurrence de 40 fois, ce sont les facteurs liés à l'organisation du travail et aux contraintes professionnelles qui prédominent dans le discours des 8 préventeurs. Cependant, la principale difficulté consiste à saisir tous les enjeux sous-jacents car les facteurs organisationnels ne peuvent être réduits à leur simple manifestation concrète. Au contraire, si l'on cherche à comprendre ce phénomène, il est indispensable de tenir compte de son caractère multidimensionnel.

a. L'organisation interne comme facteur de risque

Le premier niveau de sens que nous avons vu se dessiner concerne l'influence de l'organisation interne de l'entreprise sur le risque routier. Dans cette perspective, les préventeurs ont expliqué que des modalités organisationnelles s'inscrivant dans un principe de « juste à temps » apparaissent comme de véritables facteurs de risque.

“Une entreprise de haute technologie de la région qui est connue au niveau national, ils ont beaucoup d'accidents ici en ce qui concerne la circulation, mais il faut dire que, et bien au dernier moment on décrète une réunion à Paris, il faut que les gens préparent leurs dossiers, fassent la route etc...., et puis en plus mangent..., mais ça personne n'en tient compte.” (CRAM N°5)

L'absence de planification rigoureuse et la non prise en compte de l'organisation des activités en cours engendrent des modifications imprévues. Ces bouleversements vont alors occasionner des dysfonctionnements dans l'emploi du temps tel qu'il avait été prévu par les salariés concernés. Dans ce cas précis, il semble que seul le mode de fonctionnement de l'entreprise soit affecté par ce phénomène, or les choses sont rarement aussi simples, sauf peut-être en apparence.

b. Organisation de l'activité et conséquences extérieures

Il est difficilement envisageable de réduire et de limiter le facteur organisationnel au seul fonctionnement de l'entreprise. Dans le cadre du risque routier, l'organisation interne de l'activité d'une entreprise est profondément liée à son environnement et au contexte social puisque ce dernier influence, en retour, la bonne exécution des tâches et de l'activité en générale. Il y a de fortes interactions entre l'organisation de l'activité de l'entreprise et son environnement. Et les facteurs de risques liés à l'organisation du travail naissent de ces interactions complexes.

“Et ensuite organisationnel, c'est tout ce qui est préparation. Est-ce qu'il est raisonnable de faire partir quelqu'un tôt le matin et de la faire rentrer tard le soir ? Est-ce qu'on ne peut pas décaler certaines missions tout en sachant qu'à l'approche d'une grande ville, il y a toujours des périodes de pointes ? (BLANC) Donc si on a..., un délai de livraison de trois heures, est-ce qu'il ne vaut mieux pas faire partir, je ne sais pas..., à 14h après les bouchons de midi..., et de faire arriver dans le milieu de l'après midi quoi, où la circulation est la plus fluide ?” (CRAM N°7)

Pour les préventeurs, c'est la non prise en compte du contexte environnemental dans l'organisation de l'activité professionnelle qui génère ce facteur de risque.

c. L'organisation comme mode d'adaptation aux exigences et bouleversements sociaux

Les préventeurs ont également introduit une autre dimension, c'est-à-dire la place et le rôle des clients dans le mode de fonctionnement des entreprises. Il est vrai que parmi les objectifs prioritaires des entreprises, on trouve généralement la satisfaction du client. Et cette nouvelle dimension introduit une relation tout à fait particulière entre les clients et les entreprises puisque ces dernières engagent leur image, leur responsabilité dans la satisfaction des besoins. Par voie de conséquence, le niveau d'exigence des clients va prendre la forme de contraintes professionnelles supplémentaires qui viennent peser sur la réalisation de l'activité des salariés. Il semble que les sujets interviewés estiment que cette dimension soit devenue prioritaire au détriment d'une planification raisonnée de l'activité qui prendrait en considération la bonne exécution du travail et les contraintes

inhérentes à l'environnement de conduite. Cette situation particulière débouche sur une organisation du travail qui contribue à faire peser l'ensemble des contraintes sur le seul salarié chargé de la réalisation effective de l'activité professionnelle.

“Donc il y a les déplacements..., loin..., enfin non..., j'allais dire non organisés..., pour lesquels on n'a pas tenu compte du délai de route, par exemple les déplacements le lundi matin, c'est les services après vente... Les standardistes..., ou les gens qui acceptent, qui reçoivent l'appel s'engagent auprès de leurs clients pour une intervention..., le lundi matin ou le lendemain à 9 heures alors qu'il y a des délais de route importants.”(CRAM N°2)

“Et si on a planté sa première mission le matin où on comptait passer une heure et on en a passé deux..., et bien tout le reste de la journée, on a quelqu'un qui a..., et bien..., comme seul moyen de rester dans le créneau et de remplir son contrat quotidien, le seul moyen c'est quand il se trouve sur la route et qu'il lui apparaît un espace dans lequel..., et bien le véhicule lui permet de gagner du temps ou lui laisse l'impression de gagner du temps.” (CRAM N°6)

La conduite automobile endosse un statut spécifique puisqu'elle devient un espace-temps sur lequel l'individu va pouvoir jouer afin de recalculer son activité professionnelle dans un planning imposé et composé en dehors d'une quelconque prise en compte des contraintes multiples. En d'autres termes, les salariés tributaires d'une organisation du travail inadaptée vont utiliser la conduite automobile soit pour rattraper leur retard, soit pour gagner un peu de temps. Et généralement, cela n'est possible qu'en roulant un peu plus vite et en prenant plus de risques.

En revanche, pour certains préventeurs, ce sont bien les bouleversements sociaux, culturels et professionnels qui sont à l'origine des facteurs liés à l'organisation du travail dans le domaine du risque routier.

“On a aussi..., alors ça, ça touche toutes les activités mais il y a des phénomènes..., je pense que les gens font plus de kilomètres déjà..., parce que souvent..., soit les entreprises sont déplacées, décentralisées en périphéries ou dans les banlieues, voire complètement d'une ville à l'autre.” (CRAM N°4)

“Il y a tout ce qui est, je dirais, je classerais ça dans l'interprofessionnel éventuellement, mais tout ce qui est..., livreur de pizza etc..., les coursiers, donc toutes ces activités là, qui sont des activités généralement relativement ponctuelles pour un certain nombre de personnes et pour lesquelles le type de rémunération et le type de pourboire etc..., contribuent à augmenter ou à créer des situations accidentogènes.”(CRAM N°5)

Au-delà de l'influence du contexte de la conduite sur l'organisation du travail, c'est ici la société dans son ensemble et avec elle les transformations culturelles et économiques liées notamment aux nouveaux modes de vie et de consommation qui sont suspectées d'influer sur l'organisation des entreprises. Certaines entreprises de service adoptent des organisations de l'activité et des modes de fonctionnement structurels, comme par exemple la rémunération au pourboire, qui sont incompatibles avec la sécurité routière. Les employés qui souhaitent accroître leur salaire de façon substantielle sont tenus d'augmenter leur charge de travail en satisfaisant davantage de clients. Et généralement, cela ne peut se faire qu'en roulant plus vite et en prenant encore plus de risques car la plupart du temps, les employés n'ont pas la maîtrise de l'organisation et de la planification de leur activité puisqu'elle est en partie déterminée par la demande des clients. A travers les facteurs liés à l'organisation du travail, ce sont également les nouvelles formes

du travail nées des évolutions de nos sociétés modernes qui sont ici mises en accusation par les préventeurs.

2.1.2. Comportement/Facteur humain

Le second facteur de risque évoqué par les 8 personnes du groupe avec une occurrence de 31, ce qui est un peu moins important que le précédent, concerne les aspects liés au comportement, c'est-à-dire le facteur humain.

a. Vitesse, alcool et produits illicites

Le premier constat que l'on peut formuler concerne précisément les comportements liés à la vitesse et à la consommation d'alcool et/ou de produits stupéfiants. A la lumière des deux extraits suivants, les personnes que nous avons rencontrées, même si elles ont effectivement quelquefois abordé ces aspects, se sont cependant exprimées de façon tout à fait superficielle, sans réellement chercher à expliquer systématiquement leur point de vue sur le sujet.

“Bon, les autres déterminants..., bon ce sont des déterminants..., ceux..., ceux que l'on connaît par les campagnes de prévention : vitesse, alcool, fatigue.” (CRAM N°2)
“Donc facteur..., pour terminer, facteurs de risques donc c'est tout ce qui est comportement humain donc..., bien sûr il y a l'alcool ou les drogues et... (BLANC)” (CRAM N°3)

La plupart du temps, les préventeurs se sont limités à lister ou à faire état de ces éléments comme de simples composants du comportement des conducteurs. Dès lors, en tant que chercheur, quel sens pouvons-nous attribuer à ce discours, à cette attitude ?

Au gré des entretiens, des pistes de réponse à notre questionnement ont émergé dans le discours recueilli. En effet, lorsque des préventeurs acceptaient de s'engager dans une démarche d'explicitation des dérives comportementales des conducteurs, ils le faisaient en s'inscrivant dans une logique de justification et de désresponsabilisation.

“C'est bien beau de faire des quatre voies..., mais bon si on fait des quatre voies, on va rouler plus vite..., or on sait que la vitesse c'est un facteur aggravant en terme de lésions corporelles. Heu..., maintenant si on est..., si on est sur une petite route de campagne..., sinueuse, qui est mal..., enfin qui est cabossée et tout, on va aller moins vite.” (CRAM N°7)

Certes la vitesse est une manifestation fréquente du comportement mais aux yeux des préventeurs, le conducteur n'est pas le vrai responsable. La nature et la qualité des infrastructures routières conditionnent en partie la possibilité de rouler plus ou moins vite. En d'autres termes, le comportement des conducteurs est, pour une bonne part, assujéti ou conditionné par le contexte, l'environnement routier. Par conséquent, lorsque le problème se pose en ces termes, il devient très difficile de dire si c'est l'environnement de conduite qui est facteur de risque ou si c'est le comportement de l'individu dans le sens où ce dernier décide d'un comportement qui se révèle inadapté au contexte dans lequel il se trouve.

b. Hypovigilance et habitude

Si les éléments tels que la vitesse, l'alcool et la consommation de produits stupéfiants posent un problème d'interprétation chez ces préventeurs CRAM, en revanche, d'autres déterminants du comportement humain, moins impliquant pour l'individu, sont plus facilement saisissables. C'est notamment le cas de l'hypovigilance et de l'habitude.

L'hypovigilance se révèle dans deux types de situations. En premier lieu, elle est intimement liée au caractère routinier de la conduite. Les trajets effectués quotidiennement génèrent chez les conducteurs une forme d'habitude qui se traduit par la mise en œuvre de mécanismes de conduite empreints d'une certaine automaticité. L'habitude et la bonne connaissance des trajets participent à la création d'un comportement qui se fonde sur des gestes réalisés de façon mécanique, voire inconsciente. De ce fait, lorsque survient un événement imprévu, le conducteur risque bien de ne pas être en mesure de faire preuve d'une réactivité suffisante pour surmonter le problème, l'obstacle qui s'impose à lui.

“Oui, bon je pense qu'il y a un..., un caractère surnois au risque routier, qui est lié souvent à l'habitude. Un trajet qu'on fait..., qu'on fait souvent et ça passe..., ça passe souvent et puis ce jour là ça..., ça..., l'accident se produit parce qu'il y a un paramètre peut-être qui a changé. Alors un paramètre qui a changé, c'est parce que la route était glissante ou parce qu'un véhicule se trouvait à cet endroit parce qu'il y avait des travaux et qu'ils n'y étaient jamais.” (CRAM N°3)

Deuxièmement, l'hypovigilance s'installe également lorsque le conducteur ne perçoit pas de dangers immédiats dans son environnement de conduite. Le sentiment de sécurité qui naît de l'absence de dangers visibles favorise donc une baisse de l'attention et de la concentration.

“Alors c'est aussi vrai que..., il y a un ensemble d'éléments qui vont faire que la probabilité de survenance du risque va augmenter. Donc c'est-à-dire que si la personne..., relâche un petit peu son attention parce que la route est droite..., bon elle ne sera peut-être plus à même de faire face aussi rapidement à un événement imprévu.” (CRAM N°7)

A travers ces deux cas, nous pouvons analyser les manifestations du facteur humain telles que l'habitude et l'hypovigilance comme relevant d'une posture cognitive inadaptée aux exigences et particularités du contexte routier alors que, bien au contraire, l'acte de conduire requiert un comportement dans lequel doit se manifester une attention de tous les instants.

Dans le même ordre d'idée, le facteur humain peut également être caractérisé par le phénomène de l'inattention. Cependant, il existe une distinction entre ces notions. L'inattention est la conséquence de la présence d'un élément qui a pour effet de détourner l'attention des conducteurs. Ce n'est pas nécessairement le cas de l'habitude et de l'hypovigilance qui peuvent être des phénomènes intrinsèques au comportement des individus.

“Et bien moi je souhaite que, comme un certain nombre de mes collègues, en disant..., bon..., oui..., le cellulaire..., en conduite automobile, l'INRETS nous apprend un certain nombre de choses..., c'est vrai. Mais on se focalise sur un objet nouveau qui intervient dans l'environnement du conducteur..., mais on n'a pas mené les mêmes études sur l'implantation de l'autoradio..., avec son lecteur de disquettes..., de..., de

cassettes..., tous les accessoires qu'on met autour..., le GPS aujourd'hui... (BLANC) Enfin bon..., on ne se pose pas les mêmes questions. Et pourtant les causes profondes sont les mêmes ! Un détournement de l'attention, un détournement de la vigilance..., alors une fois, il faut savoir ce que l'un nous apporte par rapport à l'autre."
(CRAM N°6)

L'inattention est présentée comme la conséquence de l'introduction de l'ensemble des technologies dans l'environnement du conducteur, et ce bien au-delà du seul téléphone portable. Tous ces équipements contribuent à détourner l'attention des individus qui ne sont plus suffisamment concentrés sur leur activité principale, c'est-à-dire la conduite. Là encore, nous pouvons remarquer que l'attitude de ces préventeurs CRAM consiste à justifier et à déresponsabiliser le comportement des conducteurs.

2.1.3. Bon/Mauvais état des véhicules

Le troisième facteur de risque qui a été évoqué par la totalité des sujets interviewés est le *Bon/Mauvais état des véhicules*. Cependant, l'occurrence de cet item est deux fois moins importante que celle des facteurs précédents. Alors bien évidemment, d'un point de vue purement technique et mécanique, les véhicules inadaptés à la nature de l'activité professionnelle ainsi que les véhicules en mauvais état sont des facteurs de risques évidents. Mais il est également très intéressant de noter ce qu'il en est des véhicules récents. Ce sont les effets pervers des équipements de sécurité et d'assistance à la conduite qui sont soulignés par les préventeurs.

"[...] plus une voiture est sûre plus on a envie de rouler vite." (CRAM N°3)
"Bon, il y a..., il y a le matériel par lui-même, les évolutions technologiques qui font qu'à un moment donné..., le chauffeur ne se rend pas toujours compte, je dirais, de ce qui se passe sur son véhicule. Il a une telle souplesse, je dirais, de conduite que quand il y a des mouvements qui se créent au niveau de son..., de son ensemble routier, il ne les perçoit pas forcément tout de suite. (BLANC) Notamment au niveau des..., un petit peu des freinages par exemple, on se rend compte que l'on peut avoir des..., des déséquilibres dans le..., dans le freinage qui peuvent déstabiliser complètement le..., les véhicules. (BLANC) Alors c'est des bonnes choses hein..., les types ABS, EDS..., et tout ça..., mais..., les répartiteurs, les correcteurs de freinage, les modulateurs..., enfin, on se rend compte que tout ça n'est pas facile à gérer et que suivant comment le véhicule est utilisé..., les charges installées dans les remorques etc..., on peut avoir des difficultés. Et ça, c'est pas forcément perceptible par le..., par le chauffeur..., et souvent dans les entreprises, on ignore totalement ce genre de choses."(CRAM N°4)

Le risque ne se situe pas précisément au niveau de la voiture elle-même, comme c'est le cas pour les véhicules en mauvais état, mais bien plutôt au niveau du sentiment de sécurité et de la prise de risque qui sont engendrés par ces équipements de sécurité et d'assistance. Ce facteur nous renvoie aux idées exprimées par les préventeurs pour caractériser le risque routier.

2.1.4. Infrastructures/Environnement

Le quatrième item occupe une place intermédiaire. Il a été évoqué par 6 préventeurs avec une occurrence de 16 fois. Ce facteur se caractérise par un statut plus neutre que les autres. En effet, ce sont des déterminants liés aux

infrastructures routières et à l'environnement qui sont incriminés. Nous ne sommes plus en présence de facteurs qui impliquent directement les entreprises et les salariés.

“Les infrastructures..., les infrastructures vétustes..., où les chaussées sont en mauvais état, sont glissantes..., donc un mauvais entretien, pas d'éclairage, absence d'éclairage..., des gravillons dans les tournants..., tout ça ce sont des facteurs de risque. [...] mais..., il y a toujours le pendant, plus une route est sûre, plus on a tendance à rouler vite quoi..., d'accord ?” (CRAM N°3)

“Les infrastructures..., les infrastructures, il faut être très prudent. Les infrastructures routières sont ce qu'elles sont. Bon, il y a quand même des endroits, alors c'est..., quand on regarde le réseau routier de (nom d'une région), c'est un maillage incroyable mais je dirais, il y a quand même quelques endroits..., on dit qu'on appelle ça des points noirs et on veut nous faire croire que les gens à cet endroit là ils sont plus bêtes que 200 Km avant et 200 Km après. Non ! S'il y a des problèmes redondants, fréquents, répétitifs plus ou moins graves à cet endroit là c'est qu'il y a quand même un problème quelque part. Un problème qui est un problème éventuellement de visibilité, de lisibilité, de perception des choses en fonction du réseau..., une multitude de choses, c'est très variable. Les facteurs potentiels, très souvent, c'est qu'on refuse..., enfin les facteurs potentiels c'est la..., l'infrastructure inadaptée aux conditions de circulation.”(CRAM N°5)

La qualité des routes et la nature du temps jouent effectivement un rôle non négligeable sur la conduite. Par ailleurs, ce facteur est difficilement maîtrisable. Les conditions climatiques sont des phénomènes avec lesquels un conducteur doit composer en adaptant son comportement et son véhicule selon les circonstances. En revanche, les infrastructures relèvent des pouvoirs publics et les préventeurs sont relativement désarmés sur cet aspect car leurs moyens d'action sont très faibles, voire inexistant. Pourtant ce facteur est bien réel puisque si les fameux points noirs apparaissent effectivement comme de véritables nœuds de dangers multiples, c'est bien parce que les infrastructures posent un problème à cet endroit précis.

Enfin, les deux derniers items semblent occuper une place moins importante dans la représentation globale car ils ont été exprimés de façon minoritaire et dans des proportions assez faibles.

2.1.5. Facteurs psychosociaux

Avec une occurrence de 10 fois, 4 préventeurs se sont exprimés sur les facteurs psychosociaux avec toutefois une nuance en terme de signification.

Le premier niveau de signification se réfère au domaine des facteurs psychosociaux à caractère personnel, privé. Les préventeurs considèrent cette dimension comme étant difficilement maîtrisable de part sa nature.

“Donc, ça peut être ça, ça peut être..., d'autres facteurs purement personnels. Parce que si on décide de rentrer plutôt que de dormir sur place, c'est un problème..., enfin ce n'est même pas un problème, c'est un choix personnel qu'on ne connaît pas.”(CRAM N°2)

Certains choix et comportements des conducteurs sont entièrement conditionnés par des enjeux privés et personnels qui sont la plupart du temps

inconnus des entreprises et des préventeurs. Et pourtant ces facteurs ont un poids considérable sur les prises de décision des salariés car nul ne peut faire fi de son univers personnel même dans le cadre de son activité professionnelle.

Ensuite, le second niveau de signification concerne la question du stress dont l'origine peut être personnelle et/ou professionnelle. Une nouvelle fois, nous avons pu constater l'existence de ce mouvement de déresponsabilisation des conducteurs. En effet, ce sont des contraintes et des déterminants liés au contexte personnel et socioprofessionnel qui sont suspectés par les préventeurs de générer du stress ; ce dernier étant défini comme la manifestation d'un déséquilibre entre la représentation qu'un individu se fait de la situation à laquelle il est confronté et la représentation qu'il a des ressources dont il dispose pour surmonter cette même situation.

“Alors les facteurs de risque..., bon je vous ai dit que le stress..., on en a parlé..., le stress... (BLANC) Bon le stress alors avec tous les..., tout ce qui est lié, je dirais à..., ce qui a amené le stress..., donc ça peut être une pression excessive de l'employeur..., ça peut être des problèmes personnels, enfin bon, il y a tout ce qui est lié au stress.”(CRAM N°1)

Lorsque la pression est trop forte, l'activité professionnelle peut indirectement être à l'origine de cette situation de déséquilibre dès lors que les salariés estiment, pour diverses raisons, être dans l'incapacité de surmonter l'activité qui leur incombe.

2.1.6. Formation insuffisante/inadaptée

Enfin, 2 préventeurs soulèvent le problème de l'absence de formation comme facteur de risque. Au-delà des éventuels effets pervers des stages de conduite sur la prise de risque, c'est ici la formation au permis de conduire qui est notamment mise en question. Les préventeurs estiment que la formation actuelle est inadaptée dans la mesure où elle ne répond pas aux exigences que requiert aujourd'hui la conduite automobile.

“D'une part c'est que conduire un véhicule, c'est un travail qui demande un certain nombre de capacités intellectuelles, physiques, enfin etc..., et la formation..., je dirais la formation depuis la plus tendre enfance jusqu'à plus tard, enfin jusqu'au permis etc..., est quelque chose qui me paraît complètement obsolète, dépassé..., dans le fond. La formation devrait être autre chose qu'un..., que l'obtention d'un document administratif qu'est le permis de conduire. C'est-à-dire que le..., les gens devraient quand même réfléchir un peu plus à : quelles sont les conditions qu'on devrait avoir, les capacités requises pour véritablement être amené à mieux percevoir, à mieux conduire en sécurité ? Donc ça demanderait certainement une formation peut-être plus longue donc plus chère, donc avec des jeunes..., bon là on revient avec les notions d'accès à l'emploi etc..., mais c'est aussi un enjeu qui est très important. On apprend à conduire à une époque pour conduire après toute sa vie..., et puis advienne que pourra. Bon, donc là il y a un problème.”(CRAM N°5)

Si l'on procède à une analyse en creux du discours, on s'aperçoit que les préventeurs jugent que la formation au permis de conduire doit dépasser le simple apprentissage de consigne afin d'offrir les conditions nécessaires au développement des compétences cognitives liées à la perception et à l'analyse de l'environnement. L'apprentissage de la conduite doit s'inscrire dans l'acquisition

d'une posture intellectuelle plutôt que dans l'intériorisation de gestes mécaniques et de consignes.

2.2. Le point de vue des Préventeurs d'entreprise

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Comportement/Facteur humain : prise de risque, vitesse, alcool, habitude, hypovigilance...	10	116	74,36
Infrastructures/Environnement : route, signalisation, météo...	8	19	12,18
Organisation du travail/Contraintes liées au travail	5	8	5,13
Facteurs psychosociaux	4	8	5,13
Bon/Mauvais état des véhicules : puissance, équipements...	4	4	2,56
Phénomènes imprévus : éclatement d'un pneu...	1	1	0,64
	Total : 156	100%	

Tableau Facteurs Risque Routier P.E.

Le tableau des facteurs de risque exprimés par les préventeurs d'entreprise permet d'identifier de façon précise l'élément central générateur de sens autour duquel se structure et s'organise l'ensemble de la représentation.

2.2.1. Comportement/Facteur humain

Le *Comportement/Facteur humain* est le seul item à avoir été abordé par la totalité des personnes qui composent ce groupe. Mais ce qui le rend aussi remarquable, c'est davantage le croisement de nos deux clés de lecture et d'interprétation puisque ce facteur a été abordé par 10 préventeurs avec une occurrence très importante de 116 fois. Ainsi, à lui seul, cet item recueille plus des trois quarts de la totalité des occurrences relevées.

«Là où ça m'a..., où vraiment je..., heu..., en fait c'est cette notion comportementale qui est vraiment apparue heu... (BLANC) Hein parce qu'on voit bien les accidents de la route..., alors c'est..., c'est quoi..., c'est 80% du comportemental..., enfin 80, c'est même plus que ça, c'est 90%..., c'est un problème comportemental !» (P.E. N°9)

Cet extrait est particulièrement significatif et révélateur de la place que ce facteur occupe dans la représentation des préventeurs d'entreprise.

Mais outre cette considération purement structurelle, tout l'enjeu de notre travail de recherche repose à présent sur l'élucidation et l'analyse de la signification qui sous-tend cet item.

a. Le non-respect des consignes/règles de sécurité

Le premier niveau de sens que les préventeurs attribuent à ce facteur concerne le non respect des consignes et des règles de sécurité en terme de conduite automobile. Dans cette perspective, les causes premières d'accidents sont des comportements qualifiés de dangereux car ils se situent en marge des règles de sécurité. Sur cette question, les personnes interviewées fondent leur

argumentation à partir d'un constat du vécu quotidien selon lequel il existe une accumulation et une banalisation d'infractions susceptibles de générer des dysfonctionnements dans le bon déroulement de l'ensemble de la circulation et par conséquent de provoquer des accidents.

“Le plus d'accidents mortels c'est dans le non respect des règles..., pour moi. C'est sur l'autoroute quand je viens au boulot tous les jours..., quand il y a du brouillard les mecs ils roulent derrière, ils collent au derrière, ils dépassent sans clignotant, ils... (BLANC) Il y a plein de choses qui ne vont pas quoi.”(P.E. N°2)

La banalisation de ces comportements, phénomène que nous avons déjà rencontré dans l'analyse des caractéristiques du risque routier, est le signe que le non respect des règles et consignes de sécurité n'est pas considéré comme une faute aux yeux de certains conducteurs puisqu'il n'y a pas de sanction immédiate. Certains comportements dangereux sont ainsi devenus des habitudes ou des styles de conduite.

b. Vitesse et alcool

Parmi ces comportements dangereux que l'on peut qualifier comme des infractions aux règles de sécurité routière, l'alcool et la vitesse y occupent une place centrale. En ce sens, nous sommes en présence de discours qui sont très proches des messages diffusés par la Prévention Routière. Mais bien que ces dimensions soient très fréquemment abordées, nous avons cependant pu constater qu'elles faisaient rarement l'objet d'une réelle explication en profondeur. Dans la plupart des cas, les préventeurs d'entreprise se sont bornés à les évoquer sans pour autant préciser et développer spontanément leur réflexion.

*“Je pense que le plus gros ça doit quand même être..., l'alcool.”(P.E. N°3)
“Bon et puis la vitesse hein..., faut pas se leurrer hein..., la vitesse, l'alcool..., les deux facteurs là hein..., c'est à mon avis les deux plus influents sur les accidents hein.” (P.E. N°4)*

Toutefois, lorsque certaines personnes sont entrées dans une démarche d'analyse un peu plus précise, on peut noter une posture argumentative tout à fait particulière. Par exemple, certains préventeurs s'inscrivent dans une logique qui consiste à déresponsabiliser l'entreprise des éventuelles dérives comportementales des salariés. Ainsi, lorsque la consommation de boissons alcoolisées est proscrite dans l'enceinte de l'établissement, cela laisse supposer que si un salarié est contrôlé avec un taux d'alcoolémie supérieur à la limite autorisée, cette infraction ne peut être par conséquent que de son propre fait.

“Donc dans l'entreprise on a supprimé l'alcool également. Donc ça c'est un facteur important hein..., il n'y a plus d'alcool dans l'entreprise. Et même tous les pots heu..., naissance, mariage ou tout ce qu'on peut fêter dans l'entreprise, c'est hors alcool hein !” (P.E. N°8)

Pour ce qui est de la vitesse, des préventeurs mobilisent l'idée selon laquelle les prises de risque dont la logique de raisonnement consiste à enfreindre les mesures de sécurité afin d'aller plus vite sont inutiles et infondées car au final, elles ne font pas gagner de temps.

“Donc ça c’est la prise de risque hein..., c’est le..., c’est la règle et puis on enfreint la règle parce que bon..., on veut aller plus vite ou..., c’est embêtant de..., hein c’est embêtant, ça embête le monde et puis voilà. C’est comme heu..., je ne sais pas heu..., les limitations de vitesse. Et bien les limitations de vitesse sur les routes..., et bien on ne respecte pas la limitation parce qu’on pense aller plus vite ! (BLANC) Alors heu..., un conducteur sur une machine..., on enlève la sécurité parce qu’on pense aller plus vite.” (P.E. N°7)

En nous appuyant sur cette conception du rapport au temps et à la vitesse, nous pouvons pousser notre analyse jusqu’à supposer que ces préventeurs cherchent du même coup à dédouaner la place et le rôle de l’entreprise dans les excès de vitesse des employés car, si ces derniers roulent trop vite, ce n’est pas lié à des contraintes professionnelles puisque l’entreprise est parfaitement consciente de cette conception. Par conséquent, ce n’est pas l’entreprise qui amène, d’une manière ou d’une autre, ses employés à rouler vite puisqu’elle sait que cela ne fait pas gagner de temps.

c. Hypovigilance

L’autre dimension qui a également été exprimée dans le cadre du *Comportement/Facteur humain*, concerne les déterminants liés à l’hypovigilance. La bonne connaissance des trajets et le caractère routinier participent à créer des conditions favorables au développement de l’hypovigilance. Cependant, il est intéressant de noter que l’habitude ne se manifeste pas uniquement sur les parcours empruntés à titre privé et familial. L’activité professionnelle elle-même peut générer une forme de répétitivité dans la nature des déplacements et ainsi donner lieu à une routine susceptible d’altérer la vigilance des salariés.

“Heu..., dans un service comme le notre..., les facteurs de risque..., et bien c’est..., la répétition.” (P.E. N°6)

Par ailleurs, il ne faut pas omettre que d’autres déterminants vont venir se greffer à ce phénomène de répétition. Chacun d’entre nous peut en faire l’expérience quotidiennement, un trajet en automobile est truffé de petits détails, de faits sans cesse renouvelés et toujours différents qui attirent et détournent une partie de notre attention. Pour autant, il ne faut pas réduire l’inattention à la seule présence de faits extérieurs inhérents au contexte et à l’environnement de la situation de conduite. L’esprit des conducteurs peut également être mobilisé par des problèmes professionnels, voire personnels qui resurgissent sous forme de préoccupations et par conséquent détournent l’attention de sa visée initiale qu’est la conduite.

“Je trouve que c’est vague parce que le risque on l’a tout le temps et..., et vous le vivez comme moi je le vis, c’est la minute d’inattention où vous regardez sur le trottoir..., bon je vais prendre volontairement une image... (RIRE), bon une belle femme, on ne devrait pas ! Mais même de regarder quelqu’un qui a du mal par exemple de monter sur le trottoir, on ne devrait pas non plus ! On devrait..., et notamment j’avais abordé ça dans un..., une..., une société externe qui faisait de la prestation quand il disait : quand on conseille de faire une pause après deux heures..., un vrai conducteur a besoin de la faire ! Parce que c’est qu’il a été attentif..., alors je ne vais pas dire à 100% parce que c’est exagéré mais..., très attentif et ça fatigue d’être attentif, on se

sent épuisé ! Hein..., mais on est..., combien de fois et je pense que ça vous arrive aussi..., en disant : je suis passé là, je ne m'en rappelle plus ! Donc c'est qu'on avait pas la tête à la conduite hein..., on l'avait sur un dossier qui nous embête, sur un..., sur un truc comme ça". (P.E. N°5)

2.2.2. Infrastructures/Environnement

Le deuxième item du tableau semble occuper une place intermédiaire dans le discours et la représentation des préventeurs d'entreprise. En effet, le facteur *Infrastructure/Environnement* fut lui aussi évoqué par l'ensemble des personnes mais avec une occurrence beaucoup plus faible puisqu'elle est de 19 fois. Ce second facteur se caractérise par sa neutralité dans le sens où il ne met pas directement en cause les salariés et l'entreprise. Mais la signification que les préventeurs attribuent à ce facteur est cependant révélatrice d'un certain rapport au risque routier. Ainsi, pour les personnes interviewées, certains événements ou paramètres viennent intensifier la dangerosité de la situation de conduite et c'est notamment le cas des conditions météorologiques ou encore de la végétation qui peut gêner la visibilité.

"Alors petite route de campagne étroite, dans un virage..., d'ailleurs je disais à mon épouse, le maire devrait imposer à l'agriculteur de couper ses..., ses..., sa haie qui n'apporte même pas d'ombre aux bêtes mais qui cache complètement le virage..., et bien je me suis retrouvé nez à nez dans le virage..., heureusement que personne ne roulait vite, le gars était au volant, en plein milieu de la petite route quoi hein !" (P.E. N°5)

Mais au-delà de ces aspects plutôt classiques, certains préventeurs posent également le problème de l'inadéquation entre signalisation et l'environnement routier. Cette idée nous renvoie indirectement au problème des points noirs. En effet, une des clés de lecture envisageable pour expliquer les raisons de la dangerosité de ces endroits peut éventuellement résider dans une signalisation inadaptée.

"Par contre à ce moment là, il faudrait heu..., en fonction des situations, je pense qu'il faudrait..., en fonction de situations de risque, réguler un petit peu mieux. Parce que je ne vois pas pourquoi il faudrait rouler à 130km/h sur une route déserte, toute droite, pas de circulation..., alors qu'on pourrait conduire à 150 ! Et dans les endroits où c'est dangereux..., et bien au lieu de rouler à 90, parce qu'il y a bien des routes où c'est 90 et c'est dangereux à 90 hein..., et bien ils la limitent à 70 ! En fonction des situations ! Ce serait plus logique à mon avis. (BLANC) Parce qu'il y a des aberrations ! Il y a des endroits où c'est marqué 90, mais vous ne pouvez pas passer à 90 ! (BLANC) Par contre sur l'autoroute (numéro de l'autoroute) pour traverser (nom d'un département) là, je ne vois pas pourquoi rouler à 130 hein. (LONG BLANC)" (P.E. N°7)

A l'image de l'extrait que nous citons, il apparaît que la rhétorique argumentative utilisée par certains préventeurs puisse être interprétée selon une double lecture du problème. Tout d'abord, une signalisation peut être inadaptée lorsqu'elle n'est pas suffisamment contraignante ou précise par rapport à la dangerosité de l'environnement routier. Dans ce cas, le facteur de risque est évident dans la mesure où la signalétique donne de mauvaises informations qui induisent le conducteur en erreur dans son appréciation du risque et du comportement à adopter. Ensuite, la seconde interprétation consiste à dire qu'il peut également y avoir inadaptation lorsque la signalisation est trop contraignante

par rapport à la l'environnement qu'elle caractérise. C'est notamment le cas de certaines portions routières où il y a une limitation de vitesse qui n'est pas justifiée car l'environnement routier permettrait de rouler plus vite que la limitation autorisée. Mais peut-on pour autant considérer que limiter la vitesse à 130 Km/h dans une zone où il serait possible de rouler à 150 Km/h soit un facteur de risque ? Il nous est difficile de comprendre la signification de cette position qui consiste à remettre en question les limitations de vitesse alors même que l'objectif de l'idée développée était de dénoncer les problèmes de signalisation inadaptée et leurs incidences sur la survenue d'accidents de la route. On peut toutefois se risquer à interpréter ce type de discours comme la trace d'un comportement qui s'astreint difficilement au respect de la signalisation du fait d'une perception subjective du risque et d'un rapport symbolique à la voiture singulier.

2.2.3. Organisation du travail/Contraintes liées au travail

L'item suivant concerne l'organisation et les contraintes liées au travail. Notons que ce facteur arrive en troisième position puisqu'il n'a été évoqué que par la moitié du groupe, soit 5 préventeurs d'entreprise, avec une occurrence plutôt faible.

“Oui parce que c'est..., alors j'ai les deux versions moi hein... (RIRE) Parce que j'ai la version du manager qui dit : on prend heu..., comment..., le temps de conduite en ligne de compte ! Et puis vous avez celui qui est dans la voiture qui dit : oui et bien si le chef il ne m'en avait pas mis autant je ne serais pas obligé de rouler si vite ! Alors..., c'est comme tout, il y a des fois c'est vrai que le manager il doit mettre deux bons de trop ! Et puis notre agent soucieux de faire son boulot, il roule un peu plus vite hein !”
(P.E. N°5)

L'intérêt de cet extrait réside dans le fait que le sujet interviewé décrit à la fois le point de vue du manager qui planifie et organise l'activité des salariés et celui du préventeur qui évalue l'impact de l'organisation sur l'activité des salariés. Et au final, il y a prise de conscience et reconnaissance du rôle de l'organisation du travail sur la prise de risque des employés. Le temps de conduite apparaît comme le seul temps compressible. Le salarié peut jouer sur le temps de conduite et le réduire le plus possible afin d'accomplir la totalité de la mission qui lui a été confiée. Mais cela n'est possible qu'en roulant plus vite et en prenant davantage de risques sur la route. Et derrière l'organisation de l'activité, il y a pour les employés un enjeu de reconnaissance professionnelle à la fois aux yeux de la hiérarchie mais aussi à l'égard des clients. En ce sens, l'organisation du travail peut avoir des conséquences graves sur le risque routier dans la mesure où le temps de conduite peut être considéré comme un moyen permettant d'atteindre les objectifs fixés. C'est pourquoi les déplacements doivent être pris en considération dans l'organisation globale. Pour certaines personnes interviewées, il existe bien une responsabilité directe de l'entreprise sur le risque routier à travers les modalités organisationnelles qu'elle propose. Cependant, cette position n'est pas partagée par l'ensemble des préventeurs lorsqu'ils évoquent l'organisation comme facteur de risque.

“Bon..., et aussi..., bon l'organisation de..., l'organisation qui là dépend un petit peu aussi du comportement de l'individu, c'est de se dire : je vais à un endroit heu..., je ne connais pas la route, il faut que je me renseigne heu..., je consulte la météo, l'état de

la route etc... Donc des choses comme mais qui là, je vous le disais, rejoignent quand même l'effet comportemental." (P.E. N°10)

A l'image de ce qui est dit dans cet extrait, des préventeurs adoptent une logique de déresponsabilisation du rôle de l'entreprise en situant le facteur organisationnel dans la sphère comportementale. Ainsi, lorsque le salarié est responsable de l'organisation de son déplacement, c'est bien le facteur humain qui occupe une place fondamentale dans la qualité de l'organisation de l'activité et du déplacement. A tel point que dans les propos de certains préventeurs, il semble ne pas y avoir de contraintes professionnelles susceptibles de venir peser sur l'organisation de l'activité. Cependant, même si le salarié dispose d'une certaine latitude dans l'organisation de son activité et de son déplacement, ce n'est pas pour autant que la responsabilité de l'entreprise n'est pas engagée. En effet, lorsqu'on réfléchit sur le facteur *Organisation du travail*, il convient d'être vigilant et de s'interroger sur le niveau de sens dans lequel on situe le terme organisation. Lorsqu'un salarié est responsable de l'organisation de son déplacement en disposant d'une marge de liberté dans l'aménagement de son activité, il ne faut cependant pas occulter que c'est toujours l'organisation globale de l'entreprise qui fixe et détermine les conditions d'application et de mise en œuvre du cadre d'action de ses salariés.

Les trois derniers items ont été abordés par une minorité de personnes avec une occurrence faible. Ces facteurs semblent occuper une place secondaire dans le discours et la représentation globale des préventeurs d'entreprise.

2.2.4. Facteurs psychosociaux

Avec une occurrence de 8 fois, 4 personnes se sont exprimées sur les facteurs psychosociaux.

"[...] mais qu'il y a un certain nombre de facteurs externes qui peuvent faire que..., par exemple le matin vous vous levez..., on va dire l'accident c'est la goutte qui fait déborder le vase..., et puis le matin vous vous levez et bien le verre il est déjà au trois quarts plein ! Il y a des jours et bien il est complètement vide hein ! Donc heu..., donc c'est de faire prendre conscience aux gens que heu..., il y a un certain nombre de facteurs externes qui vont venir compliquer un petit votre relation avec le véhicule hein." (P.E. N°9)

"C'est..., c'est..., comment on appelle ça..., le..., quand on n'est pas concentré..., quand on a la tête à autre chose..., mais bon c'est aussi la charge..., la charge de travail qu'on avait dans le journée..., penser au client suivant..., la charge mentale, penser au client suivant et puis..., et bien on n'est pas dans la voiture, on est ailleurs hein." (P.E. N°7)

Ces deux extraits sont très évocateurs et représentatifs de la nature du discours que nous avons recueilli. Les préventeurs se sont essentiellement exprimés sur la notion de charge mentale qui apparaît comme une déclinaison spécifique des facteurs psychosociaux. Nous pouvons remarquer que la charge mentale peut être conditionnée par deux types de déterminants. Les premiers ont essentiellement un caractère personnel et la plupart du temps, ils trouvent leur origine dans l'environnement privé et familial du salarié : ce sont les problèmes quotidiens de la vie privée qui viennent occuper et perturber notre esprit. Le

second type de déterminants revêt un caractère plus complexe. Dans l'ensemble des entretiens, il apparaît que ces déterminants trouvent leur origine dans la combinatoire de problèmes d'ordre personnel associés à des soucis liés à l'exercice du métier. Dans les deux cas, la charge mentale se caractérise par le fait que l'individu n'est pas en mesure de mobiliser toute son attention et sa concentration sur son activité. Les facteurs psychosociaux se trouvent aux frontières de deux autres facteurs de risque : le facteur humain et l'organisation du travail. Mais pour autant, il n'y a pas de véritables interrogations quant à l'impact de l'organisation du travail sur l'apparition des facteurs psychosociaux et sur leur rôle dans le risque routier.

2.2.5. Bon/Mauvais état des véhicules

Toujours parmi ces derniers facteurs, 4 préventeurs ont également évoqué le bon et/ou mauvais état des véhicules comme facteur de risque. Les personnes que nous avons rencontrées se sont principalement exprimées sur la nature du lien qui unit un individu à son automobile. Les idées évoquées exploraient la question du sentiment de sécurité et des effets pervers des technologies embarquées. Loin de supprimer le risque, ces préventeurs estiment au contraire que ces caractéristiques vont l'accroître.

"[...] les prototypes de véhicules maintenant, ça va être une caméra qui va remplacer les rétros..., les caméras qui vont être derrière..., heu..., je veux dire heu..., bon on va regarder l'écran et puis on ne fera plus rien quoi ! Donc c'est..., c'est pour moi..., les gens vont se sentir beaucoup plus en sécurité mais le risque va..., à mon avis le risque va s'agrandir ! Du fait qu'on se sent en sécurité..., donc on y prête moins attention ! Et..., malheureusement c'est le... (BLANC) Moi je ne suis pas..., bon c'est bien mais il faut toujours conserver l'idée de se dire que : je circule, j'ai plein de trucs, de gadgets autour de moi et..., je vais être meilleur que les autres ? Non ! Il faut toujours conserver l'idée que..., on est conducteur. Et peu importe ce qui est autour de soi, il faut quand même regarder à droite, à gauche et d'anticiper etc...." (P.E. N°10)

Cette idée est complètement à contre courant de la croyance sociale qui pense que la technologie est une garantie sécuritaire. Mais il est important de saisir que la notion de facteur de risque ne se situe pas au même niveau d'interprétation selon le bon ou mauvais état du véhicule. Une voiture récente possédant des équipements technologiques performants est un facteur de risque car elle génère des effets pervers sur le comportement du conducteur alors que dans le cadre d'un véhicule en mauvais état, le facteur de risque est intrinsèque à la voiture. L'état de la voiture atteint un seuil de dangerosité.

2.2.6. Phénomènes imprévus

Enfin, un seul préventeur a évoqué les phénomènes imprévus comme facteurs de risque. Dans les propos recueillis, les préventeurs n'accordent qu'une place marginale à ce facteur et ce n'est pas sans nous surprendre tant les phénomènes imprévus sont nombreux sur la route. Mais à bien y réfléchir, est-ce aussi surprenant que cela ? En effet, reconnaître l'imprévu comme facteur de risque ou tout du moins lui accorder une trop grande importance c'est, pour un technicien, accepter d'être dans l'impossibilité ou dans l'incapacité de maîtriser une situation professionnelle.

2.3. Comparaison des facteurs du Risque Routier

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Organisation du travail/Contraintes liées au travail	1	34,78	3	5,13
Comportement/Facteur humain : prise de risque, vitesse, alcool, habitude, hypovigilance...	2	26,96	1	74,36
Bon/Mauvais état des véhicules : puissance, équipements...	3	13,91	5	2,56
Infrastructures/Environnement : route, signalisation, météo...	4	13,91	2	12,18
Facteurs psychosociaux	5	8,69	4	5,13
Formation insuffisante/inadaptée et effets pervers	6	1,74	NC	NC
Phénomènes imprévus : éclatement d'un pneu...	NC	NC	6	0,64

Tableau Comparaison Facteurs Risque Routier

A l'exception des deux items qui occupent chacun la 6^{ème} place dans les propos recueillis, les préventeurs se sont exprimés sur les mêmes facteurs de risque. Cependant, ce phénomène met en évidence de profondes divergences entre les deux catégories d'acteurs.

L'item *Organisation du travail/Contraintes liées au travail* apparaît comme le facteur principal pour les préventeurs CRAM puisqu'il figure à la 1^{ère} place avec 34,78% des occurrences. En revanche, cet item occupe une place très différente chez les préventeurs d'entreprise car il arrive en 3^{ème} position mais avec une occurrence très faible (5,13%). De plus, au-delà de cette différence dans les résultats, il existe également un écart dans la signification que les préventeurs attribuent à ce facteur. Les préventeurs CRAM sont entrés dans une explicitation très précise en déclinant plusieurs niveaux d'implication de l'organisation sur le risque alors que les préventeurs d'entreprise ont davantage eu recours à des explications très générales, voire pour certains à des arguments visant à déresponsabiliser le rôle de l'organisation.

La seconde divergence fondamentale concerne l'item *Comportement/Facteur humain*. Avec 26,96% des occurrences, ce facteur apparaît à la 2^{ème} place chez les préventeurs CRAM alors qu'il occupe la 1^{ère} position chez les préventeurs d'entreprise avec une occurrence très forte de 74,36%. En outre, cet écart en terme de résultat est renforcé par une différence de sens. Les préventeurs d'entreprise ont développé une analyse très approfondie du rôle du comportement dans le risque routier alors que les CRAM ont eu tendance à tenter de déresponsabiliser les conducteurs.

2.4. Synthèse

Pour les préventeurs CRAM, l'organisation du travail apparaît comme le premier des deux principaux facteurs de risque. L'entreprise est accusée de faire peser sur les salariés des contraintes trop fortes par le biais de modalités organisationnelles inadaptées à l'environnement extérieur et aux exigences de la conduite automobile. L'organisation actuelle de certaines entreprises est décrite comme le reflet des bouleversements sociaux et culturels qui touchent nos modes de vie et nos sociétés de consommation. Le second facteur, évoqué par l'ensemble des personnes mais avec une occurrence moins importante, concerne

le comportement. Cependant, dans le discours des préventeurs CRAM, ce facteur humain recouvre une signification toute particulière et originale. Ces acteurs se sont montrés plutôt évasifs lorsqu'ils ont abordé les aspects tels que la vitesse, l'alcool ou encore la consommation de produits stupéfiants. Ils se sont contentés de simplement citer ces aspects sans chercher à entrer dans le détail. Mais lorsque cet effort a été fait, notamment en ce qui concerne la vitesse, on s'est aperçu que les préventeurs entraient dans une logique de justification et de déresponsabilisation des salariés en accusant les multiples contraintes professionnelles d'être la cause des excès de vitesse. Il est donc important de retenir que le facteur organisationnel tient un rôle tout à fait prépondérant chez les préventeurs CRAM puisqu'il est partiellement sous-jacent et déterminant jusque dans le facteur humain. Quant aux autres facteurs qui ont été évoqués, même si certains occupent une place assez importante dans le discours des personnes interviewées, ils illustrent tout autant qu'ils participent au caractère multifactoriel et complexe du risque routier.

En ce qui concerne les préventeurs d'entreprise, la multiplicité des facteurs évoqués contribue elle aussi à rendre compte de la multifactorialité et de la complexité de ce risque. Mais deux phénomènes attirent particulièrement notre attention. Le premier concerne la place et le rôle du facteur humain dans le discours et la représentation de ces acteurs. Ce facteur a été évoqué par l'ensemble des personnes avec une occurrence tout à fait remarquable puisqu'elle est de 116 fois et elle représente à elle seule près des trois quarts du total des occurrences. Le second phénomène concerne la place du facteur organisationnel puisqu'il se situe en troisième position avec des résultats très faibles. Dans le discours et la représentation des préventeurs d'entreprise, ce facteur semble ainsi jouer un rôle secondaire alors qu'il est au contraire considéré comme le facteur principal par les CRAM.

Les préventeurs CRAM mettent en exergue le facteur organisationnel tout en cherchant à minimiser, à déresponsabiliser le rôle des individus ou pour le moins à justifier leur comportement. A l'inverse, les préventeurs d'entreprise ont tendance à minimiser le rôle du facteur organisationnel tout en mettant en exergue le facteur humain. Cette divergence de point de vue est là encore très probablement liée aux différences identitaires induites par un positionnement, une implication, des missions et des statuts fondamentalement hétérogènes.

3. Caractéristiques des risques professionnels classiques

Dans notre guide d'entretien, nous n'avons pas prévu de questions spécifiques en vue de recueillir des caractéristiques descriptives des risques professionnels classiques. Cependant, il était dans notre intention d'obtenir des informations sur cet aspect afin d'évaluer et d'analyser les écarts avec les risques émergents. Ces données ont été obtenues lorsque nous demandions aux personnes interviewées de décrire les caractéristiques du risque routier. Pour répondre à cette question, les préventeurs entraient d'eux-mêmes dans une logique de raisonnement qui consistait à adopter une attitude comparative.

3.1. Préventeurs CRAM et représentation des risques professionnels

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Expertise technique : Connaissance/Maîtrise des risques	5	9	47,37
Salariés et lieux professionnels ciblés	5	5	26,31
Risque visible/Eléments matériels et concrets	2	3	15,79
Outil de travail adapté à la tâche et aux objectifs de production	1	1	5,26
Démarche participative n'est pas nécessaire	1	1	5,26
	Total : 19		100%

Tableau Caractéristiques Risques Classiques : Risque Routier CRAM

Les préventeurs CRAM ont eu recours à deux fois plus d'items que leurs collègues des entreprises pour décrire et caractériser les risques professionnels classiques.

Même si les deux premiers items ont été évoqués par une majorité de personnes, nous ne pouvons toutefois pas les appréhender de la même façon car leurs occurrences ne se situent pas sur la même échelle de valeur. Le premier item semble jouer un rôle moteur dans la dynamique structurelle et signifiante de la représentation dans la mesure où, à lui seul, il représente quasiment la moitié de la totalité des occurrences. Quant au second item, avec une occurrence de 5, soit à peu près un quart du total, il occupe davantage une place intermédiaire.

3.1.1. Connaissance et maîtrise/Expertise technique

Ainsi, 5 préventeurs estiment, avec une occurrence de 9 fois, que les risques professionnels se caractérisent par une expertise technique, c'est-à-dire une bonne connaissance et maîtrise des risques. Les législations sur les mises en conformité des machines, l'ensemble des nomenclatures de consignes de sécurité, de produits dangereux ainsi que la diffusion des résultats des recherches font état d'une maîtrise, d'une bonne connaissance technoscientifique des risques. Les préventeurs considèrent qu'il est techniquement possible de garantir, quasi totalement, la sécurité d'un système en prévoyant les dysfonctionnements techniques et humains ainsi que les solutions pour y remédier.

“Le contexte est différent donc il faut..., il faut en fonction de ce contexte, bon, faire en sorte que..., au même titre que l'on demande à une machine d'être mise en sécurité, de ne pas apporter des risques, dans le risque routier, il faut que ce soit la machine qui soit mise en sécurité, mais il faut aussi que l'individu soit sécu..., voilà. Parce que devant une machine, le gars peut être un peu dangereux, mais..., alors je dirais dans son travail, mais si la machine lui interdit de faire des choses dangereuses..., je dirais, on atténue fortement la probabilité, parce que bon, il ne peut pas mettre les mains si la machine lui interdit, à moins de la démonter.”(CRAM N°1)

Or, en ce qui concerne le risque routier, nous avons vu précédemment que l'évolution des technologies visant à assurer la sécurité des passagers ou à apporter une aide à la conduite ne semble pas toujours avoir les effets escomptés. D'autre part, les mêmes personnes estiment que les principaux facteurs du risque routier sont profondément liés à l'organisation du travail et aux comportements des salariés qui en découlent. Les interactions entre organisation du travail et

comportement des salariés sont difficilement maîtrisables d'un point de vue technique. Ce phénomène contribue à créer une part d'incertitude inhérente au risque routier alors que pour ce qui est des autres risques, nous pouvons dire que l'incertitude est quasiment inconcevable dans la mesure où elle est conceptuellement incompatible avec la notion de maîtrise.

3.1.2. Salariés et lieux professionnels ciblés

Cette capacité à maîtriser les risques classiques par le biais d'une expertise technique n'est sans doute pas étrangère à la seconde caractéristique évoquée par les préventeurs, à savoir le fait que les risques professionnels touchent habituellement des catégories professionnelles bien ciblées et ce, dans des lieux clairement identifiés. Cette caractéristique a été proposée par 5 préventeurs avec une occurrence de 5.

“Maintenant, bon c'est un risque un peu plus spécifique dans le sens ou parfois on est confronté à des..., des situations qui sont un peu différentes..., de celles de l'entreprise dans le sens ou l'accident en entreprise c'est souvent dans l'atelier, dans l'entreprise etc.” (CRAM N°4)

La première caractéristique évoquée par ces préventeurs pour décrire le risque routier fait référence au fait que c'est un risque permanent auquel tout le monde est exposé. Il n'y a donc pas de catégories professionnelles clairement identifiées comme c'est le cas pour les autres risques. Par ailleurs, le risque routier se déroule à l'extérieur de l'entreprise, ce qui rend particulièrement délicat toute tentative de maîtrise technique puisqu'il est totalement illusoire d'en maîtriser tous les facteurs.

3.1.3. D'autres caractéristiques

Les trois dernières caractéristiques semblent jouer un rôle secondaire car elles ont été abordées dans des proportions très faibles par une minorité de personnes. De plus, la signification de ces trois caractéristiques traduit une forte proximité avec les deux items centraux.

En effet, si les risques professionnels sont décrits par 2 préventeurs comme des risques visibles qui reposent sur des éléments concrets et matériels, c'est bien évidemment pour mettre en évidence des conditions nécessaires à la mise en œuvre d'une expertise technique. Faire preuve d'une maîtrise technoscientifique sur un risque invisible qui ne repose pas totalement sur des éléments concrets et matériels se révèle naturellement être un exercice beaucoup plus délicat. Et il semble que ce soit notamment le cas pour le risque routier.

Dans le même ordre d'idées, lorsqu'un préventeur considère que, dans les risques professionnels classiques, l'outil de travail est adapté à la tâche et aux objectifs de production, il fait de toute évidence référence à des outils clairement identifiés pour lesquels il possède une solide connaissance. Or, dans le cadre du risque routier, ce n'est véritablement pas le cas notamment parce que la voiture n'est pas à l'origine un réel outil de travail. Elle est davantage un objet social qui a été introduit dans le monde du travail et pour lequel la mise en adéquation entre les performances et les objectifs professionnels n'ont peut-être pas été suffisamment pensés.

Enfin, un préventeur caractérise les risques professionnels par leur mode de prise en charge en évoquant l'absence de nécessité d'une démarche participative.

“Le fait de questionner l'ensemble du personnel..., bon c'est des choses que..., en démarche de prévention habituelle, on ne fait pas. L'évaluation des risques, elle est faite soit par nous, soit disons avec les entreprises ou les représentants du personnel, mais..., jamais trop avec un..., mais jamais avec l'ensemble du personnel.” (CRAM N°2)

Dans le cadre des risques professionnels classiques, une démarche participative n'est pas nécessaire car les risques sont connus, les préventeurs savent ce qu'il faut faire pour les maîtriser et ils concernent des catégories professionnelles ciblées tout en survenant dans des lieux clairement identifiés. Nous sommes bien ici en présence d'un contexte et face à des caractéristiques totalement différentes de tout ce que l'on a pu décrire pour le risque routier.

3.2. Préventeurs d'entreprise et représentation des risques professionnels

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Expertise technique : Connaissance/Maîtrise des risques	5	9	64,28
Réglementés par le code du travail/services de l'Etat	2	3	21,43
Salariés et lieux professionnels ciblés	2	2	14,28
	Total : 14		100%

Tableau Caractéristiques Risques Classiques : Risque Routier P.E.

Les préventeurs d'entreprise ont évoqué trois caractéristiques pour qualifier les risques professionnels classiques. Cependant, une seule semble tenir une place plus importante.

3.2.1. Connaissance et maîtrise/Expertise technique

Avec une occurrence moyenne de 9 fois, 5 personnes pensent que les risques professionnels peuvent être définis par le biais de l'expertise technique. Nous pouvons dès lors remarquer qu'il existe une proximité de sens dans la représentation de nos deux catégories de préventeurs puisque cette caractéristique est également apparue comme ayant un rôle moteur chez les CRAM.

Le caractère concret des risques rencontrés habituellement participe à la maîtrise des connaissances technoscientifiques. Par conséquent, il s'est développé, notamment à travers les démarches de mise en conformité, une expertise technique permettant d'apporter des solutions sûres, fiables et rapides à ce type de risque.

“Et bien d'autres risques professionnels..., je vais me baser par rapport à..., un risque machine..., ce que l'on évoquait tout à l'heure..., c'était de se dire heu..., bon en plus je fais partie du CHSCT donc je peux me rendre compte de plein de choses dans la société..., heu..., un carter d'un moteur qui permet de..., de ventiler une cellule, heu..., on y met heu..., on y met une cache. C'est clair, c'est net, c'est du concret !” (P.E. N°10)

Par ailleurs, l'expertise technique offre la possibilité de mener une prévention susceptible de développer des équipements et des consignes de sécurité efficace en terme de protection de l'intégrité physique des salariés. Mais certains préventeurs relativisent la portée de cette caractéristique en rappelant que les salariés ont toujours la possibilité de réussir à contourner les moyens de protection pour ne pas s'y astreindre. Cela signifie que même dans le cadre de l'expertise technique et des risques classiques, la notion de facteur humain reste prépondérante pour les préventeurs d'entreprise. Même s'il y a une bonne connaissance de ces risques, même s'il existe une expertise technique qui se traduit par des mesures, des équipements ou encore des consignes de sécurité, dans tous les cas, c'est toujours le salarié qui détermine l'éventuelle survenue du risque en choisissant ou non d'appliquer les consignes et les mesures et de porter ses équipements de protection. Donc en d'autres termes, malgré l'expertise technique, le comportement des salariés ne permet pas de supprimer totalement le risque.

“Je dirais que dans l'absolu..., si on veut être..., intellectuellement parlant, je dirais que dans les autres risques..., la carte majeure c'est quand même le salarié qui l'a en main quoi. Si il veut se protéger contre les risques électriques et bien il met ses gants, je dirais si..., à partir du moment où il respecte toutes les règles, il est à l'abri quoi !”(P.E. N°1)

Finalement, même dans le cadre des risques professionnels classiques, nous retrouvons dans le discours des préventeurs d'entreprise des traces du facteur humain qui a été le facteur de risque le plus fréquemment cité avec une occurrence très forte dans le cadre du risque routier. Cet aspect donne bien évidemment une coloration tout à fait particulière à l'expertise technique vue comme une caractéristique des risques professionnels classiques.

3.2.2. D'autres caractéristiques

Enfin, les deux derniers items semblent occuper une place secondaire car ils ont été abordés dans de faibles proportions par une minorité de personnes. Cependant, ces deux items ne sont pas totalement indépendants puisqu'ils traduisent une continuité de sens avec la première caractéristique.

Ainsi, 2 préventeurs ont estimé, avec une occurrence de 3, que les risques professionnels classiques sont réglementés par le code du travail et les services de l'Etat. Il est probable que cette idée fasse référence à l'ensemble des documents officiels qui définissent les cadres législatifs et technoscientifiques de maîtrise des risques professionnels tels que la réglementation sur l'évaluation des risques, les supports techniques de mise en conformité ou encore les documents liés à l'utilisation des produits dangereux. Or, si des personnes citent cette caractéristique, c'est justement parce que dans le cas du risque routier, les choses ne sont pas aussi claires. En effet, le risque routier ne relève pas uniquement de la législation du travail dans la mesure où il possède sa propre réglementation qui est bien évidemment le code de la route. Et d'autre part, la prévention du risque routier ne possède pas de « recettes toutes faites ». Il n'existe pas de procédure technoscientifique prédéfinie permettant de le maîtriser. Son caractère complexe et multifactoriel, notamment lié au fait qu'il concerne tous les salariés et qu'il se

déroule à l'extérieur de l'entreprise, accentue la difficulté de sa prévention. C'est sans doute en référence à ces deux aspects que 2 préventeurs ont caractérisé les risques professionnels classiques par le fait qu'ils concernent des catégories de salariés ciblées dans les lieux clairement identifiés.

3.3. Comparaison : représentation des risques professionnels classiques

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Expertise technique : Connaissance/Maîtrise des risques	1	47,37	1	64,28
Salariés et lieux professionnels ciblés	2	26,31	3	14,28
Risque visible/Eléments matériels et concrets	3	15,79	NC	NC
Outil de travail adapté à la tâche et aux objectifs de production	4	5,26	NC	NC
Démarche participative n'est pas nécessaire	5	5,26	NC	NC
Réglementés par le code du travail/services de l'Etat	NC	NC	2	21,43

Tableau Comparaison Caractéristiques Risques Classiques : Risque Routier

Au regard des résultats, les deux items communs aux deux types d'acteurs occupent une place primordiale dans les propos recueillis.

Les préventeurs se rejoignent essentiellement sur l'item *Expertise technique : Connaissance/Maîtrise des risques* car il figure en première position chez les CRAM et chez les préventeurs d'entreprise avec respectivement 47,37% et 64,28% de l'ensemble des occurrences. Pour nos deux catégories de préventeurs, les risques professionnels classiques se caractérisent essentiellement par une expertise techno-scientifique qui favorise leur connaissance et leur maîtrise. Cependant, nous avons pu constater que pour les préventeurs d'entreprise, cet item prend une coloration particulière puisque la notion de facteur humain reste sous-jacente. Dans un contexte d'expertise technique, le comportement du salarié est perçu comme le seul élément susceptible de ne pas garantir la maîtrise du risque.

L'item *Salariés et lieux professionnels ciblés* se situe en 2^{ème} position chez les CRAM avec 26,31% des occurrences et en 3^{ème} position chez les préventeurs d'entreprise avec 14,28%. Ce deuxième item commun apparaît dans une continuité de sens par rapport à l'item précédant. En effet, l'expertise techno-scientifique permet généralement de garantir la sécurité des salariés dans la mesure où les risques "classiques" touchent principalement des populations ciblées, clairement identifiées.

A travers ces deux items, nous remarquons que les préventeurs CRAM et les préventeurs d'entreprise partagent un socle commun en ce qui concerne leur représentation des risques professionnels "classiques". Nous pensons que ce phénomène trouve son explication dans la nature de la professionnalité des ces deux catégories d'acteurs. En effet, même s'ils possèdent des dynamiques identitaires différentes, dans le cadre des risques "classiques", ils partagent un référentiel, un territoire conceptuel commun, c'est-à-dire l'expertise techno-scientifique. Mais cet espace partagé étant devenu inopérant avec le risque routier, nous assistons alors à un mouvement d'amplification des divergences liées au positionnement identitaire puisque ces acteurs de la prévention ne partagent plus ce repère essentiel qu'ils avaient en commun.

Enfin, notons que ces items communs sont fondamentalement à l'opposé de ce qui se passe pour le risque routier puisque premièrement, la sécurité technique n'est pas une garantie et deuxièmement, il a la capacité de toucher tout le monde tout en étant omniprésent.

4. Evolution de la représentation des risques professionnels

Ce point particulier ne faisait pas l'objet d'une question précise, ce qui explique les chiffres relativement faibles tant dans la mobilisation des personnes que dans les occurrences. Cependant, il nous a semblé intéressant de faire apparaître ces résultats dans notre travail d'analyse dans la mesure où, dans la continuité de la dynamique initiée grâce aux tableaux précédents, des préventeurs ont spontanément tenté de mettre en perspective leur représentation des risques professionnels avec la représentation qu'ils ont du risque routier. Cette démarche totalement volontaire et spontanée doit nous permettre d'obtenir un complément d'information et de sens car elle met l'accent sur une réflexion qui porte sur l'évolution, la transformation de la représentation.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Posture intellectuelle et cognitive/Logique de fonctionnement identique pour tous les risques	4	8	53,33
Risque différent : approche systémique/limites de la prévention technique atteintes	2	7	46,67
		Total : 15	100%

Tableau Evolution de la Représentation : Risque Routier CRAM

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Posture intellectuelle et cognitive/Logique de fonctionnement identique pour tous les risques	5	8	61,54
Risque différent : incertitude, limites de la prévention technique, tout le monde est exposé, banalisation	3	5	38,46
		Total : 13	100%

Tableau Evolution de la Représentation : Risque Routier P.E.

Comparativement, les résultats entre les deux catégories de préventeurs sont homogènes tant au niveau des idées exprimées qu'au niveau des taux des réponses. Ces tableaux nous permettent de constater que, au-delà des deux catégories professionnelles de préventeurs, les personnes interviewées ont fait état de deux types d'attitude.

4.1. Posture cognitive/Logique de fonctionnement identique pour tous les risques

La moitié des préventeurs CRAM rencontrés ainsi que la moitié des préventeurs d'entreprise pensent que les risques professionnels, quels qu'ils soient, reposent sur une logique de fonctionnement identique. Ce phénomène suppose que les préventeurs adoptent une posture intellectuelle et cognitive permettant d'appréhender l'ensemble des risques professionnels.

“Bon le raisonnement heu..., est un peu similaire hein..., donc la démarche sera similaire... [...]” (P.E. N°6)

“Mais pour moi c’est..., moi je le prends de la même façon. Pour moi heu..., le risque routier..., c’est..., c’est..., je l’analyse de la même façon qu’un accident du travail. Pour moi c’est la même chose. C’est pas..., maintenant je ne sais pas si c’est la bonne réponse ou quoi hein (RIRE), mais moi je le vois de la même façon. Et..., je l’analyse de la même façon heu..., heu..., je ne vais pas dire que c’est géré de la même façon mais..., je le vois de la même façon.”(P.E. N°3)

“[...] le canevas ou la..., le canevas de base, il est le même pratiquement pour tous les risques.”(CRAM N°1)

La difficulté à laquelle nous sommes désormais confrontés consiste à savoir quel sens nous pouvons donner à cette affirmation sachant que, au cours de ce chapitre, notre analyse a permis de mettre en évidence un écart fondamental entre la représentation du risque routier et la représentation des risques professionnels classiques. Or, au regard de cet écart, pouvons-nous raisonnablement affirmer que la représentation globale des risques professionnels a connu une évolution ? En nous appuyant sur les analyses réalisées dans les pages précédentes, nous avançons davantage l’hypothèse que les deux catégories de préventeurs ont développé une représentation du risque routier sous l’influence de déterminants liés à leur expérience professionnelle mais aussi à leur rapport personnel à l’automobile. L’apparition de cette nouvelle représentation, dont la dynamique structurelle et signifiante se fonde sur les caractéristiques inhérentes au risque routier, a conduit les préventeurs à développer une approche qui repose sur une logique de raisonnement et une démarche adaptée. Dès lors, nous pouvons en déduire que cette approche ne peut en aucun cas être d’ordre techno-scientifique puisque les préventeurs seraient alors dans une situation de dissonance cognitive du fait d’une inadéquation entre d’une part leur représentation et d’autre part la logique de raisonnement, les pratiques qu’elle sous-tend et enfin les caractéristiques spécifiques du risque. En d’autres termes, cela signifie que la prise en compte du risque routier a eu des conséquences sur la manière dont ces préventeurs appréhendent l’ensemble des risques professionnels. La rencontre avec le risque routier apparaît à la fois comme une expérience qui marque une rupture avec les représentations et les pratiques de prévention et comme le moteur de leur transformation.

Par le biais de leur représentation du risque routier, ces acteurs semblent avoir développés une approche, une posture intellectuelle et cognitive qui est désormais mobilisée pour appréhender l’ensemble des risques professionnels quels qu’ils soient. Face à ce phénomène, nous remarquons qu’une forme de continuité est née dans les pratiques de prévention suite à une rupture provoquée par la représentation du risque routier.

4.2. Risque différent

Enfin, 2 préventeurs CRAM et 3 préventeurs d’entreprise nous font part d’une position et d’une conception quelque peu divergente puisqu’ils estiment que le risque routier est différent des autres risques tant par ses caractéristiques que par la nature de l’approche qu’il nécessite.

“Or demain les risques qui nous attendent..., moi je suis convaincu de ça, c’est que les risques qui nous attendent relèvent beaucoup du..., du..., d’un travail sur le système en fait. La résolution des problèmes relève beaucoup d’un travail sur le système. Le côté machine est en grande partie réglée.” (CRAM N°6)

Sous l’influence des caractéristiques inhérentes au risque routier, ces préventeurs ont eux aussi développé une représentation avec une dynamique structurelle et signifiante en rupture avec celle des risques professionnels classiques. Par suite, ces mêmes personnes ont adopté une posture intellectuelle et cognitive susceptible de leur permettre de mettre en œuvre une approche et des pratiques de prévention adaptées aux spécificités de ce risque. Cependant, contrairement au phénomène de continuité dans lequel se sont inscrites les personnes précédentes, ces préventeurs semblent davantage s’engager sur la voie de la rupture par rapport aux risques classiques en affirmant que les risques professionnels auxquels les acteurs de la prévention seront confrontés dans l’avenir posséderont des caractéristiques proches de celles du risque routier. Par conséquent, la nécessité d’adopter une posture cognitive, une approche et des pratiques de prévention nouvelles pour les risques du futur semble pouvoir être interprétée comme le signe d’un abandon indispensable de la seule expertise techno-scientifique qui devrait dorénavant être uniquement destinée à la prévention des risques professionnels classiques. Pour ces préventeurs, le risque routier semble représenter un tournant dans l’exercice de leur profession car, tout au long des entretiens, leur discours tend à faire ressortir cette rupture.

Cependant, insister sur cette rupture peut également révéler une attitude qui consiste à marginaliser le risque routier et ainsi le particulariser pour le mettre en marge des risques professionnels. Ses caractéristiques en feraient un risque à part qui ne relèverait pas de la compétence d’un préventeur. En effet, le caractère inopérant de l’expertise technique pourrait dans ce cas être vécu comme une atteinte, et à terme à une remise en cause de l’identité professionnelle. Dans cette optique, une telle attitude serait purement défensive. Mais lors de notre recueil de données, nous n’avons pas identifié d’éléments suffisamment précis pour corroborer cette idée.



Au cours de ce chapitre, nous avons pu mettre en évidence la complexité et la multiplicité des éléments qui structurent et participent à la dynamique des représentations du risque routier. Mais cela n’est pas une surprise tant l’implication des individus tend à produire des relations et des sentiments très forts envers l’automobile. Pourtant, deux propriétés ou plus exactement deux différences fondamentales se sont dégagées lors de notre analyse. Tout d’abord, nous avons pu remarquer la prédominance de l’organisation du travail dans la représentation des préventeurs CRAM. En effet, cet élément y joue un rôle structurant et générateur de sens ; à tel point d’ailleurs que ces préventeurs n’hésitent pas à entrer dans une logique de justification et de déresponsabilisation des salariés lorsqu’ils évoquent le domaine comportemental, le facteur humain. A l’inverse, la

représentation des préventeurs d'entreprise est marquée par la prégnance du facteur humain, de la place du comportement dans le risque routier. De ce fait, leur logique de raisonnement est toute autre puisqu'ils vont jusqu'à mettre en avant la responsabilité des conducteurs alors qu'ils abordent la question de l'organisation. Bien que ces deux points de vue soient littéralement opposés, nous nous garderons bien de les qualifier d'antagonistes dans la mesure où ils sont probablement complémentaires. Cette divergence est la manifestation d'un positionnement statutaire et identitaire différent. Chez les deux catégories de préventeur, la représentation est intimement liée à une logique de construction et de reconnaissance professionnelle. La seconde grande différence que nous avons relevée concerne plus particulièrement la nature même des données recueillies. Les préventeurs CRAM évoquent essentiellement des éléments factuels alors que les préventeurs d'entreprise se situent davantage sur un terrain plus subjectif. Là aussi cet écart semble pouvoir s'expliquer par un regard différent et une dynamique identitaire professionnelle propre à chacune des catégories de préventeur. Enfin, ce chapitre a été l'occasion de découvrir que, pour certains préventeurs, la prise en compte du risque routier a favorisé la structuration d'une représentation à partir de laquelle s'est développée une posture cognitive qui modifie la manière dont ces acteurs appréhendent désormais l'ensemble des risques professionnels. La rencontre avec le risque routier apparaît comme une rupture qui joue un rôle moteur dans la dynamique de transformation des représentations et des pratiques de prévention.

CHAPITRE VI

Démarche de prévention du risque routier : nature et méthode

Après avoir présenté et analysé les éléments constitutifs de la représentation du risque routier, nous proposons désormais de nous intéresser de plus près à la nature des démarches de prévention mises en œuvre par les préventeurs. L'objectif de cette phase étant bien évidemment d'étudier les principes de fonctionnement de ces démarches ainsi que la nature des liens qui peuvent exister entre représentation du risque et démarche de prévention.

1. Caractéristiques de la démarche

Avant d'entrer un peu plus en avant dans le détail de l'analyse de la démarche, nous proposons de commencer par essayer de comprendre quelle est la représentation que les préventeurs en ont. Tout comme nous l'avons fait pour le risque lui-même, lors de l'entretien, nous avons explicitement demandé aux personnes de décrire, de définir la démarche de prévention du risque routier en les interrogeant sur la nature de leurs caractéristiques principales. Ce sont les informations ainsi recueillies qui nous ont permis de réaliser les tableaux ci-dessous.

1.1. Préventeurs CRAM et représentation de la démarche

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Approche globale/systemique	7	26	35,62
Démarche et mesures adaptées	6	9	12,33
Démarche participative : partenariat, pluridisciplinaire	5	20	27,40
Démarche projet : progressive/long terme	4	6	8,22
Informers/Sensibiliser/Communiquer : faire évoluer les mentalités, les représentations, les comportements	2	5	6,85
Démarche identique aux autres risques	2	4	5,48
Dépasser les apparences/explications naïves	2	3	2,74
	Total : 73		100%

Tableau Représentation de la Démarche Risque Routier CRAM

A la lumière des résultats qui figurent dans le tableau, nous pouvons remarquer la présence d'écarts assez importants dans les résultats. 4 items sur 7 ont été abordés par plus de la moitié des préventeurs mais aucun ne l'a été par la totalité du groupe. Cependant, les ruptures dans les occurrences tendent à montrer que certaines caractéristiques structurent et orientent la signification de la représentation de la démarche de prévention du risque routier.

1.1.1. Approche globale/systemique

Avec une occurrence de 26 fois, 7 personnes ont estimé que la démarche de prévention du risque routier relève d'une approche globale/systemique. Ce premier item est parfaitement en cohérence avec ce que nous avons analysé préalablement dans le cadre de la représentation du risque routier. En effet, la totalité des préventeurs CRAM ont qualifié ce risque de complexe/multifactoriel. Il est donc logique que ces mêmes personnes, à l'exception d'une seule, caractérisent à présent la démarche afférente à ce même risque par son caractère global/systemique. L'expertise technoscientifique ne semble plus être suffisante car désormais, il s'agit bien plutôt d'appréhender l'activité professionnelle dans toutes ses dimensions afin de la resituer dans l'organisation globale du travail. L'enjeu étant de dépasser le simple aspect comportemental qui n'est que la face visible des contraintes et des interactions de l'ensemble des éléments qui composent le système.

“C'est un événement que l'on doit inclure dans un système. C'est-à-dire qu'on ne doit pas regarder la simple..., liaison qui est individu-véhicule par exemple à un instant T. Il faut voir ça dans un système plus élargi, un système où l'individu en fin de compte est bien..., ce que nous on traduit habituellement par la notion de, entre guillemets, de comportement..., le comportement de l'individu, c'est la phase visible de..., des décisions de l'individu..., mais ses décisions sont toujours basées sur un ensemble d'équilibres, de ressources et de contraintes.”(CRAM N°5)

L'approche globale apparaît dès lors comme un moyen susceptible de surmonter les limites atteintes par la seule prévention technoscientifique car la maîtrise, l'expertise technique n'est guère compatible avec la part d'inconnu et d'incertitude inhérente à tout phénomène complexe.

1.1.2. Démarches et mesures adaptées

C'est d'ailleurs en ce sens que le deuxième item peut apparaître comme la conséquence directe de la conception que nous venons de développer. 6 personnes ont évoqué l'idée selon laquelle la démarche et les mesures de prévention doivent être adaptées à la nature du risque et à la spécificité de l'entreprise. La proximité de sens et le statut sont peut-être les deux facteurs qui permettent d'expliquer pourquoi cet item ne possède qu'une occurrence de 9. Pour ces préventeurs CRAM, la démarche de prévention du risque routier doit être spécifique et adaptée à chaque entreprise dans la mesure où il est nécessaire d'appréhender les situations de travail dans leur contexte. C'est en cela que les préventeurs sont contraints d'innover puisque chaque démarche se doit d'être originale.

“On ne peut pas aller à la solution puisqu'il n'y en a pas de solutions..., il n'y a pas une seule solution donc c'est pas vouloir imposer une solution. Donc il va falloir amener l'entreprise à bâtir un programme d'action..., c'est surtout ça.” (CRAM N°2)
“Donc, avant..., d'engager une démarche qui aurait des..., qui se traduirait par des solutions apportées..., nous n'apportons aucune solution sans avoir une identification réelle du problème et des conditions du problème.”(CRAM N°5)

Dans cette perspective, il s'avère impossible d'appliquer des solutions techniques prédéfinies comme c'est souvent les cas dans le cadre de nombreux risques professionnels plus classiques.

1.1.3. Démarche participative

Bien que trois personnes ne se soient pas exprimées spontanément, le troisième item semble jouer un rôle important dans la représentation de la démarche de prévention. Avec une occurrence remarquable de 20 fois, 5 préventeurs CRAM considèrent la démarche comme étant participative. Ce phénomène se traduit notamment par la formalisation de partenariats qui confèrent à ce type de démarche une dimension pluridisciplinaire. En outre, il est apparu dans le discours qu'une démarche participative pouvait se référer à deux niveaux d'implication.

a. Les partenaires internes à l'entreprise

Le premier niveau étant interne puisqu'il s'agit d'associer l'ensemble du personnel de l'entreprise. Cet aspect est relativement nouveau mais encore une fois en parfaite cohérence avec la représentation que ces personnes ont du risque. Les 8 préventeurs du groupe ont caractérisé le risque routier par sa permanence et sa faculté à toucher tous les salariés. Suite à cette idée, il est donc désormais logique de retrouver la notion de participation de l'ensemble du personnel d'entreprise dans l'analyse de la représentation de la démarche.

| *"[...] il faut associer l'ensemble de l'entreprise."* (CRAM N°2)

b. Les partenaires externes à l'entreprise

Ensuite, le second niveau de référence d'une démarche participative concerne plus précisément l'ensemble des divers acteurs impliqués dans la prévention du risque routier. Il semble que ce phénomène soit complètement nouveau dans la pratique des préventeurs CRAM qui sont davantage habitués à être quasiment les seuls acteurs institutionnels à œuvrer dans le domaine de la prévention des risques professionnels. Or, dans le cadre du risque routier, les acteurs concernés sont multiples et variés. D'autre part, ces publics se connaissent peu et ils ne partagent pas exactement les mêmes objectifs car leurs missions et leurs rôles ne sont pas les mêmes.

| *"Donc, il n'y a pas seulement l'entreprise mais il y a aussi..., les services de la gendarmerie, de la police, de la DDE..., enfin il y a des partenaires qui..., qui sont différents..., qui sont spécifiques à ce risque. Donc, on établit une..., travailler avec eux. Donc..., la démarche est un peu différente en ce sens là. On est obligé d'aller s'associer à d'autres structures..., d'autres partenaires avec lesquels on est obligé de travailler. Ça ne pose pas forcément toujours des..., des facilités parce qu'il faut convenir d'un certain nombre de rendez-vous..., pour voir les possibilités qu'il peut y avoir de travailler ensemble. Bon, par exemple..., un exemple où..., à l'occasion d'un accident routier où il y a eu mort d'homme..., la gendarmerie est un peu réticente pour donner des informations. Parce qu'il y a une commission rogatoire, parce qu'il y a une action en justice etc. Donc on ne travaille pas forcément facilement pour avoir toutes les informations pour pouvoir faire notre possible."*(CRAM N°4)

Cette situation n'est pas sans poser des problèmes de travail en commun. Mais cependant, ce sont aussi ces différences qui apportent de la richesse en croisant des points de vue différents.

1.1.4. Démarche projet

Le quatrième item a été évoqué par 4 personnes avec une occurrence assez faible de 6. La démarche de prévention est ici définie comme une démarche projet devant s'inscrire dans le long terme. Mais avec un peu de recul, on se rend compte que, finalement, cette caractéristique peut être interprétée comme la conséquence directe des deux idées forces que nous avons dégagées dans ce groupe, à savoir une approche globale/systemique associée à une démarche participative. En effet, ces deux aspects ne peuvent prendre réellement forme que dans le cadre d'une démarche projet.

Les trois derniers items présentent une très forte similitude tant au niveau du nombre de personnes qui les ont évoqués qu'au niveau de l'occurrence. Ces caractéristiques ont toutes les trois été citées par 2 préventeurs avec une occurrence se situant entre 5 et 3.

1.1.5. Informer/Sensibiliser/Communiquer

Bien que ces items semblent avoir un rôle un peu moins déterminant dans la représentation globale de la démarche de prévention du risque routier, ils n'en demeurent pas moins intéressants et importants car ils apportent des compléments de sens. Ainsi, nous pouvons notamment remarquer que 2 préventeurs considèrent que la démarche se caractérise par la volonté d'agir sur le comportement et les représentations des individus en menant des actions d'information et de sensibilisation dont l'objectif consiste à faire évoluer les mentalités et à créer les conditions d'une prise de conscience quant à l'inexactitude ou au caractère incomplet de certaines connaissances.

"Heu..., c'est ce qu'on a proposé au travers des actions du type : décodons la route. On a dit : bon et bien les gens ça fait, allez, 15-20 ans qu'ils ont leur permis de conduire..., et bien on va voir un petit peu où en est leur état de connaissances. Et à partir de ce moment là, et bien on s'est rendu compte..., et bien si il faut avoir 40 bonnes réponses avec un minimum de 35 pour avoir l'épreuve du code au permis de conduire..., et bien aujourd'hui on a quand même eu de sacrées surprises puisqu'il y en a plusieurs qui auraient pu laisser leur permis de conduire sur la table et repartir sans (RIRE). Donc je pense que..., une action..., c'est surtout sensibilisation au niveau de l'entreprise et puis leur montrer qu'ils sont pas bons quoi." (CRAM N°7)

Donc finalement, cet item repose sur l'idée selon laquelle l'enjeu de la démarche consiste à faire évoluer les représentations et les comportements de l'ensemble des acteurs en complétant ou corrigeant leurs connaissances sur la conduite, la route et le risque.

1.1.6. Démarche identique aux autres risques

L'avant dernier item se distingue des autres car il possède un statut différent. L'ensemble des caractéristiques exprimées dans ce tableau est d'ordre factuel. Elles décrivent des situations, des états de fait. En ce qui concerne plus précisément cet item, il en va tout autrement. Les 2 préventeurs qui l'ont évoqué expriment davantage une analyse épistémologique en s'appuyant sur une réflexion rendue possible grâce à une prise de recul. Ils ouvrent une perspective comparative en estimant que la démarche de prévention du risque routier est identique à celle des autres risques professionnels. En effet, la prise en compte de ce risque a favorisé le développement d'une posture cognitive qui leur permet aujourd'hui d'appréhender l'ensemble des risques professionnels¹.

1.1.7. Dépasser les apparences/les explications naïves

Et enfin, 2 préventeurs nous rappellent qu'une démarche de prévention du risque routier se doit de dépasser les apparences et les explications naïves. Pour trouver des solutions, il est indispensable d'identifier les véritables facteurs de risque et c'est en cela que l'approche systémique/globale prend toute son importance. Elle doit permettre de replacer l'activité professionnelle dans son contexte afin d'en appréhender toutes les interactions et toutes les contraintes.

1.2. Préventeurs d'entreprise et représentation de la démarche

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Informer/Sensibiliser/Communiquer : faire évoluer les mentalités, les représentations, les comportements	9	75	51,02
Démarche participative	9	31	21,09
Approche globale/systémique	6	11	7,48
Formation théorique/pratique	4	13	8,84
Démarche projet : progressive/long terme	4	7	4,76
Démarche identique aux autres risques	3	4	2,72
Démarche au coup par coup	2	3	2,04
Démarche adaptée	2	3	2,04
		Total : 147	100%

Tableau Représentation de la Démarche Risque Routier P.E.

L'organisation générale de ce tableau nous donne quelques précieux renseignements quant à la structure et à la dynamique de la représentation que les préventeurs d'entreprise ont de la démarche de prévention du risque routier. Nous pouvons constater la présence de ruptures très marquées dans les résultats de telle sorte que les idées directrices apparaissent alors de façon claire.

¹ Nous avons déjà eu l'occasion d'analyser cette idée au cours du chapitre précédent dans le cadre de l'évolution de la représentation des risques.

1.2.1. Informer/Sensibiliser/Communiquer

Un item se détache très nettement non pas tant par le nombre de préventeurs à l'avoir évoqué mais bien plutôt par son occurrence tout à fait remarquable. Ainsi, avec une occurrence de 75 fois, 9 personnes estiment que la démarche de prévention se caractérise par la volonté, la nécessité de mener des actions sur le comportement des individus en les informant et en les sensibilisant dans l'objectif de faire évoluer les mentalités et les représentations.

"Et pour..., je vous dis, changer les mentalités ou essayer de..., d'influencer sur les mentalités." (P.E. N°7)

"Et bien nous si vous voulez heu..., on considère que c'est un des éléments de..., d'une approche qui est une approche comportementale. Alors je sais que ça ne fait pas toujours plaisir aux gens de l'inspection du travail ou de la CRAM quand on parle de comportement... (RIRE), mais nous finalement c'est comme ça qu'on voit les choses. [...] Donc on est dans une approche où les gens doivent prendre conscience et intégrer personnellement le risque routier. Donc on se dépasse..., on est bien dans..., non plus dans le domaine des..., enfin un petit peu mais pas beaucoup..., dans l'aspect organisation mais plus sur l'aspect perception comportementale..., perception du risque et adaptation du comportement !" (P.E. N°9)

Cet item montre à quel point la représentation de la démarche se construit autour de la prédominance de l'aspect comportemental. Cependant, cela ne constitue aucunement une surprise puisque cette caractéristique est en totale adéquation avec la représentation du risque routier. Souvenons-nous de la place et du rôle fondamental de la dimension comportementale que ce soit dans les caractéristiques comme dans les facteurs de risque. Pour ces préventeurs, c'est effectivement le facteur humain qui caractérise la démarche de prévention dans la mesure où ils considèrent qu'elle se doit d'agir sur le comportement afin de changer les habitudes et les mentalités en informant, en sensibilisant et en communiquant. Ce sont véritablement les éléments fondateurs sur lesquels repose non seulement la démarche mais également la représentation que les préventeurs en ont. Or, au-delà de ces considérations générales sur la structure représentationnelle, c'est la question du sens qui se pose également car bien évidemment, derrière cette caractéristique, tous les préventeurs ne placent pas le même niveau de sens.

Par conséquent, des sujets se sont engagés dans la caractérisation de la nature de la démarche en explicitant davantage le sens qu'ils confèrent à cet item. En effet, l'objectif de la démarche et le principe central de la dynamique représentationnelle consistent bien évidemment à faire évoluer le comportement des conducteurs. Mais la réalisation de cet objectif initial peut s'appuyer sur différents procédés.

a. Le témoignage de victimes

En premier lieu, les actions de sensibilisation peuvent se fonder sur le témoignage de victimes d'accidents. La confrontation directe d'un public de conducteurs avec un accidenté de la route permet, selon les préventeurs, de toucher les gens avec davantage d'efficacité que la simple présentation d'informations objectives ou de données chiffrées liées aux accidents de la route.

Ce type d'action présuppose qu'en agissant sur l'affect, il est possible de faire évoluer la perception du risque et le comportement des individus.

“C'est formidable ! Il vous parle de ça..., c'est du fond des tripes vous savez ! Et c'est poignant..., et quand c'est poignant..., alors c'est pareil, ça a un effet éphémère hein..., mais je pense que ça touche plus le public que d'amener que des chiffres, des tableaux, des courbes et tout ça ! Mais c'est pas facile hein..., c'est très difficile, très difficile.” (P.E. N°5)

b. Sensibilisation professionnelle/privée

D'autre part, les actions de sensibilisation peuvent également s'inscrire dans une toute autre dimension par le biais d'une particularité inhérente au risque routier, à savoir son caractère global et permanent. Les salariés étant exposés à ce risque à la fois dans leur vie professionnelle et leur vie privée, la démarche de prévention peut alors prendre une orientation plus globale afin d'essayer d'établir des passerelles entre ces deux sphères.

“Et on s'était dit que..., et bien..., quelque part, ça ne touchait pas que la vie professionnelle..., et on touchait un petit peu à la vie de famille. On avait lancé cette action là un petit peu avant les vacances d'été..., notre directeur nous avait..., avait fait un courrier à tous les responsables de service en disant : et bien voilà, bon les vacances arrivent et on va lancer une action..., on se reverra et en attendant bonnes vacances quoi ! Voilà comment c'est parti !” (P.E. N°4)

L'objectif de ces actions consiste à provoquer une prise de conscience en construisant un lien entre le professionnel et le privé afin d'amener les conducteurs à développer une forme de culture sécurité valable en toutes circonstances.

c. Une action éducative

Enfin, les actions de sensibilisation peuvent être déclinées selon un troisième niveau d'implication. Des préventeurs sont entrés dans une logique de raisonnement et d'argumentation qui situe la démarche de prévention dans une perspective éducative qui consiste à faire évoluer le comportement et le rapport au risque.

“A partir du moment où..., je dirais..., c'est bien le curseur interne qu'il faut changer de position quoi. Chacun a..., comment dire..., chacun a sa vision du risque et puis a son risque qui l'excite quoi. Il y en a quand ils sautent trois mètres en élastique c'est déjà trop haut, d'autres sautent à 90 mètres parce que, je dirais, ils ont un..., un seuil... (BLANC) Et donc..., et c'est bien là-dessus qu'il faut jouer parce que, je dirais, c'est que..., c'est que..., et bien il faut..., dans l'éducation... (BLANC)” (P.E. N°1)

Le risque routier engage les conducteurs dans des formes particulières du rapport à autrui et du rapport au risque. En ce sens, la démarche de prévention doit tenir compte de ces deux dimensions dans la mesure où il s'agit de travailler sur la perception du risque. Or, ce problème est intimement lié à des déterminants socioculturels. L'enjeu de la démarche s'inscrit alors dans la nécessité de proposer une éducation au risque en essayant d'en modifier la perception à travers des actions visant à corriger le seuil d'acceptabilité du risque pour soi-

même et pour autrui. Car n'oublions pas que lorsqu'un conducteur prend des risques au volant, il expose sa propre existence mais aussi celle des autres. L'éducation au risque doit permettre de faire évoluer les déterminants socioculturels en restaurant une forme de lien social dans un code de bonne conduite et de respect d'autrui tout en garantissant la liberté de chacun. Dans une telle perspective, la démarche de prévention du risque routier revêt un caractère très ambitieux.

1.2.2. Démarche participative

Suite à cette première caractéristique qui apparaît comme un enjeu fondamental dans la dynamique représentationnelle de par sa signification et la place qu'elle occupe dans le discours de la quasi-totalité des personnes interviewées, nous remarquons que 9 préventeurs ont estimé, avec une occurrence de 31, que la démarche se caractérise par la nécessité de faire participer divers acteurs. Pour ces préventeurs, il semble qu'une démarche participative se fonde sur la complémentarité des approches et des points de vue.

a. Acteurs internes à l'entreprise

Ainsi, la démarche apparaît dans une perspective pluridisciplinaire car elle suppose la participation active de salariés occupant des fonctions et des statuts très différents. L'objectif recherché semble consister à créer des groupes de travail qui se donnent pour objet d'appréhender le risque en combinant les clés de lecture en fonction de la position occupée par chaque acteur de l'entreprise.

"Ce diagnostic a été réalisé par un groupe..., avec un cadre des services techniques..., du service technique..., donc a été mis en place..., et qui concernait donc..., et qui regroupait, pardon, des personnes de différents horizons quoi..., des commerciaux..., des techniciens..., donc en gros une dizaine de personnes..., et puis on..., médecin du travail également, bien sûr moi-même en temps qu'expert prévention..., et on est..., on y est parvenu je dirais après..., après plusieurs réunions à faire déjà un diagnostic..., que je pourrai vous laisser après..., au niveau des..., au niveau du constat quoi." (P.E. N°1)

L'intérêt de faire participer différentes catégories de personnels réside dans le fait que ces acteurs ont tous une vision singulière du problème de par leur position au sein de l'entreprise.

b. Acteurs externes à l'entreprise

Le second type d'acteurs susceptibles de participer à la démarche concerne des représentants d'institutions et/ou d'organismes impliqués dans la prévention du risque routier.

"Par contre, si je mets une affiche et que je lance quelque chose avec un organisme..., par exemple gendarmerie ou la prévention routière ou des trucs comme ça, là ça touche..., et si je suis derrière sur le terrain !" (P.E. N°3)

Au regard des missions fondamentalement divergentes de ces acteurs, il semble que leur participation apporte un crédit officiel à la démarche tout en

l'enrichissant à travers la complémentarité de leurs différences intrinsèques et irréductibles.

1.2.3. Approche globale/systemique

Le troisième item concerne le caractère global/systemique de la démarche. Cité par 6 personnes avec une occurrence de 11, cette caractéristique semble occuper une place intermédiaire et transitoire dans la représentation des préventeurs d'entreprise alors qu'elle est l'élément central qui détermine le sens et la structure de la représentation des préventeurs CRAM.

“Mais je pense que..., il ne faut pas..., on ne peut pas agir uniquement sur l'organisation. Il faut que les..., il faut que la..., les personnes sont dans un système hein !” (P.E. N°7)

Cette caractéristique apparaît comme un élément de transition en terme de résultats mais elle peut également l'être en terme de signification. Le caractère global/systemique peut être interprété comme une sorte d'interface, d'approche tampon entre le facteur comportemental et l'organisation du travail. Dans ce cas, l'approche globale/systemique se présente alors comme une méthode qui offre la possibilité de dépasser les divergences de points de vue, voire de relier la conception CRAM de la prévention avec la conception des préventeurs d'entreprise¹.

1.2.4. Formation théorique/pratique

Le quatrième item semble lui aussi occuper une position intermédiaire et transitoire. Il est vrai que seuls 4 préventeurs l'ont exprimé mais c'est bien plutôt son occurrence de 13 qui nous incite à affirmer cette idée puisqu'il a été davantage cité que la caractéristique précédente. Ces 4 personnes interrogées décrivent la démarche de prévention du risque routier comme une action de formation. Nous pensons que le sens de cette idée doit être relié au premier item qui évoque la nécessité de mener des actions visant à faire évoluer le comportement des conducteurs. En effet, nous sommes ici en présence d'une déclinaison conceptuelle de la première caractéristique car ces préventeurs décrivent la démarche à l'aide d'une modalité pratique d'intervention. La formation à la fois théorique et pratique est susceptible d'être envisagée comme une prise en charge éducative visant à faire évoluer les comportements.

“On faisait une formation de..., d'environ..., une partie théorie qui durait une demi-journée..., donc ça à l'aide de l'outil..., des codes Rousseau. Et en plus, si vous voulez, on était..., on avait fait..., on disait qu'on offrait une heure d'auto-école à chaque agent. Avec un retour, si vous voulez, de la part de l'auto-école..., et puis de l'agent quoi.” (P.E. N°4)

¹ Il est communément admis que les préventeurs CRAM ont une approche des risques professionnels orientée vers l'organisation du travail alors que les préventeurs d'entreprise sont quant à eux davantage orientés vers le facteur humain, le comportement de salariés.

1.2.5. Démarche projet

La caractéristique suivante est l'occasion pour 4 personnes, avec une occurrence de 7 fois, d'assimiler démarche de prévention et démarche projet. Là aussi cette idée est en adéquation avec le premier item ainsi que le précédent. En effet, comment pourrait-il être envisageable d'agir sur le comportement, d'avoir des visées éducatives et de mener des actions de formation si cela ne fait pas l'objet d'un projet qui s'inscrit nécessairement dans du long terme ? Sans oublier également que cela ne peut se faire qu'avec la participation des acteurs concernés. Cet aspect nous renvoie, quant à lui, à l'item annonçant la démarche comme étant participative.

Au regard de leurs résultats, les trois derniers items semblent occuper une place secondaire dans le discours et la représentation.

1.2.6. Démarche identique aux autres risques

Avec une occurrence de 4 fois, 3 préventeurs ont développé une méta-analyse qui leur permet d'ouvrir une perspective comparative et ainsi affirmer que la démarche de prévention du risque routier est identique à celle des autres risques. Face à cette idée, nous sommes confrontés aux mêmes interrogations que celles déjà rencontrées pour les préventeurs CRAM. Les préventeurs d'entreprise continuent-ils d'agir avec le risque routier de la même manière qu'ils le faisaient auparavant ou alors ont-ils intégré les caractéristiques inhérentes à ce risque de telle sorte que leur représentation globale des risques et leurs pratiques ont évolué ? En considérant les deux premiers items de ce tableau qui ont été évoqués par 9 personnes sur un groupe de 10, nous pouvons en déduire que les pratiques semblent avoir évoluées. Sous l'influence des caractéristiques du risque routier, les démarches de prévention mises en œuvre dans le cadre de ce risque¹ semblent être désormais utilisées pour l'ensemble des risques professionnels. En effet, le tableau concernant la représentation des risques professionnels classiques² nous permet d'en déduire que sans la transformation de la représentation des risques professionnels provoquée par la nature du risque routier, les démarches de prévention habituelles sont davantage d'ordre technoscientifique.

1.2.7. Démarche au coup par coup

2 personnes déclarent que la prévention du risque routier relève d'une démarche au coup par coup. Ce type d'actions ponctuelles sur des thèmes chocs semble conceptuellement contradictoire avec l'idée de démarche projet évoquée par 4 personnes. En effet, puisque le risque routier a donné naissance à des démarches nouvelles qui s'inscrivent dans des projets, nous pouvons en déduire que les 2 préventeurs qui parlent de démarche au coup par coup sont encore dans une ancienne conception de la prévention.

¹ Démarches participatives ayant une visée éducative dont l'objectif consiste à faire évoluer les mentalités et les comportements.

² Cf. Chapitre 5, section 3.2.

1.2.8. Démarche adaptée

Quant au dernier item, il fait implicitement référence à l'absence de solutions prédéfinies puisque 2 préventeurs jugent que la démarche doit être adaptée au risque et au contexte spécifique de chaque entreprise. Si l'on procède à une analyse en creux, on peut en déduire que, pour qu'une démarche de prévention soit adaptée à chaque entreprise, il est quasiment nécessaire de la réinventer à chaque fois. Si le risque est différent d'une entreprise à l'autre, les solutions développées dans une entreprise précise ne seront probablement pas opérantes dans une autre.

1.3. Comparaison des caractéristiques de la démarche de prévention

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Approche globale/systémique	1	35,62	3	7,48
Démarche et mesures adaptées	2	12,33	7	2,04
Démarche participative : partenariat, pluridisciplinaire	3	27,40	2	21,09
Démarche projet : progressive/long terme	4	8,22	5	4,76
Informier/Sensibiliser/Communiquer : faire évoluer les mentalités, les représentations, les comportements	5	6,85	1	51,02
Démarche identique aux autres risques	6	5,48	6	2,72
Dépasser les apparences/explications naïves	7	2,74	NC	NC
Formation théorique/pratique	NC	NC	4	8,84
Démarche au coup par coup	NC	NC	7	2,04

Comparaison Caractéristiques Démarche de Prévention Risque Routier

Ce tableau de comparaison apporte un éclairage nouveau mais néanmoins complémentaire aux analyses que nous venons de présenter sur la manière dont les préventeurs conçoivent la démarche de prévention du risque routier. Même si la plupart des items ont été abordés par les deux catégories d'acteurs, nous voyons se dessiner de profondes divergences dans la représentation de la démarche. Le classement montre que les items occupent une place différente dans le discours des deux types de publics interviewés.

Chez les préventeurs CRAM, les trois premiers items (*Approche globale ; Démarche et mesures adaptées ; Démarche participative*) se détachent assez nettement dans la mesure où ils représentent les trois quarts du total des occurrences. Or, ces mêmes items apparaissent dans un ordre très différent chez les préventeurs d'entreprise. Ainsi, l'item *Approche globale/systémique* occupe la 1^{ère} place chez les CRAM avec 35,62% des occurrences alors que pour les préventeurs d'entreprise, ce même item apparaît en 3^{ème} position avec seulement 7,48%. L'item *Démarche et mesures adaptées* présente lui aussi une différence très importante puisqu'il figure en 2^{ème} position chez les CRAM avec 12,33% alors que chez les préventeurs d'entreprise, il apparaît à la 7^{ème} place avec une occurrence très faible de 2,04%. En revanche, les deux catégories de préventeurs se rejoignent sur l'item *Démarche participative* car les résultats traduisent une certaine proximité : 3^{ème} place chez les CRAM avec 27,40% et 2^{ème} place chez les préventeurs d'entreprise avec 21,09%.

En ce qui concerne les préventeurs d'entreprise, un item se dégage assez nettement dans les propos recueillis. L'item *Informier/Sensibiliser/Communiquer*

arrive en 1^{ère} position avec 51,02% du total des occurrences alors qu'il figure seulement à la 5^{ème} place chez les CRAM avec une occurrence très faible de 6,85%.

1.4. Synthèse

Chaque catégorie de préventeurs semble faire état d'une représentation de la démarche de prévention animée d'une logique structurale et signifiante spécifique :

- Les préventeurs CRAM expriment une représentation de la démarche dont la dynamique est déterminée par un noyau signifiant multidimensionnel. Ainsi, la démarche de prévention du risque routier est principalement décrite comme une approche globale/systemique adaptée aux spécificités de chaque entreprise et qui suppose la participation d'une multitude d'acteurs et partenaires.
- En ce qui concerne les préventeurs d'entreprise, la démarche de prévention du risque routier est envisagée comme une action d'information, de sensibilisation qui vise à faire évoluer les mentalités et les comportements en cherchant à provoquer une prise de conscience chez les conducteurs. En d'autre terme, le facteur humain apparaît comme l'élément central autour duquel s'organise la démarche et sa représentation.

Au final, nous pouvons remarquer que chez les deux catégories de préventeurs, la représentation de la démarche est en cohérence avec la représentation du risque routier. Par ailleurs, les divergences constatées entre les types d'acteurs apparaissent à nouveau comme la conséquence d'un positionnement statutaire, de missions et de rôles différents.

2. Genèse de la démarche de prévention

Les données qui figurent dans les deux tableaux suivants ont été recueillies par le biais d'une question spécifique. Notre objectif étant d'essayer de comprendre quels sont les éléments qui conduisent les préventeurs à déclencher la mise en œuvre d'une démarche de prévention.

2.1. Déterminants et genèse des démarches de prévention CRAM

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Suite à des accidents graves/mortels	6	8	53,33
Suite à une visite/Constat	4	5	33,33
Demande de l'entreprise/Etat des lieux	2	2	13,33
		Total : 15	100%

Tableau Genèse des Démarches Risque Routier CRAM

A la lecture du tableau, nous pouvons constater, d'une manière générale, que les sujets interviewés ont exprimé trois types de déterminants possibles. Cet éventail restreint d'éléments déclencheurs est probablement lié au fait que les

préventeurs CRAM possèdent une logique de fonctionnement et d'intervention stable qui est fortement déterminée par la définition de leurs missions. Puisque les éléments déclencheurs semblent être à peu près toujours les mêmes, nous pouvons en déduire que, de par leurs relations avec les entreprises et la position qu'ils occupent dans le système de prévention, ce sont les principaux indicateurs dont ils disposent pour les aider et les guider dans leurs actions dans le cadre du risque routier.

2.1.1. Suite à des accidents graves/mortels

Avec une occurrence de 8 fois, soit près de la moitié du total des occurrences, 6 préventeurs estiment que la survenue d'accidents, qu'ils soient mortels ou graves, constitue l'élément déclencheur le plus fréquent. En ce sens, les accidents apparaissent comme le moteur de la prévention car ce sont les déterminants qui interpellent les consciences au sein des entreprises et qui éveillent l'attention des préventeurs CRAM. C'est en cela que les accidents semblent peser de façon significative dans la genèse des démarches de prévention.

«*La prévention, elle avance souvent par..., grâce aux accidents..., quand il y a un accident, l'avantage, c'est que les gens se posent des questions. C'est un phénomène déclenchant pour s'interroger sur le dysfonctionnement qui a amené..., cet accident.*» (CRAM N°1)

Et dans ce cas de figure, nous pouvons également en déduire que la prévention est appréhendée dans une perspective correctrice, c'est-à-dire qu'elle est utilisée dans une logique d'*a posteriori* plutôt que dans l'*a priori* ainsi que l'indique sa signification. En terme de risque routier, l'accident est le révélateur de dysfonctionnements qui lui préexistent et la démarche de prévention a pour objet d'interroger et de traiter ces dysfonctionnements.

2.1.2. Suite à une visite/Constat

Ensuite, 4 préventeurs, c'est-à-dire la moitié du groupe, affirment que la démarche de prévention peut être déclenchée après avoir constaté, par le biais de divers indices, l'exposition au risque des salariés au cours d'une visite en entreprise.

«*Oui, généralement..., ou alors, c'est dans le cadre d'une visite où on s'aperçoit que le risque routier émerge parmi les autres risques..., parfois à égalité ou carrément il ressort du lot.*»(CRAM N°4)

Dans ce cas précis, la démarche peut être déclenchée avant la survenue d'accidents graves ou mortels. Cette pratique relève davantage d'une approche *a priori* des risques sans toutefois parvenir à s'y inscrire totalement. En effet, même si des accidents graves ne se sont pas produits, il n'est pas exclu que des incidents ou des accidents ayant des conséquences purement matérielles aient effectivement eu lieu. Certes la démarche de prévention peut être engagée avant la survenue d'accidents graves mais il n'en reste pas moins que les salariés sont incontestablement exposés au risque routier.

2.1.3. Demande de l'entreprise/Etat des lieux

Le troisième et dernier item du tableau occupe une position plus marginale dans la mesure où seules 2 personnes interviewées ont estimé qu'une demande émanant de l'entreprise pouvait être à l'origine d'une démarche de prévention. Même s'il n'est pas exclu que d'autres personnes ont peut-être oublié de citer cette possibilité, au regard des résultats, nous pouvons cependant formuler l'hypothèse selon laquelle la majorité des préventeurs pensent que les entreprises prennent rarement l'initiative de solliciter l'aide des CRAM afin de leur venir en aide dans la mise en œuvre d'une démarche dans le cadre du risque routier. Nous ne pouvons que nous interroger sur la nature des causes de ce phénomène. Pourquoi les entreprises ne sollicitent-elles pas davantage l'aide des CRAM alors qu'elles sont habituellement le partenaire privilégié lorsqu'il s'agit de prévention des risques professionnels ? Se tournent-elles vers d'autres acteurs ? Dans ce cas pourquoi ? Y a-t-il un problème de reconnaissance professionnelle des CRAM lorsqu'il s'agit d'appréhender le risque routier ? Ces questions ne sont pas simplement formelles car n'oublions pas que les préventeurs d'entreprises ont révélé une représentation du risque routier différente de celle des préventeurs CRAM tant au niveau des caractéristiques qu'au niveau des facteurs. Ce sont des interrogations sur lesquelles nous aurons l'occasion de revenir dans ce chapitre.

2.2. Déterminants et genèse des démarches de prévention en entreprise

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Constat : taux de sinistres/nombre de Km, parc auto important	6	9	39,13
Demande de minoration/Coût pour l'entreprise	4	7	30,43
Suite à des accidents graves/mortels	2	2	8,69
Faire changer les mentalités	1	2	8,69
Suite à une visite/intervention de la CRAM	1	1	4,35
Préserver l'image de l'entreprise	1	1	4,35
Démarche est venue naturellement	1	1	4,35
	Total : 23		100%

Tableau Genèse des Démarches Risque Routier P.E.

La première remarque que nous pouvons formuler est d'ordre général puisqu'elle concerne la dispersion des réponses recueillies auprès des préventeurs d'entreprise. Un seul item a été évoqué par une majorité de personnes somme toute relative. D'un autre côté, cet éparpillement des réponses est également révélateur du fait que dans les entreprises, les démarches de prévention naissent d'une grande diversité de déterminants. Les éléments déclencheurs ne sont pas les mêmes que dans les CRAM car les actions de prévention ont des motivations premières fondamentalement différentes.

2.2.1. Constat d'exposition au risque

Sur un effectif groupe de 10 personnes, seuls 6 préventeurs affirment qu'un constat d'exposition au risque est un élément déclencheur d'une démarche de prévention. Ce résultat n'est pas sans nous surprendre tant il paraissait logique

que cet élément déclencheur possède un poids et un rôle plus important dans la prise de décision des préventeurs d'entreprise. Ces acteurs étant immergés au quotidien dans la vie de l'entreprise, il semblait probable que des indices matériels et concrets conduisant à un constat d'exposition au risque devaient peser très fortement sur la détermination des démarches à engager. En tout état de causes, les préventeurs d'entreprise ont cité cet élément dans des proportions, en terme de personnes ainsi qu'en terme d'occurrences, très similaires aux préventeurs CRAM. Tout en sachant par ailleurs que ces derniers ont une moins bonne connaissance de l'entreprise de par la nature même de leurs missions et de l'étendue du secteur géographique dont ils ont la responsabilité.

2.2.2. Les coûts : constat financier et demande de minoration

Avec une occurrence de 7 fois, 4 préventeurs considèrent que l'aspect financier est un élément qui contribue à générer des démarches de prévention. Le facteur financier n'apparaît pas en tant que tel dans notre tableau puisque nous avons préféré le décliner selon deux principes. Tout d'abord, il est indéniable que le risque routier a un coût pour les entreprises y compris pour celles qui ont la chance de ne pas avoir connu d'accidents graves, voire mortels. Les accidents matériels engendrent des coûts en terme de réparations. Et lorsque la flotte de véhicules est importante, outre les coûts inhérents à l'entretien, on imagine facilement les frais supplémentaires que peut engendrer la récurrence de ce type d'accidents. La seconde dimension de cet aspect financier peut être envisagée comme la conséquence de ce que nous venons d'explicitier car elle concerne les demandes de minoration.

“Le risque routier pour nous c'est..., c'est quelque chose qu'on fait..., heu..., je ne veux pas dire en plus ou qu'on n'aurait pas besoin de faire, c'est pas ça que je veux dire ! Mais on le fait, parce que je vous dis, il y a..., c'est pas parce qu'on a beaucoup d'accidents..., c'est parce qu'on a toujours..., à un moment donné, on a toujours eu des demandes de minoration à faire..., et quand on fait des demandes de minoration..., bon il faut être honnête..., et bien il faut avoir quelque chose à mettre dans le truc quoi. Bon..., c'est principalement ça !”(P.E. N°2)

Les demandes de minoration des cotisations accidents du travail/maladies professionnelles se fondent sur la constitution d'un dossier qui doit faire état de l'engagement de l'entreprise dans des actions de prévention concrètes. Par le biais de la demande de minoration, c'est donc bien la perspective de faire des économies qui incite les entreprises à s'investir dans une démarche de prévention du risque routier.

2.2.3. Suite à des accidents graves/mortels

Seules 2 personnes ont affirmé, avec une occurrence de 2, que la démarche avait été mise en œuvre suite à des accidents graves ou mortels.

“Depuis un accident grave qu'on avait eu en 1997 heu..., on a appréhendé ce risque routier et on a mis donc heu..., ces différentes choses en place hein.” (P.E. N°8)

Cependant, ce qui nous pose question avec cet item, c'est davantage le fait qu'il soit évoqué par aussi peu de préventeurs. Que cela peut-il signifier ? Si l'on

procède à une analyse en creux, nous pouvons en déduire deux pistes de réponse. En premier lieu, si les accidents graves et/ou mortels sont aussi peu présentés comme des éléments déclencheurs de la démarche c'est peut-être parce que les préventeurs d'entreprises possèdent suffisamment d'indicateurs leur permettant de juger de la pertinence de mener des démarches *a priori*. Et deuxièmement, si cet item n'est évoqué que par 2 préventeurs d'entreprise alors qu'il arrive en première position chez les CRAM, c'est très probablement parce que ces derniers sont amenés, de par leurs missions, à rencontrer une multitude d'entreprise. Ils sont donc, de fait, confrontés à de nombreux accidents de la route alors que pour les préventeurs d'entreprise, ce risque, et le type d'accidents qu'il engendre, est plus rare dans le fonctionnement normal de leur entreprise. Il existe très certainement d'autres risques professionnels qui sont davantage prioritaires.

Les quatre derniers items ont chacun été abordé par une seule personne dans des proportions très faibles. La nature de ces résultats nous incite à penser que ces éléments semblent jouer en quelque sorte le rôle d'indicateurs secondaires venant confirmer la nécessité de mettre en œuvre une démarche de prévention.

2.2.4. Faire changer les mentalités

Ainsi, une personne interviewée affirme que c'est le désir de faire changer les mentalités qui est à l'origine des actions de prévention du risque routier.

“Donc je vous dis, au départ c'était pas..., on n'a pas fait ces actions pour réduire les accidents de trajet. C'était pas un problème pour l'entreprise les accidents de trajet..., mais c'était..., le but c'était de..., de sensibiliser le personnel aux risques en général. Pour faire..., pour que les mentalités changent !” (P.E. N°7)

Cette volonté de changer les mentalités comme moteur du processus de prévention est en totale cohérence avec ce que nous avons relevé lors de l'analyse de la représentation du risque routier et des facteurs de risque, à savoir la prédominance du facteur humain et de l'aspect comportemental chez les préventeurs d'entreprise. Nous avons effectivement pu constater que la dimension comportementale tenait un rôle central dans la dynamique représentationnelle et nous remarquons à présent qu'elle semble se prolonger jusque dans la logique d'action.

2.2.5. Préserver l'image de l'entreprise

Et enfin, un préventeur juge que la démarche de prévention trouve son origine dans la volonté de préserver l'image de l'entreprise. Cet élément déclencheur, bien qu'original, n'est pas sans lien avec la médiatisation évoquée là aussi dans le cadre de la représentation du risque routier. En effet, l'image est une valeur forte de l'entreprise. La médiatisation des accidents dans la presse quotidienne n'est pas sans nuire à l'image d'une société aux yeux du grand public ainsi qu'aux yeux des partenaires et clients. Par ailleurs, dans ce même ordre d'idée, les salariés qui se déplacent dans des véhicules portant des stigmates d'accidents matériels n'est pas non plus du meilleur effet pour l'image de marque. C'est donc bien ce désir de travailler l'image de l'entreprise qui motive les actions de prévention.

Avec un peu de recul et lorsqu'on procède au cumul du nombre de personnes ayant répondu, on peut constater que pour plusieurs préventeurs, au-delà d'un seul élément déclencheur, il s'agit bien plutôt de la combinatoire de plusieurs déterminants qui participe à la genèse des actions de prévention du risque routier.

2.3. Comparaison : Déterminants et genèse de la démarche

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Suite à des accidents graves/mortels	1	53,33	3	8,69
Suite à une visite/Constat	2	33,33	5	4,35
Demande de l'entreprise/Etat des lieux	3	13,33	NC	NC
Constat : taux de sinistres/nombre de Km, parc auto important	NC	NC	1	39,13
Demande de minoration/Coût pour l'entreprise	NC	NC	2	30,43
Faire changer les mentalités	NC	NC	4	8,69
Préserver l'image de l'entreprise	NC	NC	5	4,35
Démarche est venue naturellement	NC	NC	5	4,35

Comparaison Genèse Démarches de Prévention Risque Routier

Ce tableau de comparaison suscite préalablement deux remarques d'ordre général. Premièrement, les préventeurs d'entreprise ont exprimé une diversité d'éléments qui tend à montrer que ces acteurs peuvent avoir accès à une grande variété de données susceptibles de déclencher une démarche de prévention.

Deuxièmement, sur l'ensemble des items évoqués, seuls 2 (*Suite à des accidents graves/mortels*; *Suite à une visite/Constat*) l'ont été par nos deux catégories de préventeurs. Or, si ces items occupent précisément les deux premières places chez les préventeurs CRAM (le 1^{er} item représente à lui seul plus de la moitié du total des occurrences et le cumul des deux atteint plus de 85%), il n'en est pas de même pour les préventeurs d'entreprise puisqu'ils se situent respectivement en 3^{ème} et 5^{ème} position avec des occurrences faibles. Quant aux deux principaux items des préventeurs d'entreprise (*Constat : taux de sinistres/nombre de Km, parc auto important*; *Demande de minoration/Coût pour l'entreprise*), ils n'ont pas été évoqués par les CRAM alors qu'ils occupent une place prédominante dans le discours puisqu'ils représentent à eux deux près de 70% du total des occurrences.

2.4. Synthèse

Il apparaît que les deux types d'acteurs ont accès et/ou sont réceptifs à des données différentes :

- Pour les préventeurs CRAM, les principaux éléments qui participent à la genèse des démarches risque routier sont les accidents graves et/ou mortels ainsi que les constats réalisés suite à une visite d'entreprise.
- En ce qui concerne les préventeurs d'entreprise, les éléments déclencheurs sont fondamentalement différents puisqu'il s'agit des constats liés aux taux de sinistres et à l'exposition des salariés (nombre de kilomètres parcourus, importance du parc automobile) ainsi que les coûts financiers liés au risque.

D'une manière générale, la nature des phénomènes qui participent à la genèse des démarches de prévention semble être spécifique à la position institutionnelle et aux missions de chaque catégorie de préventeur. Les modes d'accès à ces éléments déclencheurs ainsi que leur interprétation sont profondément liés au statut et au rôle de ces acteurs : les principaux déterminants des démarches CRAM sont plutôt de nature *a posteriori* (accidents graves/mortels) alors que les préventeurs d'entreprise agissent essentiellement sous l'influence d'éléments qui s'inscrivent dans l'*a priori* (constat du taux de sinistres ; demandes de minorations).

3. Evaluation du risque

Malgré le nombre réduit d'items, l'évaluation du risque faisait l'objet d'une question explicite lors de l'entretien. Notre objectif consistait à tenter d'identifier les éléments mobilisés par les préventeurs et susceptibles de les aider dans leur processus d'évaluation de l'exposition au risque routier. A la lecture de la composition des tableaux, il semble que les préventeurs aient éprouvé des difficultés à répondre à la question qui leur était proposée. Est-ce à dire que l'évaluation pose un problème ? Les préventeurs rencontrent-ils des difficultés à identifier des éléments convaincants susceptibles de les aider dans la réalisation de cette évaluation ?

Effectif groupe : 8 personnes			
Items	Préventeurs	Nb de fois	%
Diagnostic/Audit : repérer et analyser les indices matériels du risque	6	16	84,21
Evaluation globale des risques professionnels	2	3	15,79
		Total : 19	100%

Tableau Risque Routier CRAM

Effectif groupe : 10 personnes			
Items	Préventeurs	Nb de fois	%
Diagnostic/Audit : repérer et analyser les indices matériels du risque	5	7	87,50
Evaluation globale des risques professionnels	1	1	12,50
		Total : 8	100%

Tableau Risque Routier Préventeurs d'entreprise

Les deux tableaux présentent des items scrupuleusement identiques. Les deux catégories de préventeurs ont évoqué les mêmes aspects mais les résultats traduisent des écarts importants même si les pourcentages des occurrences sont assez proches. En effet, nous remarquons que tous les préventeurs d'entreprise ne se sont pas exprimés alors que ce thème faisait l'objet d'une question explicite. La non réponse semble pouvoir être interprétée selon deux possibilités : soit elle révèle une absence d'évaluation du risque routier, soit les préventeurs n'ont pas su mettre en mots le procédé utilisé.

Le premier item est le seul à avoir été abordé par une majorité de personnes. Cependant, nous pouvons remarquer que chez les préventeurs CRAM il apparaît avec une occurrence deux fois plus importante alors que le nombre de

préventeurs à l'avoir évoqué se situe dans des proportions similaires pour chacune des deux catégories. Ainsi, 6 préventeurs CRAM considèrent avec une occurrence de 16 que l'évaluation du risque est réalisée sur la base d'un diagnostic/audit qui consiste à identifier et analyser les indices matériels du risque. 5 préventeurs d'entreprise ont exprimé la même idée avec une occurrence de 7 fois.

Afin comprendre le sens de cet item, nous pouvons nous appuyer sur la genèse de la démarche de prévention pour éclairer notre réflexion et ainsi saisir la nature des éléments sur lesquels se fonde l'idée de diagnostic. En effet, cet item nous renvoie directement aux éléments déclencheurs, aux déterminants de la démarche de prévention que nous avons analysé précédemment. En ce qui concerne les CRAM, nous avons vu que les éléments déclencheurs étaient essentiellement constitués par les déclarations d'accidents et les constats établis suite à une visite d'entreprise. Par conséquent, lorsque ces mêmes préventeurs CRAM parlent de diagnostic/audit pour évaluer le risque routier, nous pouvons en déduire que ce diagnostic d'évaluation se fonde sur les déclarations et sur le constat de la présence d'éléments matériels attestant de l'exposition au risque.

“Bon..., et bien..., c'est les indices matériels précis. Alors oui..., depuis quelques mois..., j'ai identifié quand même que..., on ne s'y prenait pas tout à fait bien ou tout au moins, on ne s'était pas occupé du risque routier et on ne s'était pas préoccupé des indices matériels du risque routier. Or il en existe dans les entreprises ! Peu d'entre nous, on en faisait le constat, visite le parc des véhicules de l'entreprise. Et lui alors il nous apprend des tas de choses ce parc.”(CRAM N°6)

“Ou alors ça peut être..., et bien dans l'entreprise..., tient on voit un véhicule, c'est à vous ce véhicule ? Qui est-ce qui l'utilise ? (BLANC) Ou alors c'est une action, on dit : et bien voilà, on va dans l'entreprise..., et puis là on regarde un petit peu la manière dont vous gérez votre parc de véhicules routiers.” (CRAM N°7)

Si les éléments comme les déclarations d'accidents ne posent pas de problèmes, le premier de ces deux extraits nous montre qu'il n'en a pas toujours été de même pour les éléments matériels qui ont pour objectif de conduire à une évaluation *a priori* du risque. Les éléments matériels, les stigmates du risque existent mais ils n'ont pas toujours été vus et décryptés comme tels. Pour les préventeurs CRAM, l'enjeu réside dans la nécessité de développer un regard différent sur leur environnement susceptible d'intégrer de nouveaux indices dans leur logique d'analyse et d'évaluation. Les préventeurs CRAM semblent construire leur évaluation sur la base d'éléments factuels et empiriques. En effet, pour cette catégorie d'acteurs, le recours aux faits se justifie par la nature de leur position. Les préventeurs CRAM ont une connaissance très succincte des entreprises, il leur est donc nécessaire de travailler sur des faits concrets : ils regardent l'état des véhicules, recherchent les éventuelles bosses ou rayures...

Quant aux préventeurs d'entreprise, les indices matériels sur lesquels se fonde le diagnostic prennent davantage la forme de données chiffrées et de statistiques tels que les taux de sinistres ou encore le calcul des coûts engendrés par le risque routier. Et contrairement à leurs collègues des CRAM, les préventeurs d'entreprise auraient peut-être tendance à construire leur évaluation sur des données rationalisées puisqu'elles sont chiffrées. Le factuel ne suffit pas, pour évaluer il est nécessaire d'objectiver et de justifier.

“D’un constat oui, oui..., on a fait des analyses..., toutes ces analyses..., et puis je vous dis hein..., les statistiques qui sont tenues en permanence aussi bien par le pôle expertise prévention sécurité que par le garage hein ! C’est le compte rendu des sinistres... (BLANC)” (P.E. N°4)

Finalement, on peut en conclure que les éléments sur lesquels se fondent le diagnostic d’évaluation du risque sont les mêmes pour les deux catégories de préventeurs à la différence près qu’ils ne sont pas lus sous la même forme et qu’ils sont interprétés dans une logique d’analyse différente.

4. Méthodes d’analyse

Que ce soit à travers une question explicite ou en filigrane dans le discours des personnes interviewées, notre objectif consistait à essayer de comprendre quelle était la nature des cadres d’action dans lesquels les préventeurs avaient inscrit leurs pratiques. Le choix d’une méthode d’analyse donne des indications sur le cadre de référence dans lequel les préventeurs situent leur action.

4.1. Préventeurs CRAM : question de méthode

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Arbre des causes/Analyse des accidents, incidents	5	13	37,14
Analyse de type ergonomique/Analyse de l’activité et des situations de travail : recherche d’indices	4	14	40,00
Méthode VECO	2	5	14,28
Analyse statistique	1	1	2,86
Méthode 5M	1	1	2,86
Audit du conducteur	1	1	2,86
		Total : 35	100%

Tableau Méthode d’Analyse Risque Routier CRAM

Le tableau montre que le discours des préventeurs interviewés nous a permis de recueillir une assez grande diversité de méthodes d’analyse. La multiplicité des méthodes évoquées peut être interprétée comme la conséquence de l’absence de méthodes prédéfinies. Même si le risque routier semble difficilement se laisser saisir et enfermer dans des cadres, des méthodes d’analyse comme c’est souvent le cas pour d’autres risques, la diversité des réponses témoigne de la possibilité pour les préventeurs d’utiliser des méthodes différentes selon le contexte.

Malgré la diversité et la variété des éléments de réponse recueillis, les résultats des deux premiers items font apparaître une rupture assez nette avec les suivants. En conséquence, il semble que les pratiques des préventeurs CRAM s’articulent autour de deux méthodes au statut très différent.

4.1.1. Arbre des causes/Analyse des accidents

Ainsi, avec une occurrence de 13 fois, 5 personnes affirment utiliser une méthode d’analyse d’accident de type arbre des causes.

“Donc, l’arbre des causes, par exemple, pour analyser l’accident...” (CRAM N°2)
“Et bien oui, l’analyse du moindre incident, du moindre accrochage..., à travers l’arbre des causes..., oui, oui. Là on a un bel outil !” (CRAM N°6)

Naturellement, il n’est pas très surprenant de trouver cette méthode en première position puisqu’elle est un grand classique dans le domaine de la prévention. L’objectif et l’intérêt de cette méthode résident dans sa capacité à s’intéresser à l’ensemble des événements et des prises de décisions qui ont précédé la survenue de l’accident. En cela elle permet de développer une approche compréhensive somme toute assez complète puisqu’elle permet de s’ouvrir à la multifactorialité et d’appréhender une quantité importante d’informations. Par ailleurs, il apparaît que des préventeurs cherchent à faire évoluer cette méthode de l’arbre des causes dans le sens d’une adaptation aux spécificités du risque routier afin de réussir à l’appréhender dans toute sa complexité.

“Alors les méthodes..., je dirais qu’il y a..., il y a l’arbre des causes quand on est après accident..., mais il y a une méthode qui est pas mal, c’est de partir, je dirais aussi de la..., des acteurs hein..., des acteurs en présence..., savoir un petit peu qu’est-ce qui a conduit à des décisions successives de ces acteurs par rapport à..., à la situation qu’on a examiné. Quelle était leur logique d’action et on va peut-être s’apercevoir à ce moment là, la façon dont ils voient..., dont ils ont vu par exemple la situation..., quels ont été les moteurs, je dirais, des décisions qu’ils ont pu prendre..., ça c’est une méthode... (BLANC)” (CRAM N°4)

Pourtant, il est possible de lui objecter un argument de taille. L’arbre des causes est une méthode d’analyse *a posteriori*. C’est-à-dire que sa mise en œuvre nécessite que l’accident ait eu lieu. Dans ce cas, peut-on réellement la qualifier de méthode d’analyse du risque ? Elle est effectivement bien plutôt une méthode d’analyse d’accidents.

4.1.2. Analyse de type ergonomique/Analyse de l’activité et des situations de travail

En revanche, cela ne semble pas être le cas du deuxième item qui a été évoqué par seulement 4 personnes mais avec une occurrence de 14 fois ; ce qui est plus important que l’item précédent qui avait pourtant été exprimé par un nombre plus important de préventeurs. Cette seconde méthode relève davantage d’une analyse de type ergonomique dont le principe consiste à analyser l’activité et les situations de travail.

“Sachant que l’analyse des risques telle que nous, nous la concevons, elle passe d’une part par une analyse, je dirais, on prend tel poste pour telle activité et on l’analyse..., mais elle prend aussi l’aspect cognitif des choses tout ce qui est connaissances des accidents et des analyses d’accidents et tout ce qui est..., tout ça doit rentrer en compte dans l’analyse des risques. [...] Donc tout ça alimente, si vous voulez, la connaissance sur le poste de travail ou l’activité de telle ou telle personne, groupe de personnes. Donc l’analyse des risques doit s’alimenter de tout ça hein..., donc c’est une démarche vraiment pluridisciplinaire.” (CRAM N°5)

Cette méthode traduit un statut différent car l’analyse porte sur l’activité, son organisation et sur les situations de travail. En d’autres termes, elle vise à

appréhender la complexité du travail de façon globale en sachant combiner un regard général avec un regard plus focalisé. Cette perspective crée les conditions nécessaires à la compréhension des interactions entre la nature du travail, l'organisation, l'activité et la dimension à la fois cognitive et affective des salariés. Sa force réside dans son aptitude à développer une analyse *a priori* du risque à partir de la situation de travail, c'est-à-dire avant même la survenue de l'accident.

4.1.3. Autres méthodes

Les quatre items suivants font état de méthodes utilisées de façon plus isolée. C'est notamment le cas des trois derniers qui ont été cités une seule fois et par une seule personne chacun. L'absence de méthode d'analyse prédéfinie semble quelque peu déstabiliser les préventeurs CRAM. Ces items, conjugués avec les deux précédents, procurent l'impression que les préventeurs sont entrés dans une démarche de recherche de la méthode adéquate. Ils donnent l'image de professionnels impliqués dans une phase de réflexion et de questionnement dont le principe de fonctionnement repose sur une attitude d'essais, de tâtonnement. Ainsi, les quatre derniers items présentent des méthodes que certains préventeurs ont explorées et utilisées soit dans leur forme originelle, soit en les adaptant.

“Alors eux..., leur territoire d'analyse des accidents du travail c'est autour du VECO hein donc V, E, C, O..., Véhicule, Environnement, Conducteur et Organisation du déplacement. Et on a essayé de transposer ça..., puisqu'en matière d'accident du travail, on analyse les causes techniques, humaines et organisationnelles.” (CRAM N°7)

Cette méthode VECO semble avoir fait l'objet d'un emprunt et d'une adaptation, d'une transposition afin de la rendre opérationnelle aux spécificités et aux exigences de la prévention du risque routier en entreprise. Comme nous le montrent la citation et la dénomination exacte, cette méthode pose le cadre d'une intervention et d'une analyse globale en s'intéressant à l'ensemble des dimensions qui composent la situation étudiée. Nous pouvons une nouvelle fois constater que les préventeurs manifestent une réelle volonté de réussir à appréhender la complexité du risque dans sa globalité.

A la lumière de ces trois items les plus fréquemment abordés, nous constatons une nouvelle fois que, de par leur statut et leurs missions, les préventeurs CRAM semblent être très attentifs aux signes, aux indices matériels. Même si les méthodes d'analyse utilisées nécessitent la participation de différents acteurs dont les conducteurs, elles se fondent sur le recueil des faits concrets dans une perspective multifactorielle et globale.

4.2. Préventeurs d'entreprise : question de méthode

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Arbre des causes/Analyse d'accidents/Recueil des faits/ Fiches 3A	8	14	87,50
Méthode Dupont de Nemours	1	1	6,25
Méthode HEMP	1	1	6,25
		Total : 16	100%

Tableau Méthode d'Analyse Risque Routier P.E.

Chez les préventeurs d'entreprise, la diversité des réponses n'est pas aussi marquée que chez les CRAM. Les résultats du premier item traduisent une rupture franche et massive. En conséquence, il apparaît de façon incontestable que les pratiques des préventeurs d'entreprise se construisent, se fondent sur une méthode bien précise et clairement identifiée.

4.2.1. Arbre des causes/Analyse d'accidents

Avec une occurrence de 14 fois, 8 personnes interviewées affirment mobiliser la méthode de l'arbre des causes pour analyser le risque routier. Une forte majorité de préventeurs utilise cette méthode d'analyse *a posteriori*.

"Hein..., donc on a..., bon j'en ai eu une l'année dernière..., un accident de trajet. Donc on fait..., heu..., donc je fais un recueil des faits concernant..., donc on a un dossier hein..., qui s'appelle donc..., bon..., sur toutes les données comment ça est arrivé. J'ai un arbre des causes que je remplis..., donc comment ça est arrivé..., avant qu'est-ce qui est..., bon qu'est-ce qui a eu ?"(P.E. N°3)

En outre, certains préventeurs tendent à attribuer des objectifs de nature tout à fait particulière à cette méthode d'analyse. Au-delà du recueil des faits, sa mise en œuvre s'inscrit alors dans une perspective comportementale puisqu'il s'agit pour ces acteurs d'essayer de comprendre la nature du dysfonctionnement des conducteurs. Dans ce cas, l'objectif consiste bien à identifier ce que le conducteur a fait ou ce qu'il n'a pas fait face aux caractéristiques de la situation environnementale de conduite.

"Aujourd'hui heu..., on travaille avec un logiciel..., c'est-à-dire que heu..., on a toujours suite à un accident heu..., je dirais majeur..., moi j'interroge le conducteur ! Pourquoi ça c'est passé ? De savoir..., heu..., l'objectif étant de savoir pourquoi l'accident s'est passé et quels sont heu..., et ça c'est avec le conducteur hein..., heu..., mais alors géographiquement comme on est relativement bien étendu, c'est pas facile de les rencontrer mais j'essaie de les rencontrer au maximum..., mais pourquoi ça c'est passé ? Déterminer heu..., avec lui..., d'essayer de déterminer et de remonter dans le temps pour essayer de savoir qu'est-ce qu'il a fait ou qu'est-ce qu'il n'a pas fait..., de manière à..., de se dire heu..., telle ou telle chose aurait peut-être pu éviter de me mettre en risque majeur. Donc on détermine ensemble le pourquoi du comment ! Pourquoi c'est arrivé et pourquoi heu..., quel geste a fait que c'est arrivé..., ou quel facteur est arrivé sur la route et que je n'aurais pas détecté etc.... De savoir heu..., quel critère le conducteur n'a pas mis en place, entre guillemets, pour éviter l'accident ?" (P.E. N°10)

A la lumière de cet extrait, la méthode de l'arbre des causes apparaît effectivement comme une méthode d'analyse *a posteriori*. Mais, ce qui constitue ici son originalité, c'est que les préventeurs d'entreprise semblent l'utiliser dans un objectif de remédiation comportementale qui consiste à identifier ce que le conducteur a fait ou n'a pas fait dans le but de proposer des solutions pour que cela ne se reproduise pas.

4.2.2. Autres méthodes

Les deux autres items présentent des méthodes d'analyse qui n'ont été évoquées qu'une seule fois et ce de manière isolée par une seule personne à chaque fois. Ces méthodes sont en fait des protocoles d'analyse qui proposent dans un premier temps des grilles, des cadres d'analyse *a priori* et ensuite un éventail de pistes de prévention prédéfinies. Cependant, la question qui se pose dès lors concerne la compatibilité et l'adaptabilité du caractère prédéfini de ces cadres d'analyse avec l'incertitude et l'ensemble des caractéristiques inhérentes au risque routier.

Globalement, une forte majorité des préventeurs d'entreprise que nous avons rencontré mobilisent essentiellement une méthode d'analyse *a posteriori* des risques. Nous pensons que ce phénomène est en quelque sorte le révélateur d'une certaine déstabilisation de ces préventeurs vis-à-vis du risque routier. En effet, le recours à la méthode de l'arbre des causes, méthode classique et bien connue d'analyse *a posteriori*, nous incite à penser que les préventeurs ont besoin de repères pour tenter de comprendre et de maîtriser l'incertitude ainsi que l'ensemble des caractéristiques si particulières du risque routier. Même si les préventeurs sentent la nécessité de faire évoluer leurs pratiques de prévention, ils ne possèdent pas les outils et les méthodes adéquates pour réaliser pleinement cette évolution.

4.3. Comparaison : méthodes d'analyse

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Arbre des causes/Analyse des accidents, incidents	1	37,14	1	87,50
Analyse de type ergonomique/Analyse de l'activité et des situations de travail : recherche d'indices	2	40,00	NC	NC
Méthode VECO	3	14,28	NC	NC
Analyse statistique	4	2,86	NC	NC
Méthode 5M	4	2,86	NC	NC
Audit du conducteur	4	2,86	NC	NC
Méthode Dupont de Nemours	NC	NC	2	6,25
Méthode HEMP	NC	NC	2	6,25

Comparaison Méthode d'Analyse Risque Routier

Sur l'ensemble des méthodes d'analyse évoquées, une seule semble être partagée par les deux catégories de préventeurs. Par ailleurs, cette méthode d'analyse commune occupe, dans les deux cas, la première position.

Les items *Arbre des causes/Analyse des accidents* et *Analyse de type ergonomique/Analyse de l'activité et des situations de travail* se détachent assez distinctement dans le discours des préventeurs CRAM puisque, ensemble, ils occupent à peu près les trois quarts du total des occurrences.

L'item *Arbre des causes/Analyse des accidents* occupe la 1^{ère} place pour les deux catégories de préventeurs. Cependant, il n'occupe pas la même place dans le discours puisqu'il représente 87,50% du total des occurrences pour les préventeurs d'entreprise contre 37,14% pour les CRAM.

Par ailleurs, l'item *Analyse de type ergonomique/Analyse de l'activité et des situations de travail* semble également être très important pour les CRAM puisqu'il

figure en 2^{ème} position avec 40% des occurrences. Or, cet item n'a pas été évoqué par les préventeurs d'entreprise.

Par conséquent, nous voyons clairement que les préventeurs CRAM mobilisent à la fois des méthodes *a posteriori* et *a priori* alors que les préventeurs d'entreprise ont essentiellement recours à des méthodes *a posteriori*.

4.4. Synthèse

Au regard de l'analyse développée dans les pages précédentes, il semble que l'utilisation de méthode se fonde sur deux logiques d'action différentes :

- Les préventeurs CRAM ont principalement déclaré mobiliser deux types de méthodes d'analyse au statut bien différent : l'arbre des causes et une méthode d'analyse de type ergonomique. En effet, même si ces méthodes se fondent sur une capacité à développer une approche globale pour saisir le risque routier dans sa complexité, l'arbre des causes est une méthode d'analyse *a posteriori*, en ce sens qu'elle ne peut être mise en œuvre qu'après la survenue d'un accident, alors la méthode d'analyse de type ergonomique est davantage considérée comme une méthode *a priori* puisqu'elle se donne pour objet d'analyser l'activité. D'autre part, ces méthodes reposant sur le recueil et l'analyse de données concrètes, nous pouvons de nouveau remarquer l'intérêt et la volonté des préventeurs CRAM de travailler à partir de faits concrets.
- L'arbre des causes est mis en œuvre par les préventeurs d'entreprise dans une perspective comportementale dont l'objectif consiste à identifier et comprendre les dysfonctionnements du comportement des conducteurs dans le contexte environnemental de la conduite automobile. Cette méthode d'analyse s'inscrit alors dans une visée de remédiation du comportement des conducteurs. Le recours massif à une méthode d'analyse *a posteriori* comme l'arbre des causes nous incite à penser que les préventeurs d'entreprise mobilisent cette méthode bien connue comme un point de repère pour tenter de faire face à l'inconnu, à la complexité, à l'incertitude et à l'ensemble des caractéristiques inhérentes au risque routier.

5. Les outils

La question sur les outils était ouverte et non spécifiée car nous n'avions pas d'idées préconçues sur la nature de la palette des outils utilisés par les préventeurs. Notre volonté était de ne pas orienter les réponses avec une question trop précise afin de laisser à chacun la possibilité d'interpréter le terme "outil". Les préventeurs avaient ainsi l'occasion de faire part des différentes significations qu'ils attribuent à ce terme dans le cadre d'une démarche de prévention. Par conséquent, nous avons ouvert une voie d'accès à la richesse, à la diversité et à la variété des réponses sans risquer de neutraliser d'éventuels aspects, d'éventuels éléments en orientant la question de façon trop précise.

5.1. Les outils des préventeurs CRAM

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Questionnaire d'évaluation/de diagnostic du risque	3	3	13,04
Textes réglementaires/Protocoles sécurité/Normes sécurité	2	7	30,43
Construire un outil adapté à chaque entreprise	2	2	8,69
Statistiques	1	4	17,39
Injonctions/Contrats de prévention	1	4	17,39
Principes généraux de prévention	1	2	8,69
Formation	1	1	4,35
		Total : 23	100%

Tableau Risque Routier CRAM

A la lecture du tableau, nous pouvons constater une dispersion des réponses des préventeurs CRAM. Sur l'ensemble des outils qu'ils affirment utiliser, aucun item n'a été évoqué par au moins la moitié des personnes interviewées. Cependant, le croisement entre le nombre de personnes et les occurrences permet de faire émerger l'importance de certains outils.

5.1.1. Questionnaire d'évaluation/de diagnostic du risque

Avec une occurrence plutôt faible de 3 fois, 3 préventeurs CRAM ont déclaré avoir recours à des questionnaires d'évaluation/diagnostic du risque routier dans le cadre de leurs pratiques de prévention. Les propos recueillis nous ont permis d'identifier de précieuses indications quant à l'utilisation de ces questionnaires d'évaluation/diagnostic et aux attentes qu'ils génèrent chez les préventeurs. En effet, nous avons pu noter que ce type d'outil permet aux préventeurs de se construire une vision globale du risque dans son contexte puisqu'il permet de questionner les entreprises sur une multitude de dimensions. Cette qualité offre la possibilité de développer une approche ouverte et globale susceptible d'appréhender le risque routier dans sa complexité tout en restant au plus près de la réalité puisqu'il s'agit de questionner le fonctionnement quotidien de l'entreprise. Le questionnaire apparaît dès lors comme un outil pragmatique de recueil de faits matériels et concrets.

"Si ce n'est après..., le questionnaire d'audit que l'on avait établi dans le cadre de l'action..., qui a permis à chaque entreprise de s'interroger sur la manière dont elle gérait le risque routier. Et en fonction des réponses, de pouvoir argumenter et de pouvoir définir un ensemble d'actions à mettre en place en parallèle quoi." (CRAM N°7)

"Un exemple..., oui..., oui, tout simple, c'est un questionnaire..., à peu près toutes les CRAM on fait un questionnaire identique..., questionnaire que j'ai..., j'ai mis sur pied..., qui reprend en gros 80 questions, je pourrai vous le laisser si ça vous intéresse hein, qui reprend en gros 80 questions qui sont triées par catégories, conducteur, type de mission..., etc, etc..., et dedans, quand..., dans la rubrique du véhicule, on dit : mais dans les véhicules, est-ce que au moins on a une raclette, un chiffon pour essuyer les phares..., la roue de secours gonflée..., enfin des choses aussi simples que ça, une lampe de poche qui fonctionne..., pour lesquelles effectivement l'interlocuteur se dit : oui, bon et bien ça je sais faire..., ça je peux faire ! Quand on lui dit : si la personne crève en rase campagne..., si il n'a même pas une lampe de poche pour aller démonter... Il dit : oui, ça je peux ! Donc vous voyez, on

| démarre tout doucement pour dire : après on va..., on va aller un peu plus loin !"
(CRAM N°8)

L'outil questionnaire présente un avantage fondamental en ce sens qu'il permet d'ouvrir directement une perspective sur des mesures de prévention concrètes et pratiques ; il porte en lui des pistes de prévention potentielles. Cependant, dans le deuxième extrait, la personne explique que ce type de questionnaire existe dans chaque CRAM. Or, seuls 3 préventeurs se sont exprimés sur ce sujet. En procédant à une analyse en creux, nous pouvons en déduire que si les autres acteurs interviewés n'en parlent pas, c'est probablement parce qu'ils ne l'utilisent pas et/ou qu'ils ne le considèrent pas comme un outil important.

5.1.2. Textes réglementaires/Protocoles sécurité/Normes sécurité

2 préventeurs expliquent que dans leurs démarches de prévention du risque routier, les textes réglementaires, les protocoles sécurité ainsi que les normes de sécurité sont utilisés comme des outils. Ce type d'outil semble occuper une place très importante pour les personnes qui les ont évoqué car ils apparaissent avec une occurrence de 7 fois, ce qui est plus important que le premier item pourtant abordé par 3 personnes.

| "Bon..., heu..., et on a une norme appréciation du risque. Ce sont des outils..., dont trop peu d'agents, à mon sens, se sont appropriés les principes et les concepts. Or les mots sont déjà dedans et ils ont déjà été définis." (CRAM N°6)

Cet outil se fonde sur des aspects réglementaires. C'est le principe législatif et le caractère officiel de ces règles et de ces normes qui sont mis en avant. C'est un outil qui permet d'appréhender le risque routier à travers un cadre officiel et réglementaire balisé et prédéfini. Ainsi, ces personnes possèdent des repères stables auxquels ils peuvent se référer lorsqu'ils sont confrontés à la complexité et aux caractéristiques de ce risque. Par ailleurs, la mobilisation de la législation, de règles et de normes confère un statut très officiel à l'outil. Ce qui signifie qu'il ne peut en aucun cas être mis en cause ou en doute par qui que ce soit. Dans les entreprises, le caractère officiel de la réglementation offre des repères concrets, pratiques et une contrainte que d'autres outils ne peuvent garantir faute de statut officiel. Mais n'oublions pas également que les préventeurs CRAM ont un statut et un rôle institutionnel auprès des entreprises. Ils sont les représentants et les garants de la sécurité sociale et en cela ils représentent la loi, la législation sur la sécurité au travail. Donc utiliser la réglementation comme outil dans la prévention du risque routier participe aussi d'une certaine façon à la dynamique identitaire professionnelle. La réglementation est une référence commune aux CRAM tout autant qu'un moyen de reconnaissance dans les entreprises. De cette façon les préventeurs CRAM conservent leur autorité, leur reconnaissance et leur légitimité auprès des entreprises alors même qu'ils abordent un risque dont les caractéristiques tendent à montrer les limites de leur expertise technique qui constitue un des socles de leur identité professionnelle.

5.1.3. Construire un outil adapté à chaque entreprise

D'autre part, 2 préventeurs pensent que la prévention du risque routier nécessite de construire des outils adaptés à la spécificité de chaque entreprise. Nous ne pouvons affirmer si ces personnes ont cherché à éluder ou non la question. Cependant, au regard des données que nous avons eu l'occasion de relever et d'analyser jusqu'à présent, nous pensons que cette réponse reflète une certaine sincérité.

5.1.4. Statistiques et outils à caractère officiel

Les quatre derniers items ont chacun été évoqués par une seule personne. Les statistiques semblent être un outil important dans la pratique d'un préventeur car cet item est apparu avec une occurrence de 4 fois. Parmi ces quatre derniers items, nous pouvons remarquer qu'il y a deux outils dont le statut révèle une dimension là aussi très officielle. Nous faisons ici référence aux outils *Injonctions/Contrats de prévention* et *Principes généraux de prévention* qui sont véritablement spécifiques au statut des préventeurs CRAM.

"[...] donc pour obliger les gens à faire, nous notre moyen c'est l'injonction, je ne sais pas si vous savez ce que c'est, c'est demander par voie réglementaire à l'entreprise de faire..., enfin par voie réglementaire, on l'oblige. On l'oblige de quelle manière ? Et bien on va lui dire : si vous ne faites pas, on augmente votre taux de cotisation ! Seulement, il y a quand même un..., il y a quand même un problème légal par rapport à ça, on ne peut faire une injonction à une entreprise que si les salariés de sa propre entreprise sont en situation de risque. Donc il faut que les..., il faut qu'il y ait une espèce de notion de flagrant délit. Il faut que la personne soit en situation de risque. On ne peut pas dire : ici c'est une situation de risque mais..., s'il n'y a personne à ce moment là le risque n'existe pas. Le risque n'existe que si les personnes sont là et ça c'est un problème de..., donc il faudrait être là, il faudrait vraiment..., être sur..., il faudrait qu'il y ait un salarié..." (CRAM N°3)

Cet extrait est très intéressant dans la mesure où il nous apporte des renseignements sur les modalités d'utilisation d'un outil à caractère officiel, l'injonction. Outre le fait que le préventeur nous explique son fonctionnement, ce qui nous interpelle ici c'est davantage l'idée selon laquelle cet outil officiel et réglementaire atteint lui aussi une limite juridique face aux caractéristiques du risque routier : les préventeurs ne pourraient plus l'utiliser car il est nécessaire de constater la situation à risque. A travers cet outil, ce sont les propres fondements institutionnels du métier de préventeur CRAM qui sont bousculés. Cette citation est très symbolique du désarmement statutaire, réglementaire, conceptuel, méthodologique et de l'enjeu identitaire pour l'avenir que représentent des risques comme le risque routier.

5.1.5. La formation

Enfin, notons que dans le cadre de ces derniers items, un préventeur s'est exprimé sur la formation comme outil mobilisé dans la démarche de prévention.

"Bon, la formation est un outil, parmi tant d'autres, mais pas du tout le seul outil en matière de résolution de problème en matière d'insécurité routière." (CRAM N°5)

Cet extrait est très révélateur de la position des préventeurs CRAM qui considèrent, ainsi que nous l'avons déjà montré, que la prévention du risque routier ne peut se réduire au seul comportement des conducteurs puisqu'ils sont au centre de contraintes et d'interactions multiples. Par conséquent, la formation n'est pas nécessairement l'outil le plus adapté.

Au final, nous pouvons remarquer que l'essentiel des outils que les préventeurs CRAM déclarent utiliser dans le cadre des démarches de prévention du risque routier sont principalement centrés sur l'entreprise. Par conséquent, il semble que les outils mobilisés aient principalement vocation à être un moyen d'action sur les modes de fonctionnement et l'organisation des entreprises.

5.2. Les outils des préventeurs d'entreprise

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Vidéo/Cd-rom/Diapositives	5	9	29,03
Voiture tonneau/Voitures accidentées/Voiture test	4	8	25,81
Tests vision/Tests auditifs/Alcootest	2	6	19,35
Codes Rousseau/Supports de formation	2	4	12,90
Questionnaires liés au comportement : alcool, fatigue...	2	3	9,68
Journal d'entreprise	1	1	3,22
		Total : 31	100%

Tableau Risque Routier Préventeurs d'entreprise

Le tableau de synthèse fait état de la diversité des outils mobilisés par les préventeurs d'entreprise. Toutefois, nous pouvons noter que la dispersion des réponses semble ne pas être aussi nette que pour les préventeurs CRAM dans la mesure où les items évoqués de façon isolée sont moins nombreux.

En ce qui concerne le contenu des items, une lecture rapide nous permet de remarquer que la nature des outils utilisés est fondamentalement différente de ce que nous avons pu analyser pour les CRAM. Ce phénomène tend à montrer que la signification du terme outil n'a pas le même écho pour nos deux publics puisqu'ils semblent interpréter le terme en fonction de la finalité qu'ils désirent lui attribuer. Afin de mieux comprendre cet écart entre les catégories d'acteurs, tentons de comprendre le sens des items du tableau.

Les trois premiers outils mobilisés par les préventeurs d'entreprises se caractérisent par leur faculté à se référer à un univers commun de signification. En effet, ce sont des outils qui fondent leur capacité d'action sur l'individu en sollicitant l'ensemble de ses sens. Ce sont des outils qui possèdent un fort pouvoir attractif et dont l'objectif consiste à sensibiliser les individus en éveillant leurs sens au maximum en vue d'agir sur l'affect.

5.2.1. Vidéo/Cd-rom/Diapositives

Ainsi, avec une occurrence de 9, nous remarquons que 5 préventeurs déclarent utiliser, comme outil, des supports d'images tels que la vidéo, les diapositives ou encore les Cd-rom. De par sa capacité à toucher, à sensibiliser, à

émouvoir ou encore à surprendre et à interroger, l'image est un support, un vecteur de messages puissant. La vidéo est essentiellement mobilisée dans un contexte de formation/sensibilisation. Elle permet de faire réagir les gens tout en diffusant des messages, des informations en lien avec la sécurité routière. L'objectif étant de faire évoluer les mentalités en provoquant une prise de conscience.

"C'est la première heu..., le premier aspect de cette sensibilisation. Donc ça s'appuie sur un certain nombre de..., de vidéos pour faire parler les gens." (P.E. N°9)

"[...] ils nous ont offert cette cassette vidéo par exemple hein..., vu que..., on leur a expliqué nos..., on leur a exposé notre projet et..., c'est..., et bien c'est suite au stage avec monsieur (nom de l'ingénieur de la CRAM responsable du risque routier), il y avait une représentante de la..., et bien de la MAIF qui était présente. Et heu..., quand je lui ai envoyé notre projet de formation interne, elle m'a envoyé en échange une cassette. Cette cassette vidéo ! Et puis quand j'ai visionné la cassette vidéo, elle collait parfaitement à notre programme et on lui a demandé..., l'acquisition de dix cassettes. Et puis au lieu de nous envoyer un devis et bien elle nous a..., offert les dix cassettes vidéo." (P.E. N°6)

En ce qui concerne le cd-rom, il exploite tous les atouts de l'image et de la vidéo tout en introduisant une dimension supplémentaire puisqu'il ouvre la voie à l'interactivité et à la mise en situation grâce à la simulation.

"J'ai réussi à trouver par rapport à un fournisseur heu..., bien connu sur la place nationale..., à trouver un petit..., un cd-rom..., donc je l'ai eu en..., 1999-2000, je ne sais plus exactement..., qui permettait de heu..., par rapport à un clip sur un pc..., de dire : tiens j'ai un temps de réaction de tant ! Bon ça c'était du concret ! Mais lorsqu'on en a parlé sur des diapositives bien fixes au tableau, effectivement les gens nous ont dit : oui deux secondes c'est bien mais qu'est-ce que ça donne sur la réalité ? Donc à partir du moment où j'ai eu ce petit cd-rom heu..., ça a permis aux gens que je voyais de plus prendre conscience." (P.E. N°10)

Et d'une manière générale, l'outil Vidéo/Cd-rom est un support de formation et de sensibilisation au service d'actions de prévention.

5.2.2. Voiture tonneau

Avec une occurrence de 8 dans le discours, 4 personnes ont évoqué l'utilisation de la voiture tonneau et de la voiture crash-test.

"Hein..., on a..., bon ça, ça remonte à un peu plus longtemps, on avait fait venir la..., la voiture tonneau." (P.E. N°3)

"Ils sont venus avec la voiture tonneau et puis le test chocs là." (P.E. N°9)

L'utilisation de ce type d'outil s'inscrit également dans une visée comportementale. L'objectif consiste à sensibiliser les conducteurs de manière concrète et pragmatique aux dangers de la route. Nous avons préalablement décrit la possibilité d'utiliser un cd-rom comme un simulateur d'image mais lorsqu'il s'agit de la voiture tonneau ou de la voiture crash-test, nous sommes bien plutôt en présence d'un simulateur grandeur nature. Avec le même succès et l'attractivité que les manèges à sensation, ces appareils sont capables de recréer les conditions d'un accident. La personne qui se soumet au test est mise en situation et elle a le sentiment, la sensation de vivre les effets et les conséquences

de ce moment tragique qu'est l'accident. Ce type d'outil repose sur un objectif de dissuasion car c'est la peur générée par le simulateur qui doit inciter les conducteurs à prendre conscience des conséquences d'un accident et par conséquent à modifier leur comportement.

5.2.3. Tests vision/Tests auditifs/Alcootest

Ensuite, le troisième item concerne l'utilisation de tests : test de vision/tests auditifs/alcootest. Cet outil a été utilisé par 2 préventeurs mais avec une occurrence assez remarquable de 6 fois.

"[...] on avait fait venir aussi la gendarmerie avec le fameux système alcootest et tout ça." (P.E. N°3)

"Bon moi j'y étais..., je m'occupais d'un atelier qui s'appelait le SIMALC..., je ne sais pas si vous connaissez le SIMALC... ? Le SIMALC c'est un simulateur d'alcoolémie, c'est ni plus ni moins qu'un petit micro hein..., et puis et bien vous rentrez..., vous demandez à une personne ce qu'elle a bu ce midi, vous rentrez tout ça et puis ça vous donne..., et bien le taux d'alcoolémie et puis le temps de résorption de l'alcool dans le sang. Les gens très intéressés..., moi je ne connaissais pas..., j'ai découvert ça pareil, c'est vraiment bien fait ! Je sais qu'on en a un ici..." (P.E. N°4)

Bien qu'ayant un caractère très officiel et sérieux, c'est davantage le côté ludique qui fait la force de cet outil. Les tests sont bien souvent considérés par les gens comme de petits jeux. Cela dit, il ne faut pas s'y méprendre car au-delà de l'aspect parfois amusant, ces tests ont un véritable objectif de sensibilisation. D'ailleurs, certains préventeurs l'ont bien compris puisqu'ils évoquent la possibilité de toucher l'ensemble de la famille.

"Après on a eu un..., j'ai fait un test de vision avec eux..., que j'ai aussi récupéré à la prévention routière hein..., et là bon comme c'était les portes ouvertes..., bon c'était aussi bien pour les salariés que pour leur famille hein on va dire. Il n'y avait pas que le salarié lui-même, il y avait la famille." (P.E. N°3)

Ce type d'outils représenté dans le troisième item permet lui aussi de toucher l'affect par le biais de mises en situation ou en donnant à voir les effets et les conséquences d'une mauvaise vision ou de la consommation d'alcool. Les tests que nous évoquons ont une portée pédagogique en ce sens qu'ils participent à la sensibilisation et à l'éducation à la sécurité grâce à la prise de conscience et à la compréhension concrète, pratique des effets notamment de l'alcool sur la conduite.

En conclusion, ces trois premiers outils ont clairement une visée comportementale puisqu'ils misent sur l'attractivité, le caractère ludique et le sensationnel en sollicitant l'affect des individus dans le but d'informer et de sensibiliser les conducteurs. L'utilisation de tels outils est parfaitement en cohérence et en adéquation avec la représentation que les préventeurs d'entreprise ont du risque routier et de sa démarche de prévention, ainsi que nous avons eu l'occasion de l'analyser précédemment.

5.2.4. Supports de formation

Parmi les trois derniers items, 2 personnes assimilent les codes Rousseau (code de la route) à un outil car ce sont des supports de formation qu'ils utilisent dans leurs pratiques de prévention. Les codes Rousseau sont généralement mobilisés dans une perspective de remise à niveau des conducteurs sur les connaissances du code de la route. Cet outil s'inscrit lui aussi dans une perspective comportementale puisque, à travers l'assimilation du code de la route, l'objectif consiste à faire évoluer le comportement des conducteurs dans le sens du respect des règles de conduite.

5.2.5. Questionnaire

Par ailleurs, avec une occurrence de 3 fois, 2 préventeurs ont expliqué que des questionnaires liés au comportement des salariés étaient utilisés dans la démarche de prévention du risque routier. Ce type d'outil semble être mis en œuvre dans une perspective qui consiste à dresser un bilan à la fois sur le comportement et la santé des conducteurs.

“Donc ça c'est le médecin du travail qui a mis en place un espèce de questionnaire et..., je ne sais pas comment ça s'appelle, ça porte un nom..., le test d'Hutchinson..., je sais pas trop quoi là..., et donc..., questionnaire d'auto évaluation concernant le rapport de chacun avec l'alcool..., l'échelle de somnolence en huit items..., et donc entretien avec le médecin du travail donc lors de sa visite annuelle, on les sensibilise à travers un questionnaire de 5 à 10 minutes et puis un entretien avec le médecin du travail d'une dizaine de minutes pour travailler davantage l'aspect humain.” (P.E. N°1)

L'exploitation des données recueillies par le biais de cet outil questionnaire est déterminée par une logique comportementale puisqu'il s'agit de travailler sur l'aspect humain à travers le rapport à l'alcool ou encore les problèmes de fatigue et de somnolence.

5.2.6. Journal d'entreprise

Enfin, le dernier item n'a été exprimé qu'à une seule reprise par un seul préventeur. L'utilisation du journal d'entreprise dans le cadre d'actions de prévention nous renvoie au thème de la communication qui constitue également le point d'ancrage des trois premiers items. En effet, ces outils matérialisent la nécessité de communiquer et de sensibiliser en vue de provoquer une prise de conscience dans l'espoir de susciter une évolution des comportements. Or, l'objectif du journal d'entreprise semble être différent car il apparaît comme un support permettant de diffuser des messages sous la forme de consignes de sécurité du type : respectez les limitations de vitesse, mettez votre ceinture...

“Oui, on a donc des..., des..., donc le journal interne de l'entreprise, on a des flashes infos qui sortent une fois par semaine où on va retrouver régulièrement des consignes et des rappels de sécurité.” (P.E. N°8)

Dans une telle perspective, le journal d'entreprise est principalement envisagé comme un support offrant les conditions de mise en œuvre d'un conditionnement. La sensibilisation ne fait pas appel au registre de l'affect dans le cadre d'une prise

de conscience sensible. Le pari de l'évolution des comportements apparaît bien plutôt comme le respect des consignes, c'est-à-dire la mise en conformité entre la pratique d'un individu et les contraintes liées à l'environnement dans lequel il est impliqué.

Au final, nous pouvons remarquer que tous les outils mobilisés par les préventeurs d'entreprise se donnent le comportement des conducteurs comme objet d'intervention. Il n'est pas un seul outil qui soit utilisé dans le but d'œuvrer sur l'organisation de l'entreprise, du travail et de l'activité. Par conséquent, les préventeurs cherchent à utiliser des moyens d'action destinés à intervenir sur ce qu'ils estiment être le facteur de risque principal, à savoir le facteur humain.

5.3. Comparaison des outils

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Questionnaire d'évaluation/de diagnostic du risque	1	13,04	NC	NC
Textes réglementaires/Protocoles sécurité/Normes sécurité	2	30,43	NC	NC
Construire un outil adapté à chaque entreprise	3	8,69	NC	NC
Statistiques	4	17,39	NC	NC
Injonctions/Contrats de prévention	5	17,39	NC	NC
Principes généraux de prévention	6	8,69	NC	NC
Formation	7	4,35	NC	NC
Vidéo/Cd-rom/Diapositives	NC	NC	1	29,03
Voiture tonneau/Voitures accidentées/Voiture test	NC	NC	2	25,81
Tests vision/Tests auditifs/Alcootest	NC	NC	3	19,35
Codes Rousseau/Supports de formation	NC	NC	4	12,90
Questionnaires liés au comportement : alcool, fatigue...	NC	NC	5	9,68
Journal d'entreprise	NC	NC	6	3,22

Comparaison Outils Risque Routier

Chaque catégorie de préventeurs nous a fait part des multiples outils mobilisés dans le cadre des démarches de prévention du risque routier. Or, comme nous le montre clairement ce tableau de comparaison, aucun item n'a été exprimé par les deux publics. En d'autres termes, chaque type de préventeurs semble avoir recours à des outils spécifiques. Par ailleurs, la multiplicité des items tend à montrer que les préventeurs sont amenés à mobiliser plusieurs outils au cours de leurs démarches.

Il est intéressant de noter que chez les préventeurs CRAM, la classification des items n'est pas révélatrice de la place qu'ils occupent dans le discours. Ainsi, le premier item (*Questionnaire d'évaluation/de diagnostic du risque*), celui qui fut cité par le plus grand nombre de personnes, ne recueille que 13% des occurrences alors que le second (*Textes réglementaires/Protocoles sécurité/Normes sécurité*) en recueille 30% et les 4^{ème} et 5^{ème} (*Statistiques ; Injonctions/Contrats de prévention*) figurent à 17% chacun. Les items évoqués par le plus grand nombre de préventeurs ne sont pas ceux qui occupent les places les plus importantes dans le discours.

En revanche, chez les préventeurs d'entreprise, la classification est en harmonie avec les occurrences relevées. Les deux premiers items (*Vidéo/Cd-rom/Diapositives ; Voiture tonneau/Voitures accidentées/Voiture test*) se détachent légèrement avec des occurrences qui représentent respectivement 29% et un peu

plus de 25% du total. Cependant, les 3^{ème} et 4^{ème} items occupent eux aussi une place non négligeable dans le discours avec 19% et près de 13% des occurrences.

5.4. Synthèse

Les divergences mise à jour grâce à l'analyse développée dans les pages précédentes peuvent trouver leur explication dans le fait que les préventeurs semblent avoir interprété le terme outil à la lumière des objectifs qu'ils lui attribuent :

- Les préventeurs CRAM mobilisent essentiellement des outils à caractère officiel dont la vocation première consiste à être un moyen d'action sur les modes de fonctionnement et l'organisation des entreprises.
- En revanche, les outils mobilisés par les préventeurs d'entreprise semblent s'inscrire dans une finalité et un statut différent puisqu'ils se donnent le comportement des conducteurs comme objet d'intervention. Les outils qui ont été évoqués apparaissent comme des moyens d'action visant à agir sur le facteur humain en cherchant à susciter une transformation des mentalités et des comportements.

Dans les deux cas, la finalité attribuée aux différents outils est en totale cohérence avec la représentation du risque et les facteurs de risque exprimés par chaque public.

6. Acteurs impliqués dans la démarche

Lors des entretiens, nous avons explicitement demandé aux préventeurs de nous dire quels avaient été les acteurs impliqués dans la démarche de prévention du risque routier. L'objectif de cette question précise consistait à essayer de compléter les informations recueillies à ce sujet tout au long de la description et de l'explication de l'organisation de la démarche.

Certains items sont très généraux car nous avons fait le choix de regrouper certains acteurs en fonction de leur catégorie et de leur fonction. Il aurait en effet été trop fastidieux de faire apparaître séparément tous les partenaires cités lors des entretiens. Seul l'item concernant les personnels d'entreprise fait l'objet d'une présentation détaillée. De ce fait, l'organisation des deux tableaux suivants est légèrement différente puisque dans un premier temps, nous faisons apparaître l'item général avec ses résultats et ensuite nous déclinons les différents types d'acteurs ainsi que leurs résultats spécifiques. Nous avons fait le choix de procéder ainsi car nous pensons qu'il est pertinent de comprendre quels sont les acteurs sollicités au sein même de l'entreprise.

La formalisation de la multiplicité et de la diversité des acteurs impliqués traduit incontestablement le caractère pluridisciplinaire de la démarche de prévention. En effet, le risque routier n'est pas spécifique au monde du travail et aux risques professionnels. C'est un risque transversal et omniprésent qui touche la société dans son ensemble. Par conséquent, il intéresse une grande variété d'acteurs aux motivations et aux intérêts très différents. Conjuguer et articuler les points de vue permet de diversifier les approches en garantissant richesse et complémentarité

des éclairages sur le risque routier et sa prévention. Cependant, même si les préventeurs auprès desquels nous avons enquêté se sont exprimés sur les mêmes acteurs, la question qui s'impose désormais à nous touche plus précisément à la nature, au type d'intervention de ces acteurs. Tous les préventeurs ont-ils la même vision, la même représentation de la place et du rôle de ces acteurs dans la démarche de prévention du risque routier ?

6.1. Les partenaires des préventeurs CRAM

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Personnels d'entreprise	6	25	43,10
<i>La direction/Le chef d'entreprise</i>	4	8	32,00
<i>CHSCT</i>	4	5	20,00
<i>Les salariés</i>	3	5	20,00
<i>Fonctionnel sécurité</i>	2	2	8,00
<i>Représentants du personnel/Syndicat</i>	2	2	8,00
<i>Personne ressource/relais Risque Routier</i>	1	2	8,00
<i>Le service achat</i>	1	1	4,00
Collectivités locales/territoriales et Administrations	6	8	13,79
Organismes et associations de prévention	4	15	25,86
Police/Gendarmerie	3	8	13,79
Médecin du travail	1	1	1,72
Psychologues	1	1	1,72
	Total : 58	100%	

Tableau Partenaires Risque Routier CRAM

Les préventeurs CRAM semblent inscrire leurs démarches sur le risque routier dans une perspective participative et pluridisciplinaire. En effet, nous remarquons qu'ils déclarent travailler avec des acteurs aussi divers que variés. Or, tous ne semblent pas occuper la même place dans la mesure où les résultats font état de ruptures assez nettes.

6.1.1. Les personnels d'entreprise

L'item *Personnels d'entreprise*, évoqué par 6 personnes, représente à lui seul près de la moitié des occurrences.

Lorsqu'on entre dans le détail de cet item en vue de décliner quels sont les différents acteurs internes à l'entreprise qui ont été sollicités, on constate que la diversité est là aussi très présente. Cependant, même si l'on ne peut exclure que des préventeurs ont oublié de citer des acteurs de l'entreprise, il n'en reste pas moins que le discours spontané recueilli nous donne des indications intéressantes. La nature des résultats permet d'appréhender les acteurs de l'entreprise qui apparaissent, pour les préventeurs CRAM, comme les interlocuteurs incontournables dans les démarches sur le risque routier. D'une manière générale, à la lecture du tableau, nous remarquons que les principaux items représentent les partenaires naturels et légitimes des CRAM.

6.1.1.1. La direction/Le chef d'entreprise

La direction/le chef d'entreprise apparaît comme un acteur essentiel puisqu'il a été cité par quatre personnes avec une occurrence de 8 fois. Cette position particulière se révèle tout à fait logique et normale car cet acteur est considéré comme l'élément moteur sans lequel la démarche de prévention ne peut entrer dans une véritable dynamique. Les préventeurs CRAM considèrent que, sans la participation et le soutien actif du directeur et/ou du chef d'entreprise, aucune démarche efficace ne peut être mise en œuvre. L'engagement et l'implication de cet acteur sont déterminants pour la mobilisation et la motivation de l'ensemble de l'entreprise. Sans cela, la démarche de prévention risque de s'essouffler et de s'étioler rapidement.

“Donc à partir de là, c'est le..., le point incontournable de la démarche sachant que, en parallèle malgré tout, la démarche que l'on engage dans l'entreprise ne peut être qu'une démarche sous l'autorité du chef d'entreprise. C'est-à-dire qu'il faut qu'il soit partie prenante et non qu'il prenne le travail comme un travail parmi d'autre, une option et qu'il confie ce travail éventuellement à un sous-traitant ou à un consultant extérieur..., ce qui est un gros risque dans la démarche.” (CRAM N°5)

6.1.1.2. Le CHSCT¹

Ensuite, avec une occurrence de 5 fois, 4 personnes ont évoqué la participation du CHSCT. Là encore, cet item semble tout à fait logique puisque le CHSCT est une instance que l'on peut considérer comme un partenaire naturel des préventeurs CRAM dans la mesure où ils partagent des préoccupations identiques. Par ailleurs, les personnes ayant évoqué le CHSCT l'ont généralement fait en y associant le chef d'entreprise et les représentants du personnel puisque ce sont des acteurs qui siègent dans cette même instance.

“[...] quand je dis chef d'entreprise c'est aussi le CHSCT et les représentants du personnel hein...” (CRAM N°8)

6.1.1.3. Les salariés

Avec une occurrence de 5 fois, 3 personnes ont évoqué la participation des salariés. Même s'il est vrai que l'on pouvait s'attendre à ce que davantage de préventeurs s'expriment sur ce sujet, les propos recueillis montrent que lorsque les salariés sont sollicités, ils jouent un rôle essentiel. En effet, il semble que les salariés soient associés à la démarche dans le but de recueillir leur perception du travail, les difficultés qu'ils rencontrent et les éventuelles pistes d'action qu'ils proposent. En les impliquant dans la démarche par le biais du vécu de leur expérience professionnelle, on cherche ainsi à susciter leur motivation. De ce fait, les salariés perçoivent l'intérêt qu'on leur porte car l'approche par le vécu et l'expérience est le signe d'une reconnaissance professionnelle.

“Donc, ce questionnaire permet aux gens de..., permet de voir le, comment dire..., la représentation de leur comportement en tant que conducteur, mais également, on y associe les liens avec l'entreprise et on leur demande quels sont leurs..., leurs

¹ Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail.

souhaits, leurs..., pareil, quels risques, les difficultés rencontrées, on ne parle pas de risque, les difficultés rencontrées lors des trajets ou des déplacements. Quelles sont à leurs yeux, un certain nombre d'actions possibles, en leur proposant parce qu'on ne veut pas leur laisser la page blanche..., en leur proposant un grand nombre d'actions. (BLANC) Et ça, on s'aperçoit pour l'instant..., enfin on s'est aperçu que les..., les..., ça servait bien à motiver les gens quoi, c'était utile pour la motivation." (CRAM N°2)

Pour les CRAM, il semble qu'une démarche de prévention ne peut faire l'économie de la connaissance et de l'expérience que les salariés ont du travail.

Les items suivants ont été évoqués dans des proportions plutôt faibles par 1 ou 2 préventeurs. Ils font état de la participation de différents acteurs tels que les fonctionnels sécurité ou encore des personnes relais ayant suivi une formation sur le risque routier.

Au final, de par leur statut et leurs missions, les préventeurs CRAM semblent avoir des interlocuteurs privilégiés au sein des entreprises. Cependant, au regard des résultats, nous pouvons en déduire que la prévention du risque routier suppose fréquemment la participation de différents types d'acteurs internes aux entreprises. Ce phénomène apparaît comme une condition nécessaire à la mise en œuvre d'une approche globale, participative et adaptée à chaque entreprise.

6.1.2. Collectivités locales/territoriales et Administrations

Le deuxième item principal, évoqué lui aussi par 6 personnes, concerne les acteurs provenant des collectivités locales et territoriales ainsi que des administrations. Cependant, en comparaison avec l'item précédent, son occurrence est beaucoup plus faible puisqu'elle n'est que de 8. Les préventeurs CRAM se sont essentiellement exprimés sur les préfectures, la DDE (Direction Départementale de l'Équipement) ou encore les conseils régionaux et généraux car ces organismes sont plus ou moins impliqués dans la prévention du risque routier en fonction de la définition de leurs missions.

"Non, non mais on travaille aussi avec les gens de la préfecture, des correspondants de la préfecture..., en charge du risque routier..." (CRAM N°2)

"Donc sur les partenaires, les principaux c'est..., donc la préfecture..., la DDE..., le conseil régional et le conseil général sur les grandes campagnes..." (CRAM N°7)

"[...] en 2000 j'ai pas eu beaucoup de relations avec les préfectures..., j'ai commencé à en avoir vers 2001 et on a..., à partir de là on a commencé à travailler sérieusement ensemble et on est en train de mettre sur pied un club entreprise entre les quatre préfectures et les quatre représentants de CRAM, pour regrouper les entreprises qu'on connaît les uns et les autres comme ayant déjà fait quelque chose pour constituer ce noyau. Et là, c'est vraiment un travail commun préfecture et CRAM." (CRAM N°8)

Comme nous le montrent les trois extraits précédents, les préventeurs ne sont pas très explicites quant à la nature de leurs relations et du rôle que ces acteurs occupent dans les démarches. Cette attitude trouve probablement son explication dans le caractère naissant de ces relations. Ces organismes ne sont pas nécessairement des partenaires naturels dans le domaine de la prévention des risques professionnels. Cependant, à la lumière de ce qui est expliqué par le préventeur N°8, il semble que ces acteurs ne soient pas mobilisés de façon ponctuelle lors d'une démarche spécifique à une entreprise. Bien au contraire,

nous avons plutôt tendance à interpréter le discours dans le sens d'une création de partenariats très larges avec une visée politique de coordination d'actions différentes.

6.1.3. Organismes et associations de prévention

Ensuite, 4 personnes se sont exprimées sur les acteurs qui dépendent d'organismes et d'associations de prévention. Il est ici intéressant de noter que cet item possède une occurrence de 15 fois, c'est-à-dire qu'il représente un quart du total des occurrences. Ce phénomène peut trouver son explication dans la nature même de l'item qui nous intéresse à présent puisqu'il présente des acteurs dont la vocation première consiste à œuvrer dans le domaine de la prévention du risque routier. Mais bien évidemment, les organismes et associations de prévention cités sont nombreux. En effet, dans cet item générique, nous pouvons rencontrer, entre autres, des acteurs tels que la prévention routière, des compagnies d'assurance, les auto-écoles ou encore les automobiles clubs. Ces partenaires ont la particularité d'intervenir dans les entreprises principalement à leur demande.

“Ou alors ça a pu être avec des actions..., avec les partenaires hein..., je sais que sur le (nom d'un département) on travaille beaucoup avec la prévention routière..., donc..., qui intervient un petit peu..., à la demande de l'entreprise.” (CRAM N°7)

Ce qui nous pose ici question c'est l'enjeu de la concordance des approches du risque routier entre les préventeurs CRAM et ces acteurs de la prévention routière et plus largement de l'ensemble des organismes et associations de prévention. En effet, les approches sont fondamentalement différentes puisque les CRAM et cette catégorie de partenaires ne partagent ni les mêmes concepts, ni les mêmes méthodes, ni les mêmes objectifs.

“[...] et des milieux associatifs qui se sont constitués autour de..., autour..., autour d'évènements traumatisants en fait. C'est-à-dire qu'ils n'ont pas dépassé le traumatisme de l'évènement..., dans leur réflexion sur le risque routier. (BLANC) Dans le milieu associatif, finalement, chaque association a pour origine, bien souvent, une personne, un président ou un groupe de personnes qui ont eu à connaître des évènements particulièrement douloureux. Et ils n'ont pas dépassé, en fait, cette dimension là. Donc les personnes qui causent ces éléments douloureux sont des délinquants..., dans leur esprit. Soit d'ailleurs des..., conducteurs professionnels ou privés hein. Ce sont des délinquants.” (CRAM N°6)

Les organismes et associations de prévention ont une approche essentiellement comportementale : leurs actions visent à sensibiliser les conducteurs afin de faire évoluer leur comportement. Les préventeurs CRAM ont quant à eux une approche qui se fonde davantage sur une perception plus globale et nécessairement liée à un cadre professionnel. Au-delà de la construction éventuelle d'un espace commun et partagé de concepts et de méthodes, c'est bien plutôt une logique de complémentarité qui anime ces partenariats.

“Alors que les mutuelles d'assurance elles disent : on a un public commun, nous on l'appelle assuré, vous vous l'appelez salarié et assuré également puisque la sécurité sociale c'est une forme d'assurance, heu..., notre domaine commun c'est l'activité circulation routière..., travaillons ensemble !” (CRAM N°8)

6.1.4. Police/Gendarmerie

Parmi les trois derniers items notons la présence des forces de l'ordre : gendarmerie et police. Bien qu'abordé par seulement 3 préventeurs, cet item est apparu avec une occurrence assez remarquable de 8 fois. Les forces de l'ordre occupent une place tout à fait particulière dans la mesure où, dans la pensée collective, ils symbolisent cette notion de risque routier. Généralement perçu comme des acteurs de la répression, ils ont pourtant un véritable rôle de prévention à remplir. Le fait d'être associé aux démarches de prévention du risque routier en entreprise avec les CRAM est peut-être pour eux l'occasion d'une nouvelle reconnaissance. Par ailleurs, bien que les forces de l'ordre aient une approche centrée sur le comportement du conducteur, certains préventeurs CRAM nous ont fait part de leur désir de coopération en soulignant la nécessité que chacun apprenne à se connaître car bien plus que la simple sensibilisation des salariés au risque routier, l'enjeu de cette connaissance mutuelle réside dans la complémentarité des méthodes et des approches par la reconnaissance mutuelle des compétences de chacun.

“Et..., bon, moi j'étais en stage pendant plusieurs semaines au niveau national avec des gendarmes, des lieutenants-colonels..., des gens très, très intéressants, très intelligents et tout mais..., ils découvrent notre activité et ils sont vachement intéressés. Parce que moi j'ai travaillé avec des gens des brigades de recherche, gendarmerie et tout..., et puis nos façons de percevoir et d'analyser les accidents ça les intéresse. On a quelque chose à amener et eux ils ont quelque chose à nous amener. Donc il y a un travail en coopération qui peut se faire.” (CRAM N°5)

6.1.5. Le médecin du travail

Enfin, notons qu'un seul préventeur CRAM s'est exprimé sur le médecin du travail. Même si nous n'écartons pas la possibilité de quelques oublis, ce résultat est somme toute un peu surprenant tant cet acteur peut avoir un rôle très important à jouer. D'ailleurs, pour le préventeur qui s'est exprimé à ce sujet, le médecin du travail est présenté comme un acteur privilégié. Il connaît l'entreprise et de par sa fonction, il occupe une position particulière vis-à-vis des salariés. Ses connaissances médicales lui confèrent un rôle et une approche particulière du risque. Il lui est possible d'intervenir dans un volet de sensibilisation en ce qui concerne les effets et les conséquences de certains facteurs de risque liés à la personne.

“Un médecin du travail bien sûr..., le médecin du travail peut parler un petit peu d'aptitudes à l'acte de conduite. Bon..., en général, on choisit un médecin qui fait partie d'une commission de permis de conduire au niveau de la préfecture. Bon..., qui nous parle des différents facteurs, enfin de l'aptitude et des différents..., comment dire..., il nous parle un petit peu de la conduite sous influence quoi..., alcool, drogue, médicaments..., et des conséquences que ça peut avoir. Et puis il nous parle également un petit peu de..., du sommeil.” (CRAM N°7)

Le médecin du travail apparaît comme un partenaire essentiel car son approche comportementale se révèle parfaitement complémentaire avec les informations apportées par les salariés sur le travail et son organisation.

Au final, nous pouvons en déduire que les préventeurs CRAM sollicitent une grande diversité d'acteurs et de partenaires afin d'élargir, d'ouvrir leur approche, leurs concepts et leurs méthodes vers des horizons nouveaux et complémentaires. Pour des raisons de dynamique et de stratégies de défense identitaire dues à leur spécificité dans le domaine de la prévention, les acteurs institutionnels de l'entreprise restent les partenaires privilégiés. Cependant, au regard des caractéristiques du risque routier, ces préventeurs sont conscients de la nécessité de mobiliser l'aide de partenaires multiples et variés tels que les collectivités locales/territoriales et les organismes/associations de prévention dans le but de développer une approche véritablement globale dans un souci de complémentarité de concepts, de méthodes et d'objectifs.

6.2. Les partenaires des préventeurs d'entreprise

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Personnels d'entreprise	8	26	44,07
<i>Les salariés</i>	5	7	26,92
<i>La direction/Le chef d'entreprise</i>	4	4	15,38
<i>CHSCT</i>	3	6	23,08
<i>Fonctionnel sécurité/Animateur sécurité</i>	3	4	15,38
<i>Les chefs de service/L'encadrement</i>	2	2	7,69
<i>Service formation</i>	1	2	7,69
<i>Personne ressource/relais Risque Routier</i>	1	1	3,85
Organismes et associations de prévention	8	20	33,90
Médecin du travail	5	8	13,56
Police/Gendarmerie	2	5	8,47
	Total : 59	100%	

Tableau Partenaires Risque Routier P.E.

Avant d'entrer dans le détail de l'analyse, notons tout d'abord que les préventeurs CRAM ne figurent pas dans ce tableau alors que ces acteurs sont traditionnellement les partenaires privilégiés et naturels en matière de prévention des risques professionnels. Si les préventeurs d'entreprise n'ont pas évoqué les CRAM spontanément, c'est très probablement parce qu'ils ne sont pas considérés comme des interlocuteurs prioritaires dans le cadre du risque routier. Les préventeurs CRAM ne serait-il pas reconnu comme des acteurs légitimes en matière de prévention du risque routier ?

6.2.1. Les personnels d'entreprise

Tout comme nous l'avons déjà constaté chez les CRAM, les personnels d'entreprise apparaissent également dans le discours des préventeurs comme la première catégorie d'acteurs dont la participation est sollicitée dans le cadre des démarches sur le risque routier. Cet item général figure en première position du tableau puisqu'il a été évoqué par 8 personnes avec une occurrence importante de 26 fois, c'est-à-dire un peu moins de la moitié du total des occurrences.

Cependant, lorsqu'on entre dans le détail de ce premier item, nous remarquons que, dans le discours des préventeurs d'entreprise, ces différents acteurs occupent une place sensiblement différente.

6.2.1.1. Les salariés

La participation des salariés apparaît comme nécessaire dans la mesure où les préventeurs manifestent la volonté de faire évoluer les mentalités et les comportements. Contrairement aux CRAM qui sollicitent l'expérience et le vécu des salariés pour agir sur l'organisation, les préventeurs d'entreprise sollicitent leur participation dans une perspective comportementale par le biais d'actions de formation et de sensibilisation. Les salariés sont associés à la démarche principalement dans l'idée de les amener vers une évolution de leur rapport au risque routier.

“ Donc on a pris différentes auto-écoles..., et heu..., on offrait une heure d'auto-école. Et après il y avait un débriefing, le moniteur et la personne qui avait fait son..., qui avait conduit quoi hein. (BLANC) Donc ça..., on a mené ça sur..., je vous dis hein, à peu près trois ans que ça a duré pour passer..., à l'époque il y avait 700 agents sur le centre et tout le monde..., pratiquement tout le monde hein, pratiquement tout le monde. Bon il y a toujours des gens qui..., pour raison professionnelle, personnelle ou..., voire même des fois des gens qui avaient des problèmes de santé..., mais sinon heu...(BLANC) Donc vous voyez, on a touché la population..., y compris la population qui est dans les bureaux. Hein..., les gens qui ne conduisent pas régulièrement mais qui..., et bien après tous les accidents de trajet hein..., ça fait partie des accidents de travail.” (P.E. N°4)

6.2.1.2. La direction/Le chef d'entreprise

La direction et/ou le chef d'entreprise apparaît comme le deuxième acteur d'entreprise le plus important. Et là aussi, l'engagement de la direction est considéré comme un élément déterminant pour la pérennité de la démarche. Les préventeurs estiment que les responsables de l'entreprise se doivent d'affirmer leur soutien tout en étant partie prenante dans la démarche. En effet, et c'est bien là une particularité du risque routier que nous avons déjà rencontrée, les responsables d'entreprise sont eux-mêmes exposés au risque puisque celui-ci se caractérise par sa faculté à toucher tout le monde. Par conséquent, bien plus qu'un soutien, c'est davantage un engagement dans des actes qui est attendu par les préventeurs. Et certains vont encore un peu plus loin dans le raisonnement puisqu'ils estiment que l'engagement des responsables d'entreprise doit se concrétiser par une attitude d'exemplarité vis-à-vis des salariés en adoptant un comportement sécuritaire irréprochable.

“Alors les personnes de la direction, elles ont un véhicule image de marque donc c'est un véhicule qui rentre dans les statistiques de l'entreprise. (BLANC) Alors je dirais, bon la direction..., heu..., et bien toute action commence par un engagement de la direction. Donc la direction communique très fort autour du risque routier..., au travers des comptes rendus du comité de direction. Donc..., eux-mêmes..., ont signés une charte mutuelle de..., de bonne conduite. C'est-à-dire..., eux ils stationnent..., l'exemplarité quoi, la marche arrière..., le portable..., donc..., ils se sont astreints, je dirais, à montrer..., à montrer le bon exemple.” (P.E. N°1)

6.2.1.3. Le CHSCT

Ensuite, nous constatons que le CHSCT apparaît comme un partenaire très important pour 3 personnes qui l'ont cité avec une occurrence de 6 fois, ce qui est presque autant que ce qui a été relevé pour les salariés. Ce phénomène nous semble très logique tant cette instance reste un interlocuteur privilégié en matière de prévention et de sécurité au travail.

6.2.1.4. Les autres personnels d'entreprise

Notons également que seuls 3 préventeurs ont pensé à citer leur propre participation à la démarche risque routier. Ce résultat n'est pas sans nous rappeler qu'il nous est impossible d'occulter d'éventuels oublis.

D'une manière générale, nous remarquons qu'une démarche de prévention du risque routier suppose la participation de différents acteurs de l'entreprise. Or, au regard des objectifs qui consistent à faire évoluer les mentalités et les comportements, c'est la participation des salariés qui est essentiellement visée.

6.2.2. Organismes et associations de prévention

Le deuxième item général concerne les organismes et associations de prévention. Ainsi, 8 personnes ont déclaré, avec une occurrence de 20, que ces acteurs étaient sollicités pour participer à la démarche. Parmi tous les partenaires qui composent cet item, la prévention routière et les organismes de formation à la conduite occupent une place prépondérante dans le discours des préventeurs d'entreprise. Ces deux entités possèdent des statuts fondamentalement différents mais elles ont malgré tout un point commun dans la mesure où elles partagent la même modalité d'accès au risque routier, à savoir l'individu. Par conséquent, les préventeurs d'entreprise trouvent dans ces partenaires des ressources avec des approches, des connaissances, des objectifs et des méthodes très différentes mais totalement complémentaires. Cependant, à la différence de ce que nous avons pu analyser chez les préventeurs CRAM, la complémentarité porte ici sur la dimension comportementale. Tous ces acteurs ont pour vocation de travailler sur le comportement du conducteur mais avec des perspectives différentes et complémentaires. Ainsi, la prévention routière axe son intervention sur la sensibilisation alors que les organismes de formation à la conduite sensibilisent aux dangers de la route en mettant le conducteur face à des situations dangereuses tout en lui apprenant quel est le comportement adapté pour surmonter la difficulté à laquelle il est confronté.

"[...] on a développé depuis plusieurs années avec la prévention routière, une formation qui va sensibiliser les gens heu..., par rapport à la prise de risque au volant." (P.E. N°9)

"[...] on s'est dirigé vers un préventeur qui a pu répondre à notre souhait heu..., de pouvoir accueillir nos conducteurs..., tous nos conducteurs. Alors je vais rester sur l'aspect spécifique de (nom de la société) en oubliant l'aspect groupe ! Donc heu..., nous avons mis en place des journées de mise en pratique heu..., sur une plate-forme de conduite, pour que les sujets d'observation, d'espaces de sécurité, d'anticipation..., soient mis en..., je veux dire concrètement en application." (P.E. N°10)

Mais à ce stade de notre réflexion sur les acteurs impliqués dans les démarches de prévention du risque routier, nous n'avons pas encore rencontré de partenaire dont l'approche soit orientée dans une perspective professionnelle alors même que c'est bien de cela dont il s'agit. La CRAM, dont l'approche correspond à cette perspective, est également évoquée par certains préventeurs comme un partenaire de la démarche.

“Heu..., tout au départ donc la CRAM heu..., heu..., sous l'impulsion donc de la CRAM heu..., donc on avait monsieur (nom de l'ingénieur conseil régional) qui était également le président de la prévention routière. Et lors de nos bilans qu'on fait avec le responsable de la CRAM, il nous a demandé où on en était avec ce risque routier.”
(P.E. N°8)

6.2.3. Le médecin du travail

De par sa formation et la nature de ses connaissances, le médecin du travail est envisagé par des préventeurs comme un partenaire de la démarche du risque routier dans la mesure où il est susceptible de collaborer à la sensibilisation des conducteurs sur des sujets inhérents au facteur humain tels que l'hypovigilance ou encore les effets de la consommation d'alcool.

6.2.4. Police/Gendarmerie

Et enfin, le dernier item abordé par seulement 2 préventeurs avec une occurrence de 5 concerne les forces de l'ordre.

“Donc il y a des campagnes avec gendarmerie..., dans laquelle on fait venir la gendarmerie pendant..., bon ça dépend de leur disponibilité et tout ça.” (P.E. N°3)

Là encore, ces acteurs sont sollicités dans la perspective d'une approche comportementale qui s'inscrit dans une logique complémentaire de par la nature même de leur statut et de leur fonction.

Pour conclure, nous pouvons remarquer que pour les préventeurs d'entreprise, le caractère participatif et pluridisciplinaire de la démarche n'est pas mis à profit dans le sens d'une approche globale du risque : la multiplicité des partenaires repose sur une complémentarité des approches comportementales du conducteur alors que l'aspect entreprise et la dimension organisation de l'activité sont un peu occultés.

6.3. Comparaison des acteurs impliqués dans la démarche

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Personnels d'entreprise	1	43,10	1	44,07
<i>La direction/Le chef d'entreprise</i>	1	32,00	2	15,38
<i>CHSCT</i>	2	20,00	3	23,08
<i>Les salariés</i>	3	20,00	1	26,92
<i>Fonctionnel sécurité</i>	4	8,00	4	15,38
<i>Représentants du personnel/Syndicat</i>	5	8,00	NC	NC
<i>Personne ressource/relais Risque Routier</i>	6	8,00	7	3,85
<i>Le service achat</i>	7	4,00	NC	NC
<i>Les chefs de service/L'encadrement</i>	NC	NC	5	7,69
<i>Service formation</i>	NC	NC	6	7,69
Collectivités locales/territoriales et Administrations	2	13,79	NC	NC
Organismes et associations de prévention	3	25,86	2	33,90
Police/Gendarmerie	4	13,79	4	8,47
Médecin du travail	5	1,72	3	13,56
Psychologues	6	1,72	NC	NC

Comparaison Partenaires Démarche de Prévention Risque Routier

La démarche de prévention du risque routier semble nécessiter la participation d'acteurs multiples et variés. Ce tableau de comparaison nous permet de constater que, même si plusieurs partenaires sont communs aux deux catégories de préventeurs, ils occupent toutefois une place différente dans les propos recueillis.

L'item *Personnels d'entreprise* apparaît en première position dans le discours des deux catégories de préventeurs avec des occurrences très similaires (près de 44% du total). Cependant, lorsqu'on décline plus précisément les différents acteurs susceptibles de composer cet item, on remarque quelques divergences notables. En ce qui concerne les préventeurs CRAM, trois items se détachent très nettement. *La direction/Le chef d'entreprise* apparaît en première position avec 32% des occurrences et ensuite les items *CHSCT* et *Salariés* les 2^{ème} et 3^{ème} places avec 20% des occurrences. Ainsi, de par la nature de leur statut et de leurs missions, il semble que les principaux partenaires des CRAM soient les acteurs institutionnels de l'entreprise : les items *La direction/Le chef d'entreprise* et *CHSCT* représentent plus de 50% du total des occurrences. Les salariés apparaissent quant à eux plutôt comme des interlocuteurs secondaires.

Chez les préventeurs d'entreprise, deux items se démarquent sensiblement : l'item *Salariés* arrive en première position avec 26,92% des occurrences et l'item *CHSCT* qui occupe la 3^{ème} place avec 23,08%. Notons également que les items *La direction/Le chef d'entreprise* et *Fonctionnel sécurité* possèdent une occurrence identique (15,38%) alors qu'ils occupent respectivement la 2^{ème} et 4^{ème} place. Au regard de ces résultats, il semble que les salariés et leurs représentants (par le biais du CHSCT) soient les partenaires privilégiés des préventeurs d'entreprise.

En ce qui concerne les autres items principaux, l'item *Collectivités locales/territoriales et Administrations* figure en 2^{ème} position dans le discours des préventeurs CRAM avec 13,79% des occurrences. Ces acteurs apparaissent comme des partenaires privilégiés des CRAM dans la mesure où ils sont complètement absents dans les propos des préventeurs d'entreprise.

Parmi les trois derniers items communs aux deux catégories de préventeurs, *Organismes et associations de prévention* et *Police/Gendarmerie* occupent des

positions très proches bien que les occurrences soient légèrement différentes d'un type de préventeur à l'autre. En revanche, l'item *Médecin du travail* attire particulièrement notre attention. Cet item se situe à la 5^{ème} chez les CRAM avec une occurrence très faible de 1,72% alors que chez les préventeurs d'entreprise, il arrive en 3^{ème} position avec une occurrence légèrement supérieure à 13%.

6.4. Synthèse

Au sein des entreprises, ce sont les acteurs institutionnels tels que la direction/le chef d'entreprise et le CHSCT qui constituent les partenaires privilégiés des CRAM. Quant aux salariés, ils apparaissent davantage comme des interlocuteurs secondaires. Cependant, même si les entreprises restent les premiers partenaires des préventeurs CRAM, le risque routier est l'occasion de voire se développer de relations avec de nouveaux partenaires. Ainsi, les collectivités locales/territoriales et administrations semblent sollicitées dans la perspective d'une politique de coordination d'actions. Par ailleurs, les préventeurs CRAM ont également déclaré travailler avec des acteurs tels que les organismes/associations de prévention ou encore la police/gendarmerie. A travers les propos recueillis, les médecins du travail n'apparaissent pas ici comme des interlocuteurs prioritaires.

En ce qui concerne les préventeurs d'entreprise, il semble que les préventeurs CRAM ne soient pas considérés comme des partenaires incontournables, voire légitime en terme de risque routier car ils n'ont pas été évoqués spontanément. En revanche, même si la direction/le chef d'entreprise est un interlocuteur important, ce sont les salariés et le CHSCT qui apparaissent comme les partenaires privilégiés. Mais ils ne sont cependant pas les seuls car les préventeurs d'entreprise ont déclaré solliciter la participation des organismes/associations de prévention et dans une moindre mesure celle du médecin du travail.

A la lumière des éléments mis en évidence lors de l'analyse, il apparaît que la démarche de prévention du risque routier suppose la participation d'acteurs multiples et variés. Pour les CRAM, cette perspective pluridisciplinaire et globale se fonde sur la diversité et la complémentarité des regards, des missions, des approches et des expériences. En revanche, pour les préventeurs d'entreprise, le caractère participatif et pluridisciplinaire ne semble pas être mobilisé dans le sens d'une approche globale. La multiplicité des regards et des expériences repose essentiellement sur une approche comportementale au détriment de la dimension professionnelle.

La nature et le rôle des acteurs associés dans la démarche sont profondément liés au statut et aux missions des deux catégories de préventeurs ainsi qu'à leur représentation du risque et de sa démarche de prévention.

7. Les freins

Ce thème faisait l'objet d'une question explicite lors de l'entretien car la nature des freins rencontrés apporte des indications sur la manière dont est menée la démarche de prévention. Par ailleurs, cette question a permis de faire émerger une attitude très différente pour les deux catégories de préventeurs.

7.1. Démarche de prévention : quels freins pour les préventeurs CRAM ?

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Les coûts	5	12	26,67
L'habitude/Les idées reçues/Banalisation/Explication naïve/Déni	4	9	20,00
Rapport symbolique à la voiture	3	6	13,33
Le temps	3	4	8,89
Sentiment d'impuissance/Manque de connaissances	3	4	8,89
Manque d'engagement de la direction	2	3	6,67
Médias	1	3	6,67
Manque de motivation/de volonté	1	2	4,44
Réticences et légitimité des CRAM	1	2	4,44
	Total : 45	100%	

Tableau Freins Risque Routier CRAM

Les préventeurs CRAM se sont massivement exprimés sur ce thème : le nombre d'occurrences est assez élevé et de nombreux freins ont été évoqués. Pour expliquer ce phénomène, nous pouvons supposer que les préventeurs CRAM occupent une position statutaire qui leur permet d'avoir une prise de recul susceptible de les amener à se construire un point de vue global et ainsi identifier une multitude de freins. La nature même de leur fonction les amène à avoir une vision plus complète des difficultés.

7.1.1. Les coûts

Il semble que l'aspect financier soit le plus grand frein rencontré. 5 personnes interviewées ont affirmé que les coûts représentent le frein le plus important dans les démarches de prévention. A vrai dire, il n'est pas très surprenant de retrouver ce frein en première position tant l'argent occupe une place centrale et déterminante dans le fonctionnement de notre société et par transition dans la vie des entreprises. A tel point d'ailleurs que l'aspect financier devient le frein principal du développement de la prévention puisqu'il semble que les barrières techniques ou idéologiques ne soient plus insurmontables. Il est vrai que les progrès des sciences et techniques offrent aujourd'hui la possibilité de trouver des solutions à de nombreux problèmes.

« On est plus..., on s'arrête plus sur des freins liés à l'argent..., que sur des freins purement techniques ou des freins..., je dirais d'idéologie quelconque. » (CRAM N°1)

7.1.2. L'habitude/Les idées reçues/La Banalisation/L'explication naïve/Le Déni

En revanche, en ce qui concerne les barrières idéologiques, si le préventeur cité précédemment considère qu'elles ne constituent plus des freins dans les démarches de prévention, cela ne semble pas être le cas des 4 personnes qui ont au contraire déclaré, avec une occurrence de 9, que les dimensions psychologiques et culturelles telles que l'habitude, les idées reçues, la banalisation ou encore le déni du risque constituent de véritables freins. Il est aisé d'imaginer qu'en matière de risque routier, ces dimensions représentent l'une des difficultés essentielles auxquelles sont confrontés les préventeurs CRAM. En effet,

il leur est nécessaire de travailler sur le rapport des individus au risque et à l'automobile. Le risque routier est empreint d'habitudes, de croyances qu'il est nécessaire de surmonter dans une démarche de prévention. Ainsi que nous l'avons déjà évoqué lors de l'analyse des caractéristiques de ce risque, pour les préventeurs CRAM l'enjeu de la démarche consiste à sortir du piège que représentent les apparences même si elles sont intellectuellement confortables et économiques.

“Vous savez, la résistance aux changements est quelque chose de..., d'important. (RIRE) Une habitude..., c'est confortable l'habitude !”(CRAM N°8)
“[...] et bien les freins..., les freins, c'est que le plus gros frein, je pense c'est que..., heu..., il y a tellement d'idées reçues en matière d'insécurité routière, c'est qu'on doit se battre contre toutes les idées reçues, on va dire sur l'insécurité routière.” (CRAM N°5)

Le risque routier, ce n'est pas toujours la faute des autres et les causes ne sont rarement aussi simples qu'elles laissent le supposer. Ces sont ces croyances auxquelles les préventeurs se heurtent régulièrement et presque systématiquement.

La totalité des items suivants ont été évoqués par une minorité de préventeurs avec des occurrences assez faibles. Aucun ne se distingue par des résultats remarquables. C'est davantage la signification des items qui attirent désormais notre attention dans cette analyse.

7.1.3. Rapport symbolique à la voiture

Il est intéressant de constater que, pour 3 préventeurs, l'image de l'automobile et le rapport symbolique qui en découle sont autant de freins dans les démarches de prévention. D'une signification voisine mais complémentaire de l'item précédent, ce frein insiste davantage sur la dimension affective. Ce sont les sensations et les sentiments que font naître l'automobile qui sont ici mis en accusation. Objet de liberté, de puissance et de reconnaissance, l'automobile symbolise et procure tout à la fois des sentiments auxquels il est difficile de renoncer puisqu'on ne les retrouve nulle part ailleurs dans la société. En comparaison avec sa voiture personnelle, les transports collectifs ne sont que contraintes et désagréments.

“La voiture est un..., objet de puissance, de reconnaissance” (CRAM N°8)
“D'autres freins..., enfin, il y a un frein aussi qui peut être un frein, c'est quand il y a des transports collectifs. Bon il y a une tendance à diminuer un petit peu les..., pas diminuer mais disons qu'avec tous les horaires..., tous les horaires variables qu'il y a aujourd'hui, les gens utilisent de moins en moins le transport collectif.” (CRAM N°2)

7.1.4. Le temps

Par ailleurs, 3 personnes pensent que le facteur temps tend à freiner la mise en œuvre des démarches de prévention. Au début de ce chapitre, nous avons découvert que certains préventeurs considèrent que le risque routier relève d'une

démarche projet s'inscrivant dans le long terme. C'est effectivement en ce sens qu'il faut appréhender le temps comme un frein. De par leur statut et leurs missions, les préventeurs CRAM n'ont guère la possibilité de consacrer le temps nécessaire à l'accompagnement de démarches s'inscrivant dans la durée.

“Donc ça réclame du temps..., un temps qu'on ne peut pas consacrer à toutes les entreprises sur chaque..., on ne le fait pas.” (CRAM N°6)

A travers ce frein, c'est peut-être aussi la question de la viabilité et de la pérennité de la démarche qui est en jeu.

7.1.5. Les médias

Avec une occurrence de 3 fois, un préventeur estime que les médias constituent un frein au développement de démarches de prévention adaptées dans la mesure où ils relayent des idées reçues tout en diffusant une conception réductrice du risque routier en le limitant au seul problème du comportement du conducteur par le biais de la vitesse, de l'alcool et du port de la ceinture.

“Bon, et puis les médias..., même les pouvoirs publics, relayent à qui mieux-mieux cette notion de formation du conducteur, continuum éducatif, enfin etc..., etc... Bon, la formation est un outil, parmi tant d'autres, mais pas du tout le seul outil en matière de résolution de problème en matière d'insécurité routière.” (CRAM N°5)

“C'est-à-dire tout ce que les médias [...] qui résument l'accidentologie routière à vitesse, alcool, ceinture.”(CRAM N°5)

7.1.6. Réticences et légitimité des CRAM

Enfin, le dernier item de ce tableau nous semble particulièrement intéressant. 1 préventeur adopte une position très singulière puisque c'est la CRAM elle-même qui est accusée d'être un frein.

“Car un des gros problèmes, encore une fois, en TMS comme en risque routier, quand on évoque le système..., c'est pas notre job, on est des techniciens ! [...] Les freins que nous nous mettons déjà..., à l'intérieur de l'institution. Alors sans critiquer l'institution d'ailleurs. Comme je l'évoquais tout à l'heure, les propres réserves que l'on a en tant que..., je dirais membre de cette institution..., et persuadés de connaître une certaine culture qui finalement prouve que..., on a de la réserve dans ce qu'on pourrait émettre ou dans les actions que l'on pourrait lancer. On est un peu timoré nous aussi hein..., l'institution est timorée mais ses agents le sont un peu hein..., il faut le dire..., et sur ce risque là plus que sur les autres. Sur les autres, on n'hésite pas à écrire. Sur d'autres risques matériels, on n'hésite pas à faire..., à préconiser et à taper du poing sur la table si ça n'avance pas. Sur celui-là on ne sait pas le faire..., on ne sait pas le faire..., on n'ose pas le faire et je ne suis pas certain..., qu'on veuille le faire.” (CRAM N°6)

Ce préventeur reproche à la CRAM sa trop grande frilosité par rapport au risque routier. Il dénonce une attitude de l'institution qui consiste à ne pas appréhender ce risque avec la même autorité dont elle est capable de faire preuve pour les autres risques professionnels. Alors bien évidemment, nous ne pouvons écarter l'hypothèse selon laquelle ce préventeur aurait profité de l'entretien pour se distinguer et ainsi marquer sa différence par rapport à des pratiques officielles de prévention qui ne sont plus tout à fait les siennes. Pourtant, nous ne pouvons

totallement occulter cette idée tant elle fait référence au fondement même de notre questionnement sur la dynamique identitaire professionnelle des préventeurs CRAM. En effet, dans son discours, cette personne soulève un point fondamental qui est celui de la reconnaissance professionnelle. Il définit les préventeurs CRAM comme des techniciens tout en sachant que leur reconnaissance et légitimité professionnelle se fondent sur l'expertise technique. Le frein qui provient de la CRAM repose sur une logique de défense identitaire des préventeurs qui pressentent que le risque routier représente un tournant dans l'évolution de leur professionnalité.

Au regard de l'ensemble des items qui composent le tableau, on peut remarquer la présence de freins traditionnels tels que le temps, les coûts ou encore le manque d'engagement et de volonté. Mais d'autre part, il existe des freins plus spécifiques à ce risque. Et ce qu'il est intéressant de noter, c'est que les caractéristiques qui particularisent le risque routier se révèlent également être les dimensions qui tendent à freiner sa prévention.

7.2. Démarche de prévention : quels freins pour les préventeurs d'entreprise ?

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
L'habitude/Les idées reçues/La banalisation/L'explication naïve/Le déni	3	3	25,00
Manque d'engagement de la direction	2	4	33,33
Les coûts/L'argent	2	2	16,67
Manque de motivation/de volonté	1	2	16,67
Augmentation de la charge de travail	1	1	8,33
	Total : 12	100%	

Tableau Freins Risque Routier P.E.

Contrairement aux CRAM, les préventeurs d'entreprise se sont très faiblement exprimés sur ce thème, que ce soit en nombre de personnes ou en terme d'occurrence dans le discours, malgré la présence d'une question explicite. Ce phénomène peut trouver son explication dans le fait que l'implication des préventeurs d'entreprise dans leur société tend à circonscrire leur vision du risque et des difficultés à leur propre expérience. Ayant une vision plus limitée et partielle des freins potentiels, ces acteurs auraient alors éprouvé des difficultés à répondre à la question proposée.

Malgré tout, un regard rapide nous permet de constater que la signification générale des items s'organise autour des deux types de freins que nous avons déjà eu l'occasion de rencontrer chez les préventeurs CRAM.

7.2.1. L'habitude/Les idées reçues/La banalisation/L'explication naïve/Le déni

Pour les préventeurs d'entreprise, le frein évoqué par le plus grand nombre de personnes se réfère à une caractéristique structurant la représentation du risque routier. Ainsi, 3 préventeurs jugent que les aspects culturels et psychologiques tels que l'habitude, les idées reçues, la banalisation ou encore le déni du risque sont de véritables freins à la mise en œuvre de démarches de prévention. En effet,

pour ces préventeurs, l'habitude peut apparaître comme un frein dès lors que certaines actions ou mesures de prévention sont susceptibles d'engendrer des bouleversements qui viennent peser sur le rythme et l'organisation de la vie quotidienne des salariés.

“Et bien..., ça a été..., ça a été franchement pas bien accepté ! Parce que..., chacun ayant ses habitudes..., nous les gens commençaient à 6h du matin, on a toujours commencé..., dans la vallée de (nom d'un lieu) on a toujours commencé à 6h du matin. Et ça à l'époque, c'était déjà..., je pense que au tout début..., (nom du deuxième groupe sidérurgique) a toujours travaillé à 5h du matin. Enfin le problème c'est 5h et 6h..., ça fait une heure de moins à dormir. Pour les autres..., les autres horaires, que ça soit à 13h ou 14h, les gens préfèrent finir à 13h et le soir pareil, ils préfèrent finir à 21h. Le problème c'est le matin ! [...] et bon, on a du forcer un peu..., c'était soit ça, soit arrêter les..., le système par transport collectif.” (P.E. N°2)

Cependant, là où certaines habitudes ne sont guères dangereuses, il en est d'autres beaucoup plus insidieuses qui tendent à annihiler la dangerosité par des phénomènes de banalisation et de déni. Certains préventeurs nous ont expliqués être confronté à ces phénomènes qui tendent à freiner les effets de leurs actions de prévention.

“Les freins..., alors déjà un gros frein c'est la ceinture de sécurité. (BLANC) Hier..., je vois un gars qui rentre dans l'usine hein..., il rentre dans l'usine avec un véhicule de la société..., je le vois, il n'avait pas sa ceinture. Je vais le voir et je lui dis : mais vous avez une ceinture, mettez là ! Et il me dit : je viens de l'enlever ! Et bien je lui dis : mais pourquoi vous l'avez enlevé ? (RIRE) Et bien il me dit : parce que quand je rentre dans l'usine, je l'enlève !” (P.E. N°9)

Dans cet extrait, le préventeur est confronté à une habitude : ôter sa ceinture de sécurité lors de l'entrée sur le site de l'entreprise. Or, la présence dans l'enceinte de l'établissement n'exclut pas pour autant la survenue d'un accident. Il est tout à fait envisageable de percuter un obstacle quelconque même sur le site de l'entreprise. Mais dans la tête de cette personne, le fait d'entrer dans l'enceinte de la société signifie qu'il n'est plus sur la voie publique. Et cette distinction, matérialisée par le retrait de la ceinture, est probablement associée à l'idée selon laquelle il pense être à l'abri d'un accident d'automobile. Pour le préventeur, ce type d'habitude est un frein puisque qu'il doit en même temps faire face à un déni du risque et à la banalisation d'un geste dont les conséquences peuvent être graves. Or, on s'aperçoit que globalement, ce type de frein est pleinement en prise avec le facteur humain, la dimension comportementale. En d'autre terme, pour les préventeurs d'entreprise, le plus gros frein réside dans le comportement des conducteurs. Bien que cette idée soit cohérente avec leur représentation du risque routier et notamment en ce qui concerne les facteurs de risque, gardons-nous de généraliser cette idée eu égard au peu de personnes à s'être exprimées.

Les items suivants appartiennent au deuxième type car ce sont des freins plus classiques, traditionnels.

7.2.2. Le manque d'engagement de la direction

Pour 2 préventeurs, l'absence d'engagement de la direction ne peut être qu'un frein à la mise en œuvre d'une démarche de prévention. Ainsi, sans un

engagement et un soutien forts, la démarche ne peut se développer de façon satisfaisante et efficiente dans la mesure où ce premier frein tend à en générer d'autres comme la propagation d'une onde concentrique à la surface de l'eau.

“Je vais vous donner une réponse de Normand, les freins et les soutiens dépendent de l'engagement de la direction. Si la direction affiche sa volonté..., les freins sont très vite levés quoi. Parce qu'ils savent que c'est le patron qui veut, donc on a beaucoup moins de réticences. Par contre..., je m'imagine très bien que si la direction prend ça à la légère..., heu..., que..., effectivement il n'y a pratiquement que des freins quoi puisque c'est vrai que..., bon..., mettre en place un plan prévention risque route..., forcément passe à un moment donné par des contraintes nouvelles ou par des..., par des formations nouvelles et puis les gens..., et bien après tout..., à les entendre ils n'ont jamais eu d'accident et puis ça ne leur arrivera pas quoi. (BLANC) Donc heu..., pour lever les freins, et bien je dirais, il faut un engagement fort de la direction...” (P.E. N°1)

Le manque d'engagement de la direction apparaît en quelque sorte comme le frein le plus important, voire même le frein originel. En effet, dès l'instant que ce frein tombe et que la direction s'engage, il semble que de nombreux freins disparaissent à leur tour.

7.2.3. Les coûts/L'argent

2 personnes considèrent également que l'argent est un frein à la prévention. Ces préventeurs pensent que l'argent reste bien souvent “le nerf de la guerre”. Et ce avec d'autant plus de force encore lorsque l'entreprise connaît une phase économique difficile. Dans ces cas là, il s'avère particulièrement difficile de convaincre les responsables mais aussi les salariés de s'investir dans une démarche de prévention tant les préoccupations sont orientées vers d'autres priorités.

“Et bien les freins c'est le pognon quoi ! C'est l'argent qui..., qui manque heu..., quand l'entreprise va mal surtout.” (P.E. N°2)

7.3. Comparaison des freins

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Les coûts	1	26,67	3	16,67
L'habitude/Les idées reçues/Banalisation/Explication naïve/Déni	2	20,00	1	25,00
Rapport symbolique à la voiture	3	13,33	NC	NC
Le temps	4	8,89	NC	NC
Sentiment d'impuissance/Manque de connaissances	5	8,89	NC	NC
Manque d'engagement de la direction	6	6,67	2	33,33
Les médias	7	6,67	NC	NC
Manque de motivation/de volonté	8	4,44	4	16,67
Réticences et légitimité des CRAM	8	4,44	NC	NC
Augmentation de la charge de travail	NC	NC	5	8,33

Comparaison Freins Risque Routier

Nous faisons le choix de proposer une comparaison malgré les écarts importants dans les résultats puisque les préventeurs CRAM se sont massivement exprimés contrairement à leurs collègues des entreprises. Par conséquent,

l'analyse comparative est délicate. Elle doit être relativisée et appréhendée avec toute la prudence qui s'impose car les pourcentages écrasent quelque peu les résultats.

Parmi l'ensemble des freins sur lesquels les préventeurs se sont exprimés, 4 items ont été évoqués par les deux publics. Toutefois, ce tableau de comparaison fait apparaître des divergences assez marquées au sein même de ces 4 items puisqu'ils occupent des positions différentes dans le discours.

Chez les préventeurs CRAM, deux items semblent se détacher dans les propos recueillis. Ainsi, ce sont *Les coûts* et *L'habitude/Les idées reçues* qui occupent la 1^{ère} et 2^{ème} position avec des occurrences respectives de 26% et 20%. Ces deux items sont également présents dans le discours des préventeurs d'entreprise mais ils occupent des positions différentes. *Les coûts* se positionnent à la 3^{ème} place avec une occurrence qui représente 16%. Quant à l'item *L'habitude/Les idées reçues*, il représente le premier frein bien qu'il ne possède pas l'occurrence la plus importante (25%). En effet, la plus forte occurrence concerne l'item *Manque d'engagement de la direction* qui occupe la seconde place avec un peu plus de 33%. En revanche, cet item est le signe d'une profonde divergence avec le discours des préventeurs CRAM puisque ce frein (*Manque d'engagement de la direction*) se positionne à la 6^{ème} place avec une occurrence très faible (un peu plus de 6%).

Notons également que les freins *Rapport symbolique à la voiture* et *Le temps* occupent les 3^{ème} et 4^{ème} place chez les préventeurs CRAM alors qu'ils n'ont pas été évoqués par les préventeurs d'entreprise.

Même si les préventeurs CRAM sont confrontés à de multiples freins, les principaux items tendent à montrer que, dans les propos recueillis, les freins spécifiques au risque routier (*L'habitude/Les idées reçues*, 20% et *Rapport symbolique à la voiture*, 13,33%) occupent une plus grande place que les freins "traditionnels" (*Les coûts*, 26,67%). En revanche, il semble que ce soit le phénomène inverse chez les préventeurs d'entreprise. Dans le discours, les freins "traditionnels" (*Les coûts*, 16,67% et *Manque d'engagement de la direction*, 33,33%) paraissent occuper une place plus importante que les freins spécifiques (*L'habitude/Les idées reçues*, 25%).

Pour conclure, les divergences de comportement observées sur cette question ainsi que la nature des freins exprimés semblent pouvoir être reliées au positionnement statutaire des préventeurs à travers leur rôle et leurs missions dans le cadre de la démarche de prévention du risque routier.

8. Mesures de prévention

Après avoir analysé différents éléments inhérents à la démarche de prévention du risque routier, venons-en à présent à ce qui constitue le cœur même de cette démarche, à savoir les mesures de prévention qui ont été mises en œuvre ou qui sont préconisées (mais pas nécessairement appliquées) par les deux catégories de préventeurs.

La multiplicité et la diversité des mesures de prévention évoquées tendent à prouver l'inexistence d'une seule et même solution toute faite, prédéfinie. S'il ne peut être maîtrisé par une mesure unique, la complexité du risque routier nécessite de combiner, d'articuler plusieurs mesures afin d'être appréhendée dans

plusieurs de ses dimensions constitutives. En ce sens, nous sommes bien en présence d'une approche d'ordre globale/systémique. Et c'est ainsi que de nombreux préventeurs l'avaient qualifiée lorsque nous avons analysés leurs représentations du risque et de sa démarche de prévention.

8.1. Préventeurs CRAM et mesures de prévention

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Sensibilisation/Formation à la prévention : faire évoluer la perception du risque/les comportements	7	31	32,63
Améliorer l'organisation du travail/des déplacements	7	25	26,31
Mesures de sécurité techniques/Suivi et entretien des véhicules	6	14	14,74
Actions sur les infrastructures/l'environnement	4	11	11,58
Formations à la conduite	4	6	6,31
Utilisation des transports en commun	2	4	4,21
Suivi administratif et médical	2	2	2,10
Visioconférence	1	1	1,05
Revaloriser la reconnaissance professionnelle	1	1	1,05
		Total : 95	100%

Tableau Mesures de Prévention Risque Routier CRAM

Aucun des items qui composent ce tableau n'a été cité par l'ensemble des préventeurs CRAM interviewés. Cependant, sur un total de 8 items, nous pouvons remarquer que plus de la moitié ont été évoqués par la majorité des personnes. Mais cela dit, les réponses n'ont pas toutes le même statut car il existe des différences, des ruptures assez nettes. Tout d'abord, 2 items ont été évoqués par 7 préventeurs dans des proportions importantes. Les mesures de prévention qui relèvent de la sensibilisation/formation à la prévention arrivent en tête avec une occurrence de 31 alors que les mesures visant à améliorer l'organisation du travail sont en seconde position avec une occurrence de 25. Ces mesures peuvent être considérées comme étant complémentaires par nature puisqu'elles portent sur deux dimensions fondamentales du risque routier. Or, ce qui est surprenant, c'est bien plutôt l'ordre dans lequel elles apparaissent ici. En effet, si l'on se souvient des facteurs de risque évoqués par les préventeurs CRAM¹, c'est l'organisation du travail qui arrive en première position, suivi du facteur humain. En d'autres termes, les mesures de prévention correspondent bien à ces deux facteurs de risque mais elles n'apparaissent pas dans le même ordre même si l'écart en terme d'occurrences est très faible. Pourquoi les mesures visant le comportement, telles que la sensibilisation ou la formation, sont-elles les plus fréquemment citées alors que ces mêmes préventeurs pensent que l'organisation du travail est le premier facteur de risque ? Il nous est très difficile d'apporter une réponse précise et définitive à cette question. Cependant, nous pouvons nous risquer à émettre une hypothèse qui a émergé au cours des différents entretiens que nous avons réalisés. En effet, la nécessaire complémentarité des deux catégories de mesures traduit le besoin d'une prise en charge globale de la complexité inhérente du risque routier. Dans ce contexte, il est très probable que la seule possibilité dont dispose les CRAM pour convaincre et inciter les entreprises de s'engager dans

¹ Cf. Chapitre 5, section 2.1.

une démarche de prévention du risque routier soit d'accepter la mise en œuvre de mesures à visée comportementale. En effet, les préventeurs CRAM semblent vouloir séduire les entreprises par le biais des approches qu'elles privilégient habituellement. Par la suite, cette stratégie est alors susceptible d'offrir la possibilité d'aborder l'organisation du travail après avoir montré les limites de la seule action sur le comportement et la nécessité d'une approche globale.

8.1.1. Sensibilisation/Formation à la prévention

Dans un premier temps, les préventeurs ont apporté des indications très générales quant à l'éclaircissement de sens concernant les mesures de type sensibilisation/formation. Ces actions semblent orientées dans le but de faire évoluer la perception du risque et le comportement des conducteurs par le biais d'une prise de conscience de la dangerosité et des effets dramatiques de la vitesse, de la consommation d'alcool, de la fatigue, de l'usage du téléphone portable ou encore du non port de la ceinture de sécurité. Certes ces éléments ne sont pas tous de même nature mais ils ont néanmoins un dénominateur commun qui est naturellement le facteur humain.

“Et puis il y a d'autres actions qui sont des actions parallèles, qui sont des actions que l'on mène par exemple sous un angle plus formation. Je vois..., quand je dis formation, c'est..., c'est pas le mot qui convient, c'est formation..., sensibilisation..., information..., on va dire avec un groupe que l'on a constitué, et on verra comment on a constitué ce groupe..., et on passe..., une information, une formation qui peut durer de trois quarts d'heure à deux heures..., deux heures et demi, trois heures, voire la demi journée ou une journée.”(CRAM N°8)

“Donc..., en faisant un apport de connaissances par rapport aux grandes familles d'accidents que sont : la vitesse, l'alcool, la fatigue, la ceinture, l'usage du téléphone portable..., et ça, ça a débouché dans l'entreprise sur diverses campagnes à thème.” (CRAM N°7)

Dans cette optique, les changements de comportement des conducteurs reposent sur une prise de conscience par le biais de l'acquisition de connaissances liées aux conséquences des déterminants évoqués dans ces extraits.

En revanche, il est des préventeurs qui accordent à ce même type de mesures de prévention une visée qui va bien au-delà de la seule sensibilisation et acquisitions de connaissances. Ces acteurs évoquent la nécessité d'une formation dont l'objectif dépasserait le simple apprentissage de consignes. Cette formation consisterait à développer chez le conducteur une posture cognitive où les connaissances acquises permettraient dans un premier temps d'analyser les situations-problèmes auxquelles il est confronté et dans un second temps de définir la réponse la plus adaptée.

“Alors là, après, c'est jouer sur le, enfin jouer entre guillemets, c'est essayer d'améliorer l'individu. Mais améliorer l'individu, une nouvelle fois, on ne va pas lui apprendre à conduire bien, parce que ça c'est le but de l'expert apprendre à conduire bien. On lui apprend à conduire. Mais on ne lui apprend pas, par contre à analyser les situations qui vont gérer sa conduite. Donc le problème..., apprendre les consignes de conduite, le feu ça veut dire ça, le panneau ça veut dire ça, ça c'est de la consigne..., c'est de l'apprentissage de consignes. Apprendre à conduire, ça devrait être considéré comme l'apprentissage..., comme l'apprentissage sur une machine..., pour obtenir un certain nombre de choses, c'est-à-dire être capable d'analyser un

certain nombre de situations, être capable d'analyser correctement et d'y répondre correctement. Et ça, la formation actuelle, même le permis de conduire n'apprend pas ça." (CRAM N°5)

Une formation aussi ambitieuse ouvre la voie d'une approche globale du risque routier dans la mesure où elle se fonde sur les compétences du conducteur à lire et à interpréter toutes les dimensions qui composent les situations dans lesquelles il est impliqué. Dans ce cas précis, l'évolution du comportement ne dépend pas d'une simple prise de conscience mais d'une transformation de la perception, de la représentation du risque et de la conduite.

8.1.2. Améliorer l'organisation du travail/des déplacements

Quant aux mesures qui portent sur l'organisation du travail, elles se révèlent beaucoup plus concrètes. Certains préventeurs se sont exprimés sur des actions visant précisément l'organisation des déplacements. L'objectif consiste alors à préparer efficacement les déplacements en tenant compte de l'ensemble des contraintes horaires qui rythment une journée de travail.

"D'abord la prise en compte du temps de trajet, ça on y arrive..., en discutant avec les entreprises on y arrive..., comme les temps..., au moins le temps d'aller et de retour pour la semaine est pris en compte. C'est-à-dire, il est pris en compte à partir du lundi matin 7 heures à..., à midi, de 7 heures à 10 heures..., bon, le temps de se rendre sur le chantier est pris en compte. Le temps de retour est pris en compte le vendredi aussi..., celui là c'est toutes les..., les transports intermédiaires quoi, celui là il n'est pas facile à prendre en compte." (CRAM N°2)

Par ailleurs, des préventeurs vont encore un peu plus loin dans les objectifs de ce type d'action puisqu'ils se sont exprimés sur des mesures qui questionnent également l'organisation des déplacements mais en proposant des modalités organisationnelles totalement nouvelles pour l'entreprise. Ces actions ne visent pas simplement à octroyer aux conducteurs davantage de latitude dans la préparation de leur itinéraire et de leur déplacement d'une manière générale. Ces préventeurs proposent des solutions nouvelles qui supposent d'appréhender le fonctionnement de l'entreprise dans sa globalité.

"Ensuite on s'est dit : est-ce qu'il est raisonnable de faire partir des..., des techniciens, c'est notamment le cas avec les équipementiers automobiles, de faire partir les techniciens à 4h ou 5h du matin pour aller..., je ne sais pas..., en région parisienne ou dans le sud de la région parisienne, et de les faire rentrer le soir vers 22 ou 23h ? A ce moment là, l'amplitude de la journée est telle que..., est-ce que c'est vraiment raisonnable ? Il y a la fatigue du déplacement, il y a la fatigue de la journée de travail et il y a la fatigue également du retour. Donc on s'est dit : est-ce qu'on ne peut travailler sur ces aspects organisationnels ? Hein..., c'est-à-dire que..., les pièces, est-ce qu'on ne peut pas les envoyer par messagerie avant et la personne, lui faire prendre le train le matin ?" (CRAM N°7)

Les trois items suivants ont eux aussi été évoqués par une majorité de personnes mais toutefois dans des proportions beaucoup plus faibles que les deux premiers.

8.1.3. Mesures de sécurité techniques/Suivi et entretien des véhicules

6 préventeurs ont expliqué, avec une occurrence non négligeable de 14 fois, avoir mis en place des mesures de sécurité technique de type “suivi et entretien des véhicules”. Ce type de mesures, d’inspiration technicienne, paraît très simple à mettre en œuvre. Elle se donne pour objet d’assurer le bon état des véhicules par le biais d’une maîtrise du suivi des dysfonctionnements et de l’entretien. Ce principe d’action permet de responsabiliser le conducteur vis-à-vis de son véhicule notamment à l’aide d’un carnet de suivi.

“La..., la démarche était de mettre en place tout un système de suivi..., de carnet de suivi et d’entretien des véhicules, un truc..., on fait écrire les gens, on formalise les choses, ça les responsabilise quelque part, donc il y a toute une démarche un peu là..., d’approche dans ce sens là.” (CRAM N°5)

L’intérêt de ce genre de mesures est double puisqu’elles favorisent la maîtrise technique du bon état de fonctionnement du véhicule tout en ayant des effets sur le comportement du salarié en le responsabilisant par son implication dans le processus.

8.1.4. Actions sur les infrastructures/l’environnement

Ensuite, avec une occurrence de 11 fois, ce sont les actions sur les infrastructures et l’environnement qui ont été évoquées par 4 personnes. Toutefois, ces préventeurs tendent à porter un regard très réaliste sur la capacité des CRAM et des entreprises à intervenir sur l’aménagement et l’amélioration des infrastructures routières. La CRAM ne semble pas avoir un poids ou des moyens suffisants pour intervenir dans le sens d’une modification des infrastructures. Seul le poids économique de certaines grosses entreprises est susceptible de convaincre les pouvoirs publics de la nécessité de réaliser des travaux d’aménagement importants.

“Donc sur l’infrastructure..., on a dit : on ne peut pas faire grand chose. Sauf peut-être les entreprises qui ont..., la possibilité d’intervenir au niveau des pouvoirs publics pour aménager des..., des carrefours ou des bretelles à partir du moment où elles ont un flux de circulation aussi bien personnel que transporteurs routiers qui arrivent sur leur site. Mais je dirais..., ça c’est quand même assez exceptionnel. Heu..., ça c’est fait dans la région, moi j’ai trois..., trois exemples, mais c’est quand même des grosses structures. C’est des entreprises qui sont entre 1000 et 5000 salariés..., donc qui ont un certain poids au niveau de la région et qui peuvent se permettre de faire évoluer les choses.” (CRAM N°7)

Au regard des coûts importants des travaux et de la complexité administrative des prises de décision, il semble que les seuls points sur lesquels les préventeurs puissent éventuellement agir sont très réduits. Ainsi se résument-ils peut-être à la signalisation, à l’éclairage ainsi qu’aux problèmes de visibilité engendrés par exemple par une végétation trop abondante.

8.1.5. Formations à la conduite

Enfin, le dernier item à avoir été évoqué par la moitié des préventeurs est une nouvelle fois directement en lien avec le facteur humain puisqu'il s'agit d'actions de formation à la conduite. 4 personnes se sont exprimées sur cette mesure avec une occurrence de 6, ce qui est assez faible. Cependant, ce type d'action se décline selon deux niveaux de sens dans le discours des préventeurs CRAM.

a. Prise en main des véhicules

Il ne faut pas voir dans cette mesure une quelconque volonté d'apprendre à conduire aux salariés. La formation à la conduite doit davantage être considérée dans le sens d'une prise en main des véhicules de l'entreprise. L'objectif étant de permettre aux conducteurs de connaître les particularités des véhicules qu'ils auront à piloter.

"[...]Jet voir éventuellement par rapport aux types de véhicules qu'ils auront à conduire dans l'entreprise..., qu'il y ait la formation éventuellement adaptée à la conduite de ce véhicule. Si vous passez d'un Kangou et vous passez à un Espace..., ou vous passez à un petit utilitaire ou n'importe quoi, il est certain que ce ne sont pas les mêmes perceptions angulaires, de largeur, de volume et tout..., donc tout ça, ça devrait faire partie au même titre que..., on prend une personne d'une machine A pour la mettre sur une machine B, et bien il faut que la personne ait la formation adéquate pour utiliser dans de bonnes conditions la machine B qui elle, doit être en sécurité."(CRAM N°5)

b. Stages de conduite

En revanche, d'autres préventeurs attribuent une signification bien différente à cette action de formation dans la mesure où elle se déroule sur une plateforme de conduite. Cependant, ces préventeurs précisent qu'il ne s'agit pas d'amener les salariés à acquérir des compétences spécifiques à la conduite dans le cadre de mises en situations dangereuses. Au contraire, l'objectif consiste bien plutôt à opérer une prise de conscience des effets et des limites des équipements intrinsèques de sécurité lors de situations dangereuses. Et par extension de sens, la prise de conscience de ces limites doit contribuer à ce que les conducteurs changent leur comportement en adoptant une conduite plus prudente.

"Heu..., ce qui est..., ce qu'on développe aussi c'est de dire : les gens ne savent pas nécessairement bien conduire leur véhicule. Je donne souvent l'exemple, je dis : maintenant presque toutes les voitures ont un ABS, qui a déjà essayé son ABS ? [...] J'imagine que dans 50 mètres j'ai un obstacle et je pile un bon coup, j'appuie sur l'ABS ! Est-ce que vous avez senti la pédale qui vibrait comme si on allait casser quelque chose ? Est-ce que vous avez essayé d'amorcer une manœuvre d'évitement, est-ce que ça vous l'avez déjà fait ? Donc..., c'est un stage que l'on propose aussi, nous on ne fait pas mais on en finance un bout la CRAM (nom de la région), pour que les gens aillent chez Centaure ou autre et passent une journée, deux journées à voir qu'un véhicule ne s'arrête pas bien, qu'il vaut mieux réduire sa vitesse avant plutôt que d'avoir besoin de s'arrêter en urgence..., qu'un dérapage, et bien le dérapage il est parti et on ne l'arrête pas hein. Donc il vaut mieux ne pas déraper etc..., mais apprendre..., faire un peu tout ça avant pour..., pour en être conscient, pour avoir..., non pas de nouvelles capacités mais de se dire : je l'ai essayé, j'en suis conscient, je sais que c'est difficile à faire, donc je ne me mets pas en situation !" (CRAM N°8)

Cependant, comment ne pas s'interroger sur les effets pervers de ce type de stage sur la prise de risque des conducteurs alors même que cette idée a émergé dans la représentation du risque de ces préventeurs.

8.1.6. Visioconférence

Les trois mesures de prévention suivantes (*Utilisation des transports en commun ; Suivi administratif et médical ; Visioconférence*) présentent un caractère concret, pragmatique. La visioconférence, évoquée par un seul préventeur avec une occurrence de 1 fois, apparaît comme une mesure très intéressante dans le sens où elle se caractérise par sa capacité à supprimer le risque routier. En effet, ce dispositif permet d'organiser des réunions de travail et des rencontres à distance. Par conséquent, la visioconférence supprime le risque routier dans le sens où il n'est plus nécessaire de se déplacer, de prendre le volant pour assister à une réunion.

8.1.7. Revaloriser la reconnaissance professionnelle

Quant au dernier item, il est particulièrement intéressant dans la mesure où il relève d'un statut différent des autres mesures qui composent le tableau. En effet, le préventeur propose d'agir sur une dimension psychosociale en revalorisant la reconnaissance professionnelle des salariés. Cette action repose sur le principe selon lequel, lorsque l'entreprise reconnaît officiellement les qualités professionnelles des salariés, elle est susceptible de contribuer à ce qu'ils ne cherchent pas à obtenir cette reconnaissance d'une manière différente et plus dangereuse. Il n'est pas exclu que certains conducteurs désirent accroître leurs performances professionnelles par le biais d'une prise de risque sur la route plus importante, notamment afin d'essayer de rencontrer davantage de clients. En d'autres termes, ce préventeur aborde ici une mesure de prévention qui vise à réduire l'impact de la symbolique de la voiture sur le comportement. L'objectif consiste à faire évoluer les critères de reconnaissance très souvent institués par les entreprises. Si ces dernières reconnaissent la qualité du salarié sur la base de ses compétences personnelles et professionnelles, l'automobile ne serait alors plus un objet associé à la quête d'une image de puissance et de reconnaissance puisque la reconnaissance ne dépendrait plus de l'automobile.

La multiplicité et la grande diversité des mesures qui composent le tableau de synthèse attestent de la complexité du risque routier et de la nécessité de développer une approche globale qui va nécessairement déboucher sur des actions multidimensionnelles afin d'essayer d'agir sur plusieurs composantes du risque. A travers les discours recueillis, il semble que les pratiques de prévention des préventeurs CRAM s'inscrivent dans la complémentarité car nous remarquons un certain équilibre dans la nature des mesures évoquées. Même si les deux premiers items de ce tableau occupent une position inverse par rapport aux facteurs de risque¹ auxquels ils se réfèrent, les pratiques de prévention traduisent

¹ Cf. Chapitre 5, section 2.1.

une réelle approche globale. Ce phénomène est, par ailleurs, en totale cohérence avec la représentation que ces préventeurs ont de la démarche de prévention¹.

8.2. Préventeurs d'entreprise et mesures de prévention

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Sensibilisation/Formation à la prévention : faire évoluer la perception du risque/les comportements	10	44	30,14
Mesures de sécurité techniques/Suivi et entretien des véhicules	8	22	15,07
Améliorer l'organisation du travail/des déplacements	6	16	10,96
Actions sur les infrastructures/l'environnement	6	16	10,96
Application/Respect de consignes	6	10	6,85
Formations à la conduite	5	17	11,64
Audits de conduite/Autorisation de conduite	4	6	4,11
Transports collectifs/Transports en commun	3	10	6,85
Visioconférence	2	3	2,05
Covoiturage	2	2	1,37
	Total : 146	100%	

Tableau Mesures de Prévention Risque Routier P.E.

Sur les 10 items qui composent ce tableau de synthèse, 6 ont été abordés par au moins la moitié des préventeurs qui composent le groupe. Pourtant, nous remarquons que, à l'exception du premier item, les autres mesures de prévention se présentent dans des proportions relativement bien équilibrées entre le nombre de préventeurs et l'occurrence. Le rapport entre ces deux critères est globalement assez homogène. Bien évidemment, nous ne nions pas les écarts qui peuvent exister mais ils restent très limités par rapport à la rupture qui particularise le premier item de façon tout à fait remarquable.

8.2.1. Sensibilisation/Formation à la prévention

En effet, avec une occurrence de 44 fois, 10 personnes, soit la totalité des préventeurs d'entreprise interviewés sur le risque routier, ont évoqué les actions de type sensibilisation et formation à la prévention. Mais pour autant, ce phénomène n'est pas très étonnant puisque le facteur humain est apparu avec force comme l'élément central et moteur de la dynamique représentationnelle des préventeurs d'entreprise. Que ce soit dans l'analyse des caractéristiques du risque routier ou dans celle des facteurs de risque, la dimension comportementale est, à chaque fois, arrivée en première position de façon claire. Ce qui signifie que cette mesure de prévention est parfaitement cohérente avec la représentation du risque routier et de sa démarche de prévention. A la lumière de l'ensemble des propos recueillis, il semble que la signification globale de ces actions de prévention soit la même pour tous les préventeurs d'entreprise : faire évoluer le comportement des salariés par le biais d'une sensibilisation qui se fonde sur une prise de conscience. Cependant, le principe d'action de la sensibilisation/formation à la prévention n'est pas nécessairement le même pour tous les préventeurs.

¹ Cf. Section 1.1. de ce chapitre.

a. Prise de conscience et mise en situation concrète

Ainsi, pour certains, la prise de conscience repose sur l'expérience vécue puisqu'elle est provoquée par une mise en situation concrète. L'utilisation de simulateurs offre, dans ce cas, la possibilité de mettre les conducteurs en situation d'accident en leur faisant vivre les sensations que l'on ressent. Ce ressenti est le moteur de la prise de conscience car il permet de vivre et de comprendre, en toute sécurité, les effets mais aussi les conséquences d'un accident.

“Heu..., ensuite qu'est-ce qu'on avait encore fait..., ce qu'on va faire, on ne l'a pas fait encore, c'est qu'on va leur faire prendre conscience du risque, parce que bon..., on est persuadé que tant qu'on n'a pas eu d'accident et bien on n'est pas forcément conscient du risque..., donc en mettant des voitures crash-test et des voitures tonneaux.”(P.E. N°1)

b. Prise de conscience et sensibilisation/formation théorique

En revanche, d'autres préventeurs tendent à mettre en œuvre une logique d'action qui relève d'une dynamique différente. La prise de conscience est initiée par une sensibilisation/formation d'ordre plus théorique. L'évolution comportementale des salariés dépend alors d'une explication et d'une argumentation à la fois verbale et visuelle grâce à des films comportant des images particulièrement signifiantes. Cette méthode reprend les grands thèmes habituels des campagnes de la prévention routière.

“C'est pour ça que..., et puis il s'est trouvé que..., et bien..., la prévention routière avait..., j'avais eu connaissance qu'ils avaient des actions. Et puis comme heu..., monsieur (nom de l'ingénieur conseil régional) de la CRAM heu..., connaît la sécurité routière, on a..., on a essayé de monter un programme sur le risque en lui même. Voilà ! (BLANC)” (P.E. N°7)

“Et ensuite heu..., nous avons donc des formations heu..., formations à la prévention routière hein..., donc d'un jour et demi hein..., où depuis heu..., nous avons démarré ça en 1997. Donc depuis, nous avons plusieurs centaines de personnes qui sont passées dans ces stages d'un jour et demi. Hein..., prévention routière... (BLANC)” (P.E. N°8)

c. Prise de conscience et images chocs

Par ailleurs, il est des préventeurs qui vont encore un peu plus loin dans la sensibilisation en prônant l'utilisation des campagnes chocs qui sont, la plupart du temps, axées sur des images très violentes.

“Par contre là où je crois beaucoup c'est dans les campagnes..., dans les campagnes chocs quoi. Les campagnes chocs..., même si, je dirais, c'est souvent décrié..., mais les campagnes telles qu'elles se pratiquent dans d'autres pays..., en Angleterre, en Australie ou d'autres pays, je dirais que..., bon..., il faut en mettre une certaine dose mais pas trop quoi, je dirais. Mais je crois que c'est..., que ça peut..., on sait bien que notre mémoire chimique c'est deux semaines quoi, donc..., il faut de temps en temps rafraîchir la mémoire chimique pour qu'on arrive de nouveau à..., à retomber sur nos pieds quoi.”(P.E. N°1)

A l'image de ce qui est dit dans cet extrait, ces préventeurs se déclarent favorables à la diffusion d'images fortes. Dans cette conception de la prévention,

l'évolution durable des comportements est conditionnée à une prise de conscience du risque. Or, il semble que ce soit en choquant la sensibilité des individus que peut s'opérer cette prise de conscience.

8.2.2. Mesures de sécurité techniques/Suivi et entretien des véhicules

La seconde mesure de prévention, citée 22 fois par 8 préventeurs, porte sur la maîtrise technique des véhicules qui peut notamment prendre la forme d'un suivi de l'entretien comme nous l'avons vu avec les préventeurs CRAM, bien que ce ne soit pas la seule voie envisageable. Mais, d'un point de vue général, il pourrait être surprenant de rencontrer des mesures techniques en deuxième position de ce tableau. Pourtant, si des actions fondées sur la maîtrise technique émergent à ce stade, c'est très probablement parce que la technique est un repère rassurant pour des préventeurs dans une démarche de prévention aussi complexe et empreinte d'incertitude. Cependant, la maîtrise de la sécurité technique peut également s'opérer très en amont, c'est-à-dire avant même l'achat du véhicule. Le problème dont il est ici question concerne l'adaptabilité du véhicule aux conditions de travail et aux spécificités de l'activité professionnelle. L'achat d'un véhicule peut être orienté par un cahier des charges qui spécifie et formalise les exigences attendues de cet outil de travail. Dans ce cas, le véhicule doit répondre à un certain nombre de critères techniques.

"[...] on essaye ensemble comme on est dans le même service, de travailler en amont à partir du cahier des charges pour essayer de trouver le véhicule qui soit le mieux approprié à nos besoins." (P.E. N°6)

D'autre part, des préventeurs franchissent encore un cap dans ce genre de mesures en évoquant des critères tels que le confort des conducteurs. C'est une dimension qui est désormais considérée comme un critère technique de sélection des véhicules adaptés à l'activité professionnelle.

"Heu..., à un certain moment quand l'ABS est sorti..., et bien toutes les voitures, il fallait qu'elles soient avec l'ABS. Et puis heu..., maintenant de plus en plus les voitures qui font des trajets et bien elles ont la clim. Alors ça aussi le confort ça joue hein... (BLANC)" (P.E. N°7)

Au final, on peut constater que pour les préventeurs d'entreprise, la sécurité technique des véhicules est le premier type de mesure de prévention à caractère véritablement professionnel.

8.2.3. Améliorer l'organisation du travail/des déplacements

Avec une occurrence de 16 fois, 6 personnes se sont exprimées sur les mesures visant à améliorer l'organisation du travail/des déplacements.

"On a développé un logiciel qui permet d'optimiser la tournée..., heu..., c'est à dire quand un client téléphone..., je veux une augmentation de puissance..., donc c'est un logiciel qui est en train d'être développé et..., qui permet d'optimiser les tournées. C'est-à-dire..., il collera..., il collera le rendez-vous à la personne qui est la plus proche quoi..., pour optimiser les tournées en terme de kilomètres."(P.E. N°1)

D'une manière générale, les mesures organisationnelles sont à l'image de cet extrait même s'il est vrai que toutes les entreprises n'utilisent pas des moyens technologiques tels que l'informatique. Mais en dehors de l'utilisation de cet outil spécifique, le principe de base est identique à toutes les entreprises. Il consiste à optimiser et à assouplir les déplacements professionnels.

8.2.4. Actions sur les infrastructures/l'environnement

Ensuite, avec des résultats identiques à l'item précédent, des préventeurs ont évoqué les actions sur les infrastructures et l'environnement de conduite. Lors de l'analyse des mesures de prévention mises en œuvre par les préventeurs CRAM, nous avons vu que les actions sur les infrastructures routières sont très difficiles à initier. Il s'avère que cette idée semble se confirmer en ce qui concerne les préventeurs d'entreprise. En effet, les actions dont ces personnes nous ont fait part ne portent pas directement sur les infrastructures routières publiques. Bien au contraire, elles se limitent aux infrastructures routières de l'entreprise. Les actions de prévention ont notamment permis de rénover les voies de circulation interne au site de l'entreprise, d'aménager les parkings, d'améliorer la signalisation et l'éclairage ou encore de dégager la visibilité par exemple en taillant la végétation trop abondante dans des secteurs dangereux.

“Bon après..., bon là j'ai..., bon dans le dossier et bien j'ai rajouté les dépenses qu'on a mis en place pour..., pour améliorer certaines choses..., la réfection des routes à l'intérieur de l'usine..., extension des parkings, traçage des parkings..., voiries, abords..., on a fait l'élagage des arbres parce que la aussi on a..., des arbres qui commencent à être assez vieux donc..., au printemps il y a les branches qui tombent et tout ça. Donc on a fait l'élagage des arbres..., donc ça c'était en 2000-2001.” (P.E. N°3)

En revanche, si l'on considère l'environnement de conduite dans une acceptation de sens très large, il est alors possible d'y inclure les conditions météorologiques dans la mesure où c'est un élément qui détermine amplement la qualité de cet environnement. Par conséquent, il existe un second volet d'actions qui porte plus précisément sur l'environnement. C'est notamment le cas des actions de communication pure qui ont pour vocation de diffuser des informations pratiques comme par exemple les conditions météorologiques.

“Donc depuis..., et bien ils ont mis en place un système de..., pour prévenir les agents en disant : attention on est en phase de..., de verglas, faites attention en sortant de chez vous quoi.” (P.E. N°6)

La diffusion de ce type de messages par l'entreprise permet de faire en sorte que les salariés aient accès à une information qui va leur être utile pour la préparation des déplacements.

8.2.5. Application/Respect des consignes

Enfin, les deux derniers items à avoir été évoqués par plus de la moitié des préventeurs ont ceci en commun qu'ils recouvrent des actions orientées vers la dimension comportementale mais avec des logiques d'action toutefois bien différentes. Ainsi, 6 personnes nous révèlent, avec une occurrence de 10, avoir

développé des actions visant l'application et le respect des consignes de sécurité. Dans le cadre du risque routier, il apparaît que les consignes de sécurité sont très souvent réunies au sein d'un document dont l'objectif consiste à présenter le comportement que tout conducteur devrait adopter lorsqu'il est derrière son volant. Ces documents prennent alors la forme d'une charte de bonne conduite ou d'un guide de bonnes pratiques que les salariés s'engagent à respecter en le signant. Ce geste tend à responsabiliser les conducteurs et à les amener à changer leur comportement dans le sens du respect des consignes, des mesures de sécurité édictées.

"Le rappel des respects..., donc des règles du code de la route mais également le respect..., donc de ne pas conduire avec son portable..., de ne pas conduire sous emprise alcoolique etc. Donc tout ça c'est bien détaillé..., donc sur la procédure hein."

(P.E N°8)

"Alors les règles d'or..., par exemple on travaille autour de ça... (la personne cherche dans ses dossiers), en matière de sécurité...(la personne continue à chercher) Voilà ! Alors..., catégorie de véhicule..., voiture heu..., donc on ne doit pas conduire sans que le véhicule soit adapté hein..., inspecté heu..., en bon état..., le nombre de passagers doit être adapté..., heu..., les charges sont fixées..., les ceintures sont installées et portées par tous les occupants..., les casques sont portés par les conducteurs de moto... (BLANC)" (P.E. N°9)

8.2.6. Formations à la conduite

Le dernier item à avoir été abordé par la majorité des préventeurs est lui aussi de l'ordre de la consigne mais dans ce cas précis, l'évolution du comportement est l'objet de principes d'action différents. En effet, 5 préventeurs ont expliqué, avec une occurrence de 17 fois, avoir mis en œuvre des actions de type formation à la conduite. Au regard de l'ensemble des propos recueillis, ce type d'action peut se décliner selon deux modalités.

a. Formation et remise à niveau

Tout d'abord, la formation pratique peut être prise en charge par des organismes, comme par exemple les auto-écoles, dans une perspective de remédiation. Le conducteur est préalablement évalué dans le cadre d'un audit, d'un bilan de conduite dont les résultats déterminent les points sur lesquels la formation doit insister, si toutefois cela s'avère nécessaire. L'objectif de ce type d'action consiste à proposer un complément de formation sur des compétences classiques et générales de la conduite automobile.

"Hein..., audit de conduite..., si cet audit révèle qu'il y a des déficiences, on va reformer la personne à la conduite automobile, tout ça par un organisme extérieur."

(P.E. N°8)

b. Lien théorie/pratique

Ensuite, d'autres préventeurs présentent l'aspect stage pratique dans la perspective d'une confrontation à des situations dangereuses. Il s'agit d'une mise en application pratique de thèmes qui ont été traités préalablement dans le cadre d'une formation plus théorique.

“Donc heu..., nous avons mis en place des journées de mise en pratique heu..., sur une plate-forme de conduite, pour que les sujets d’observation, d’espaces de sécurité, d’anticipation..., soient mis en..., je veux dire concrètement en application.” (P.E. N°10)

Bien que ces deux types de formation n’aient pas pour objectif explicite d’accroître les compétences des salariés dans le domaine de la maîtrise automobile, il n’en reste pas moins que ce type de mesure est un peu contradictoire avec l’idée d’effets pervers telle qu’elle a émergé lors de l’analyse de la représentation du risque¹.

8.2.7. Transports collectifs/Transports en commun

Les quatre derniers items qui composent le tableau de synthèse ont été exprimés par une minorité de préventeurs. Nous pouvons remarquer que ces mesures de prévention se caractérisent par leur caractère concret, pragmatique. Toutefois, un item semble se distinguer des autres dans la mesure où les transports collectifs/transports en commun ont été abordés par 3 préventeurs avec une occurrence remarquable de 10 fois. Cependant, cette mesure de prévention se présente sous deux formes.

a. Transport en commun

En premier lieu, le recours aux transports en commun, comme par exemple le train, est préconisé par des préventeurs dès lors qu’un déplacement professionnel doit être réalisé sur une grande distance. Il s’agit là d’une politique d’entreprise, d’un mode de fonctionnement dont l’idée directrice se fonde sur une stratégie d’évitement de l’automobile car supprimer le risque routier c’est renoncer à la voiture.

“Mais là je préconise les déplacements en train..., par exemple des gens qui vont à Paris, je préfère qu’ils y aillent en train. Heu..., ou des trucs comme ça. Mais là moi je les..., je les oblige presque à faire comme ça ! Je préfère ça.”(P.E. N°3)

b. Le système de ramassage des salariés

Ce type de mesure développé par certaines grosses entreprises porte essentiellement sur le risque trajet domicile/travail. Il permet de réduire le nombre de véhicules aux heures de pointe car des bus sont affrétés sur un circuit géographique déterminé afin de transporter les salariés. Nous constatons que cette mesure sur les transports est complémentaire du covoiturage car ce sont les mêmes objectifs qui les animent.

“Tout d’abord heu..., nous avons mis des lignes de bus, on a 14 lignes de bus heu..., qui..., disons qui traversent toute heu..., tout le (nom du département) de façon à pouvoir ramener nos opérateurs en toute sécurité hein. Donc 14 lignes de bus en équipe du matin et en équipe d’après-midi. Hein donc déjà, c’est en gros entre 650 et 700 personnes qui sont transportées par ces bus et qui n’ont pas besoin de prendre leur voiture ou leur moto ou mobylette hein.” (P.E. N°8)

¹ Cf. Chapitre 5, section 1.2.

Au regard de l'ensemble du tableau et de l'analyse que nous venons de réaliser à propos des principales mesures, nous pouvons en déduire que si les préventeurs d'entreprise ont évoqué une grande variété d'actions, c'est probablement la conséquence de la complexité inhérente au risque routier. La multiplicité et la complémentarité des mesures de prévention sont rendues nécessaires par les besoins d'une approche complexe et globale car le risque doit être appréhendé par l'ensemble de ces dimensions. En effet, même si le premier item du tableau fait référence à des mesures qui portent sur le comportement des conducteurs, nous pouvons remarquer que, sur l'ensemble des propos recueillis, il y a une situation d'équilibre entre les actions sur le facteur humain¹ et les actions sur les composantes professionnelles du risque routier. Or, ce phénomène est un peu inattendu dans la mesure où le facteur humain était apparu comme l'élément moteur de la représentation du risque et des facteurs de risque² mais aussi de la représentation de la démarche de prévention³. Finalement, il semble que les pratiques de prévention soient plus globales et équilibrées que ne pouvait le laisser supposer la nature des représentations.

8.3. Comparaison des mesures de prévention

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Sensibilisation/Formation à la prévention : faire évoluer la perception du risque/les comportements	1	32,63	1	30,14
Améliorer l'organisation du travail/des déplacements	2	26,31	3	10,96
Mesures de sécurité techniques/Suivi et entretien des véhicules	3	14,74	2	15,07
Actions sur les infrastructures/l'environnement	4	11,58	3	10,96
Formations à la conduite	5	6,31	5	11,64
Utilisation des transports en commun	6	4,21	NC	NC
Suivi administratif et médical	7	2,10	NC	NC
Visioconférence	8	1,05	8	2,05
Revaloriser la reconnaissance professionnelle	8	1,05	NC	NC
Application/Respect des consignes	NC	NC	4	6,85
Audits de conduite/Autorisation de conduite	NC	NC	6	4,11
Transports collectifs/Transports en commun	NC	NC	7	6,85
Covoiturage	NC	NC	9	1,37

Comparaison Mesures de Prévention Risque Routier

Près de la moitié des items qui composent ce tableau sont communs aux deux publics. Par ailleurs, cette comparaison est pour nous l'occasion de remarquer que 5 items cités par les deux catégories de préventeurs occupent les cinq premières positions dans les réponses de chaque public. Quant au 6^{ème} item commun (*Visioconférence*), il se situe à la 8^{ème} place chez les deux types de préventeurs avec des occurrences quasiment identiques (1% et 2%).

Avec une proportion d'occurrences très proche (32% et 30%) la *Sensibilisation/Formation à la prévention* apparaît comme la première mesure de prévention des préventeurs CRAM et des préventeurs d'entreprise. Cependant,

¹ Les items qui se réfèrent au facteur humain (*Sensibilisation/Formation ; Application/Respect des consignes ; Formations à la conduite ; Audits de conduite/Autorisation de conduite*) représentent 52,74% du total des occurrences.

² Cf. Chapitre 5, section 1.2. et section 2.2.

³ Cf. Section 1.2. de ce chapitre.

chez ces derniers, ce premier item se détache assez nettement des autres pour ce qui est des occurrences. A travers cette mesure, c'est le comportement et les mentalités des individus qui sont explicitement visés.

L'item *Améliorer l'organisation du travail/des déplacements* occupe la seconde position chez les préventeurs CRAM avec une occurrence légèrement inférieure au premier puisqu'elle représente près de 26%. En revanche, cet item arrive en 3^{ème} position dans le discours des préventeurs d'entreprise. C'est essentiellement par le biais de sa faible occurrence (10,96%) que ce type de mesures atteste d'une différence entre CRAM et préventeurs d'entreprise.

Les trois items suivants (*Mesures de sécurité techniques/Suivi et entretien des véhicules*; *Actions sur les infrastructures/l'environnement*; *Formations à la conduite*) occupent des positions quasi identiques avec des occurrences très proches chez nos deux publics.

En ce qui concerne les items spécifiques à chaque catégorie de préventeurs, ils occupent des positions secondaires et présentent des occurrences plutôt faibles.

Après cette description rapide, même s'il existe des écarts parfois significatifs dans les occurrences des certains items (*Améliorer l'organisation du travail/des déplacements* et *Formations à la conduite*), les propos recueillis donnent à penser qu'il existe une forte proximité dans les mesures de prévention mises en œuvre par les deux types de publics. De plus, la nature des principaux items tend à montrer que les deux catégories de préventeurs agissent dans une perspective de complémentarité et de globalité afin d'appréhender le risque dans ses multiples dimensions.

8.4. Synthèse

Les items *Sensibilisation/Formation à la prévention* et *Améliorer l'organisation du travail/des déplacements* constituent les mesures de prévention les plus fréquemment évoquées par les préventeurs CRAM. Or, même si ces items occupent une position inverse par rapport aux facteurs de risque auxquels ils se réfèrent, les pratiques de prévention de ces acteurs traduisent une réelle approche globale. Ce phénomène est, par ailleurs, en totale cohérence avec la représentation que ces préventeurs ont de la démarche de prévention.

Chez les préventeurs d'entreprise, ce sont les mesures de type *Sensibilisation/Formation à la prévention* qui se détachent très nettement. Cependant, même si cet item se réfère à des mesures portant sur le comportement des conducteurs, sur l'ensemble des propos recueillis, il y a une situation d'équilibre entre les actions sur le facteur humain et les actions sur les dimensions professionnelles du risque routier. Par conséquent, ce phénomène est plutôt inattendu car le facteur humain était apparu chez ces acteurs comme l'élément moteur de la représentation du risque et des facteurs de risque mais aussi de la représentation de la démarche de prévention. Finalement, il semble que les pratiques de prévention soient plus globales et équilibrées que ne pouvait le laisser supposer la nature des représentations.

La multiplicité, la grande variété et la complémentarité des mesures exprimées par les deux catégories de préventeurs attestent de la complexité du risque routier

et par voie de conséquence, de la nécessité de mener une approche globale qui va déboucher sur des mesures de prévention multidimensionnelles.

9. Evaluation de la démarche de prévention

Ces données ont été recueillies en dehors de toute question précise et explicite. Certains préventeurs interviewés ont spontanément évoqué les procédés d'évaluation auxquels ils ont eu recours pour tenter de mesurer l'impact et la performance de leurs actions. Cette attitude révèle chez ces personnes une réelle volonté de comprendre la portée des choix et des décisions qu'ils sont amenés à prendre dans leurs pratiques quotidiennes.

Effectif groupe : 8 personnes			
Items	Préventeurs	Nb de fois	%
Réflexivité/Réflexion sur la pratique	3	3	75,00
Suivi de projet	1	1	25,00
		Total : 4	100%

Tableau Evaluation de la Démarche Risque Routier CRAM

Effectif groupe : 10 personnes			
Items	Préventeurs	Nb de fois	%
Suivi de projet : évolution du taux de sinistres	5	9	81,81
Par rapport aux lois	1	1	9,09
Par rapport au discours des médias	1	1	9,09
		Total : 11	100%

Tableau Evaluation de la Démarche Risque Routier P.E.

Au regard de la composition des deux tableaux, les méthodes d'évaluation de la démarche que les préventeurs CRAM et les préventeurs d'entreprise ont déclaré avoir mis en œuvre sont très différentes. Ainsi, l'item "*Suivi de projet*" est le seul qui soit commun aux deux publics. Cependant, ce point commun doit être relativisé car la nature des résultats nous montre que cette méthode d'évaluation occupe une place très différente dans le discours de chaque catégorie d'acteurs.

Les préventeurs CRAM furent moins enclins que leurs homologues des entreprises à s'exprimer sur l'évaluation de leurs pratiques. Pour expliquer cette première différence nous formulons l'hypothèse selon laquelle les préventeurs d'entreprise sont probablement tenus de fournir des résultats significatifs à la direction. Par conséquent, l'évaluation des pratiques et des actions mises en place est un souci constant pour ces acteurs qui doivent rapidement prendre connaissance de leur efficacité afin de procéder aux changements ou aux réajustements éventuels si cela s'avère nécessaire. Cette catégorie de préventeurs connaît des pressions hiérarchiques et économiques intimement liées aux performances de l'entreprise.

Au cours des entretiens, 4 préventeurs CRAM se sont penchés sur la manière dont ils tentent d'apprécier, d'évaluer la qualité des démarches mises en œuvre. Sur ces 4 préventeurs, 3 déclarent procéder à une analyse distanciée de leurs actions. La prise de recul permet aux personnes d'appréhender la pratique dans sa globalité, c'est-à-dire dans ses interactions avec l'environnement dans lequel elle est impliquée. L'individu se représente sa pratique qui, de ce fait, devient objet

d'étude ; l'objectif étant d'en analyser les modalités de fonctionnement ainsi que les causes et les conséquences des prises de décisions. Cependant, aussi intéressante que soit cette méthode et la posture cognitive qui la sous-tend, les modalités et les critères d'évaluation sont propres à chaque personne qui fait le choix de s'investir dans cette démarche, même s'il est vrai que la mesure de l'écart est généralement réalisée par rapport aux objectifs attendus ou recherchés. L'usage de la pratique réflexive dans le cadre de l'évaluation des démarches de prévention du risque routier est le reflet d'un engagement personnel des préventeurs CRAM.

“Moi je sais que j'essaye de..., de faire un peu la part des choses..., la part de ce que je peux me permettre en tant que réactivité avec les entreprises et puis le temps de la réflexion pour prendre un petit peu de recul, de voir un petit peu ce qui se passe sur le terrain et puis ne pas foncer tête baissée quoi.” (CRAM N°4)

La réflexivité est peut-être le signe d'un questionnement personnel de ces préventeurs sur l'évolution de la profession à travers les limites des pratiques anciennes et la nature des pratiques nouvelles en cours d'élaboration. Ces préventeurs CRAM sont entrés dans une phase de réflexion sur la nature des connaissances et compétences qui devront être nécessairement développées dans l'avenir face à ce type de risque.

En revanche, 1 préventeur CRAM et 5 préventeurs d'entreprise semblent avoir optés pour une méthode d'évaluation dont le procédé et la philosophie sont quelque peu différents puisqu'ils ont déclaré utiliser le suivi de projet. Le principe de fonctionnement de cette méthode repose sur la formalisation d'objectifs, d'étapes intermédiaires et de critères d'évaluation précis. Le suivi de projet prend la forme d'un parcours balisé qui offre de réels points de repères. Les préventeurs sont ainsi en mesure d'évaluer l'état d'avancement de la démarche en jugeant de la qualité et de l'efficacité des décisions mises en application. La formalisation d'étapes, d'objectifs et de critères d'évaluation représente autant de points de repères qui semblent importants dans une démarche ayant pour objet un risque complexe empreint d'incertitude.

Quant aux deux préventeurs qui nous ont expliqué avoir recours aux lois ou au discours de médias, il est très vraisemblable que cette attitude traduise également un besoin de repères même si ces deux procédés ont des statuts très différents.

10. Vécu de la démarche par les préventeurs

Au gré de l'entretien, plusieurs préventeurs ont progressivement adopté une attitude d'ouverture qui les a conduit à dépasser le simple récit descriptif et explicatif dans la mise en œuvre des démarches de prévention du risque routier. Le discours s'est fait plus personnel, plus subjectif et des personnes nous ont spontanément exprimé leur vécu de cette expérience à travers une diversité de sentiments et d'opinions.

La variété des items qui composent ces tableaux est représentative de vécus singuliers mais aussi de démarches spécifiques à chaque entreprise même si nous pouvons remarquer la présence de régularités, de sentiments généraux qui dépassent les barrières de la seule expérience singulière. Notre recueil de cette

expression d'un vécu personnel nous a permis de reconstruire les contours d'une expérience partagée et de sentiments communs.

10.1. Vécu des préventeurs CRAM

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Besoin de méthodes simples/Manque de connaissances	5	8	30,77
Manque de travail entre les partenaires/Manque de communication	4	10	38,46
Démarche lourde/Difficile d'agir sur certains facteurs	3	3	11,54
Risque ignoré/Réticences des chefs d'entreprise	2	3	11,54
Méthode de l'arbre des causes est inadaptée	1	2	7,69
	Total : 26	100%	

Tableau Vécu Risque Routier CRAM

Un survol rapide de l'ensemble des items qui composent ce tableau nous permet de constater que les préventeurs CRAM ont essentiellement exprimé des sentiments faisant état de certaines difficultés rencontrées. En ce sens, le vécu est un subtil entrelacs de ressentis et de problèmes concrets.

10.1.1. Du besoin de méthodes simples au manque de travail entre partenaires

Les deux premiers items ont été abordés par une majorité de personnes interviewées. Avec une occurrence de 8 fois, 5 préventeurs regrettent l'actuel manque de connaissances à propos du risque routier en entreprise alors qu'ils ont besoin de méthodes simples. Mais la question qui se pose ici est de savoir si le risque routier est susceptible de se laisser appréhender par des méthodes simples. N'est-ce pas là une résurgence propre aux approches des risques plus classiques ? En tout état de causes, l'absence de méthodes simples et le manque de connaissances sont très probablement liés au deuxième item dans lequel les CRAM dénoncent un manque de travail et de communication entre les différents partenaires.

Cette idée fut exprimée par 4 préventeurs avec une occurrence assez forte puisqu'elle est supérieure à celle du premier item. L'absence de méthodes simples et le manque de connaissances sont très certainement les conséquences directes du caractère pluridisciplinaire et complexe du risque routier. La diversité des acteurs impliqués de près ou de loin dans la prévention de ce risque multiplie les modalités d'approche ainsi que les connaissances.

“D'un côté alors vous avez le ministère de la défense, le ministère des armées, la police nationale, la gendarmerie..., vous avez même les DRIRE, enfin vous avez tout ça. C'est-à-dire qu'on est..., c'est vraiment multi ministériel au niveau des implications. Nous, en tant que statut privé mais gérant..., enfin bon, le risque professionnel. Donc il y a énormément de partenaires. Cette dilution..., enfin je dirais cet éclatement de partenaires rend d'autant plus difficile la démarche parce qu'on a du mal à avoir une démarche cohérente.”(CRAM N°5)

C'est la question du partage et de l'accès aux savoirs qui constitue l'enjeu central de cette idée. En effet, le risque routier se caractérise par une forme de parcellisation des savoirs et des méthodes : l'ensemble des acteurs concernés par

ce risque ayant des statuts et des objectifs différents, chacun a développé des approches et des connaissances spécifiques. La prévention du risque routier en entreprise suppose alors l'élaboration de nouveaux paradigmes par le biais d'une mise en synergie de l'ensemble des différents acteurs. Par conséquent, cet éclaircissement nous permet de mieux saisir les raisons pour lesquelles l'absence de méthode simple et le manque de connaissances sont intimement liés à la difficulté d'établir une communication constructive et un réel travail en partenariat avec les différents acteurs impliqués dans la prévention du risque routier.

10.1.2. Quelques autres vécus d'expérience

Les trois items suivants présentent des dimensions du vécu qui n'ont été exprimées que par une minorité de personnes. 3 préventeurs partagent une considération très générale quant aux difficultés de mises en œuvre d'une telle démarche.

Ensuite, avec une occurrence très faible, 2 personnes seulement se sont exprimées sur l'ignorance du risque et les réticences manifestées par les responsables d'entreprises. Les préventeurs n'ont pas dit spontanément qu'ils avaient rencontré de réels obstacles à ce niveau. D'ailleurs, cela confirme un résultat quasiment identique que nous avons découvert dans l'analyse des freins rencontrés dans la démarche de prévention. Et enfin, 1 préventeur nous donne son sentiment concernant l'utilisation de la méthode de l'arbre des causes dans le cadre du risque routier.

“L'arbre des causes, je ne le vois pas appliqué dans une entreprise pour un accident de circulation. En plus, on va bloquer rapidement..., parce que imaginons un accident mortel, la victime n'est plus là pour raconter ce qu'il s'est passé..., et bien on ne sait pas ce qu'il s'est passé. On a une idée..., on peut émettre des hypothèses..., mais on n'a pas la réalité. Donc..., au bout de deux ou trois..., questionnements..., donc on aura remonté d'un ou deux..., niveau..., et bien on va être bloqué en disant : je ne sais pas quoi..., je ne sais pas quoi écrire parce que là j'ai un point d'interrogation, c'est sous..., sous l'aspect conducteur, on a une branche donc individu et une branche risque, sous la branche individu on n'aura pas grand chose.” (CRAM N°8)

Cette personne pense que cette méthode à la fois classique et emblématique du domaine de la prévention est inadaptée aux caractéristiques du risque. C'est une position originale qui résume parfaitement la situation délicate dans laquelle se trouvent les préventeurs CRAM. Les méthodes traditionnelles tendent à atteindre leurs limites alors que de nouveaux modèles sont en cours d'élaboration malgré les difficultés liées à la complexité et au caractère pluridisciplinaire du risque. Les préventeurs sont démunis dans la mesure où l'expertise est inadaptée alors que les concepts, les paradigmes nouveaux sont encore instables et incomplets.

10.2. Vécu des préventeurs d'entreprise

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Difficile d'agir sur les mentalités/les comportements	6	12	41,38
Manque d'informations/Peu d'aide extérieure	3	5	17,24
Souci de pérenniser la démarche/N'est pas une priorité	3	3	10,34
Vécu positif	2	3	10,34
Méthode de l'arbre des causes inadaptée/Analyse difficile	2	3	10,34
Problème de la limite Prévention/Répression	2	2	6,90
Difficile d'évaluer l'impact de la démarche	1	1	3,45
	Total : 29	100%	

Tableau Vécu Risque Routier P.E.

A la croisée des vécus et des expériences, le tableau de synthèse nous révèle qu'un seul sentiment semble être partagé par une majorité de préventeurs d'entreprise.

10.2.1. Difficile d'agir sur les mentalités/les comportements

En effet, avec une occurrence de 12 fois, 6 personnes nous ont fait part de leurs difficultés à agir sur les mentalités et les comportements dans le mesure où ces deux dimensions sont largement déterminées par l'environnement socioculturel et l'éducation.

"Alors c'est vrai que ça c'est un peu difficile..., c'est un peu difficile. La remise en cause de son comportement c'est quelque chose de difficile." (P.E. N°9)

"Alors c'est d'autant plus difficile à gérer que, comme je le disais un petit peu tout à l'heure, c'est que..., de..., de..., de faire changer de comportement à un individu c'est..., c'est s'attaquer à sa liberté, à sa personnalité, son éducation ! Ça c'est le risque majeur ! Enfin le risque majeur..., c'est le problème majeur de faire comprendre aux gens que heu..., on n'a pas forcément le bon comportement." (P.E. N°10)

Finalement, l'expression du vécu nous renvoie directement à une difficulté qui constitue le cœur même de la démarche ainsi que l'élément central et générateur de sens de la représentation des préventeurs d'entreprise, c'est-à-dire le facteur comportemental, le facteur humain. Le vécu de ces préventeurs se construit autour de la difficulté commune d'agir sur le comportement et les mentalités.

10.2.2. Manque d'informations/Peu d'aide extérieure

Les items suivants présentent des sentiments partagés par une minorité de personnes. Parmi eux, notons que 3 préventeurs ont le sentiment qu'il existe un manque d'informations qui peut se traduire par une aide extérieure faible. Cet item se réfère au sentiment, majoritairement évoqué par les préventeurs CRAM, selon lequel la difficulté de faire travailler ensemble les différents partenaires conduit à un manque de communication. De ce fait, l'accès aux savoirs est difficile du fait de l'absence d'un véritable partage des connaissances.

10.2.3. Souci de pérenniser la démarche/N'est pas une priorité

Ensuite, 3 préventeurs nous ont fait part de leur souci quant à la pérennité de la démarche sachant qu'elle n'est pas considérée comme prioritaire. Il s'agit là bien évidemment d'un problème inhérent à toute action qui s'inscrit dans le long terme. D'autre part, notons également que 2 personnes partagent un autre sentiment avec les préventeurs CRAM, puisqu'ils pensent que la méthode de l'arbre des causes est inadaptée au risque routier.

“Oui..., oui..., parce que un accident de la route..., heu..., et bien le gars quand il sera en tort, il va..., il ne va pas dire la vérité, c'est clair..., je ne pense pas. Et puis..., quand il n'est pas en tort, et bien il va dire : il faudrait que l'autre soit là aussi quoi, qu'on puisse analyser complètement tout. Il faut les deux protagonistes pour pouvoir..., c'est déjà plus compliqué à réunir les autres. Alors que, en accident de travail, il n'y a pas de problèmes pour ça. (BLANC) Mais..., ça nous laisse quand même..., souvent les gens ne disent pas la vérité non plus, ils cachent des choses.”(P.E. N°2)

Et là encore, nous constatons que ce sont les caractéristiques propres au risque routier qui engendrent cette inadaptation et qui, par conséquent, tendent à montrer la limite des méthodes traditionnelles. Le risque routier ayant principalement cours à l'extérieur de l'entreprise, il n'est pas exclu que les conducteurs soient tentés de dissimuler un certain nombre d'information, rendant ainsi quasiment impossible le recueil des faits réels.

Enfin, notons que deux préventeurs ont exprimé un sentiment dans lequel apparaît une interrogation sur la nature et le sens de leur métier puisque le risque routier pose le problème de la limite, de la frontière entre prévention et répression. C'est une question philosophique qui accompagne la réflexion des préventeurs d'entreprise : jusqu'à quel point la prévention peut-elle faire évoluer les comportements et les mentalités sans répression ?

10.3. Comparaison du vécu de la démarche

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Besoin de méthodes simples/Manque de connaissances	1	30,77	NC	NC
Manque de travail entre les partenaires/Manque de communication	2	38,46	NC	NC
Démarche lourde/Difficile d'agir sur certains facteurs	3	11,54	NC	NC
Risque ignoré/Réticences des chefs d'entreprise	4	11,54	NC	NC
Méthode de l'arbre des causes est inadaptée	5	7,69	4	10,34
Difficile d'agir sur les mentalités/les comportements	NC	NC	1	41,38
Manque d'informations/Peu d'aide extérieure	NC	NC	2	17,24
Souci de pérenniser la démarche/N'est pas une priorité	NC	NC	3	10,34
Vécu positif	NC	NC	4	10,34
Problème de la limite Prévention/Répression	NC	NC	5	6,90
Difficile d'évaluer l'impact de la démarche	NC	NC	6	3,45

Comparaison Vécu de la Démarche Risque Routier

La comparaison est rendue très délicate pour deux raisons : un seul item est commun aux deux catégories d'acteurs et les résultats sont très faibles.

Pour les deux catégories de préventeurs, le vécu transparait dans l'expression de sentiments qui se réfèrent essentiellement à des difficultés rencontrées lors de la mise en œuvre de la démarche de prévention du risque routier.

Sur l'ensemble des sentiments exprimés, un seul est partagé par les deux publics. En effet, le caractère inadapté de l'arbre des causes occupe la 5^{ème} position chez les préventeurs CRAM et la 4^{ème} chez les préventeurs d'entreprise. Par ailleurs, les occurrences de cet item sont assez proches également puisqu'elles représentent un peu plus de 7% pour les CRAM et à peu près 10% pour leurs collègues des entreprises.

Chez les préventeurs CRAM, les deux premiers items (*Besoin de méthodes simples/Manque de connaissances*; *Manque de travail entre les partenaires/Manque de communication*) semblent occuper une place toute particulière car ils se détachent très nettement dans le discours avec des occurrences qui représentent respectivement à peu près 30% et 38% du total.

En ce qui concerne les préventeurs d'entreprise, un sentiment émerge très clairement des propos recueillis. L'item qui se situe en première position (*Difficile d'agir sur les mentalités/les comportements*) représente un peu plus de 41% du total des occurrences.

D'une manière générale et au regard de la nature des sentiments exprimés dans le cadre du vécu de la démarche, nous pouvons en déduire que le ressenti est largement déterminé par : a) le statut et le rôle des préventeurs dans la démarche ; b) les objectifs de la démarche. En effet, le vécu des préventeurs d'entreprise semble fortement influencé par la difficulté d'agir sur le facteur humain alors que le vécu des préventeurs CRAM est davantage l'expression de problèmes liés au manque de connaissances, aux besoins de méthodes rapidement applicables et aux difficultés de coordination des actions de l'ensemble des partenaires.



Au terme de ce chapitre, l'analyse que nous venons d'y développer nous amène à en déduire plusieurs enseignements. Tout d'abord, les deux catégories préventeurs semblent avoir une représentation de la démarche de prévention qui est en cohérence avec leur propre représentation du risque routier. Cependant, même si les moyens, les logiques d'action et les outils mis en œuvre dans le cadre des démarches sont différents d'une catégorie à l'autre, nous avons mis en évidence une certaine forme d'équilibre dans la nature des mesures de prévention qui sont développées dans une perspective de complémentarité et de globalité par les deux types d'acteurs. Par conséquent, les différences dans la représentation du risque routier entre préventeurs CRAM et préventeurs d'entreprise, telles qu'elles ont été révélées dans le chapitre précédent, semblent effectivement engendrer des écarts dans l'interprétation et la mise en œuvre des démarches de prévention. Les représentations de ces deux types d'acteurs tendent à fonctionner comme des grilles de lecture et des guides pour les pratiques même si les mesures de prévention des préventeurs d'entreprise semblent également

répondre à des exigences pratiques et concrètes. En effet, bien que le facteur humain soit l'élément moteur des représentations de ces acteurs, les caractéristiques du risque routier nécessitent des actions multidimensionnelles visant à appréhender la complexité inhérente à ce risque. Au final, les écarts dans les représentations ainsi que dans les démarches ne sont pas sans liens avec la dynamique identitaire professionnelle de ces deux types de préventeurs dont les statuts, les rôles, les positionnements et les enjeux de reconnaissance sont si différents.

CHAPITRE VII

Risque TMS : Les représentations en question

1. Caractéristiques du risque TMS

Les personnes que nous avons rencontrées lors des entretiens étaient tout à fait disposées à s'exprimer dans un esprit d'ouverture. Ainsi, la densité des deux tableaux illustre les difficultés rencontrées par les préventeurs pour donner un contour stable et cohérent à une définition du risque TMS. Et la grande diversité des items traduit le caractère multidimensionnel des idées mobilisées pour qualifier le risque. A l'aide des indications relevées dans le discours et des réponses formulées dans le cadre d'une question explicite concernant la nature des caractéristiques du risque, notre objectif va consister à tenter d'identifier les éléments centraux jouant un rôle moteur et générateur de sens dans la représentation.

1.1. Ce que disent les préventeurs CRAM

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Complexe/multifactoriel : pas de linéarité causale, difficile à maîtriser, méconnaissance, incertitude...	8	32	28,57
Biomécanique et organisation/Conséquences des évolutions sociales : flux tendus, taylorisation...	7	21	18,75
Risque omniprésent : toutes les activités/tous les secteurs	6	19	16,94
Touche/Menace des emplois peu qualifiés/valorisés : craintes de perte d'emploi/automatisation/inaptitude	6	12	10,71
Polémique origine professionnelle/personnelle	4	8	7,14
Risque professionnel parmi les autres	3	6	5,36
Touche essentiellement les femmes	2	5	4,46
Nécessite de prendre du temps/de la distance	2	3	2,68
Explication naïve : a priori, apparences...	2	2	1,78
Pas de réponse toute faite	2	2	1,78
L'aspect biomécanique est facile à appréhender	1	1	0,89
Facteurs psychosociaux peuvent déclencher des TMS sans contraintes biomécaniques	1	1	0,89
	Total : 112	100%	

Tableau Caractéristiques Risque TMS CRAM

D'un point de vue général, la multiplicité des idées exprimées ne joue pas en la faveur d'une représentation homogène dans la mesure où l'émiettement des réponses se traduit par l'absence d'idées consensuelles fortes. Sur les 12 items qui composent le tableau, nous remarquons que seuls les 4 premiers ont été évoqués par plus de la moitié des préventeurs avec des occurrences plutôt significatives. Les caractéristiques qu'ils présentent jouent vraisemblablement un

rôle prépondérant dans la dynamique représentationnelle. Quant aux 8 derniers items, ils présentent des caractéristiques qui ont été évoquées par quelques personnes avec des occurrences faibles. Cette situation nous incite à penser que ces idées reflètent des phénomènes contextualisés que les préventeurs rencontrent plus rarement au cours de leurs démarches, de leurs expériences. De ce fait, ces idées apparaissent davantage comme des éléments périphériques de la représentation.

1.1.1. Un risque complexe/multifactoriel

Le premier item est le seul à avoir été abordé par l'ensemble des préventeurs CRAM interviewés dans des proportions assez fortes. Ce phénomène le place dans la position d'un élément moteur et générateur de sens de la représentation. Avec une occurrence remarquable de 32 fois, 8 personnes caractérisent le risque TMS en mobilisant différentes notions dont le caractère complexe/multifactoriel apparaît comme étant le dénominateur commun.

a. La complexité

En premier lieu, le risque TMS est complexe du fait de son immersion dans la situation de travail. Naturellement, face à cette déclaration, il est possible de se demander en quoi une situation de travail est de nature à consacrer le risque TMS au rang de risque complexe dans la mesure où la plupart des risques professionnels se manifestent dans le cadre d'une situation de travail. Cependant, il faut bien comprendre que pour nombre de préventeurs, le risque naît d'une tension entre le travail et le vécu de la situation de travail.

“Oui..., oui..., il est complexe..., il est complexe à la base..., il est complexe à la base, il est immergé dans la situation de travail..., et il est immergé dans le..., dans la manière dont se vit la situation de travail.” (CRAM N°1)

Par conséquent, pour comprendre le risque TMS, il est nécessaire d'aller au plus près de l'activité afin d'appréhender les interactions de l'ensemble des dimensions qui sont en jeu dans ce point de rencontre, dans cet espace-temps partagé entre le travail et le salarié.

b. Complexité et multifactorialité

Certains préventeurs ouvrent une perspective complémentaire en allant au-delà de la seule situation de travail. La complexité trouve son origine dans la différence et la multifactorialité. De la même manière que chaque situation de travail est unique de par la rencontre d'un individu singulier et d'une activité, il apparaît également que chaque entreprise est différente puisqu'elle possède ses propres spécificités professionnelles, une histoire ainsi qu'un contexte socio-économique et culturel. En d'autres termes, ce sont autant de dimensions qu'il est indispensable d'appréhender dans le risque TMS en plus des situations de travail. La complexité se situe dans l'interface de déterminants multidimensionnels.

“[...] chaque cas est spécifique parce que les entreprises sont différentes, les problématiques TMS sont différentes, ce ne sont pas que des contraintes

biomécaniques, il y a tout un tas d'autres choses qui rentrent en jeu. Les gens sont différents, les moyens sont différents et puis nous-mêmes on est différents..., et puis on évolue et puis on n'a pas toujours la même façon d'aborder les problèmes.”(CRAM N°4)

c. Complexité, absence de linéarité causale et incertitude

L'analyse du discours des préventeurs permet de continuer la déclinaison des différents niveaux de sens en révélant, dans les propos recueillis, la présence d'autres propriétés complémentaires qui participent à la genèse de la complexité. Ainsi, pour certains préventeurs, on se rend compte que ce n'est pas tant la multifactorialité elle-même qui engendre la complexité mais bien plutôt la nature des interactions qui animent tous ces facteurs.

“Mais dans les TMS..., on ne voit pas trop..., on ne sent pas trop la..., la relation qui qu'il peut y avoir, si vous voulez..., il n'y a pas de relations directes entre certains facteurs et la maladie ! Il faut..., il faut..., beaucoup plus de facteurs entrent en jeu. Donc cette liaison est..., je pense..., est moins perceptible.”(CRAM N°8)

A l'image de ce qui est dit dans cet extrait, les préventeurs insistent davantage sur un phénomène qui se fonde sur un principe de non linéarité causale puisqu'il semble ne pas y avoir de relations de cause à effet clairement identifiables. Cette absence de liens apparents s'avère déstabilisante car elle efface les repères quotidiens du raisonnement intellectuel en y introduisant une part d'incertitude.

De ce fait, l'incertitude apparaît comme un élément constitutif de la complexité dont il faut tenir compte. Le risque TMS est alors la manifestation des interactions multiples et non linéaires entre les différents facteurs en présence dans une situation, un contexte.

“Donc voilà en gros comment on pourrait caractériser..., sachant qu'il n'y a aucune certitude..., aucune certitude en la matière. On peut dire : tiens là ils font des mouvements répétitifs et peut-être qu'on n'aura jamais apparition de TMS.”(CRAM N°8)

Par extension de sens, ce phénomène traduit la nécessité pour les préventeurs d'adopter une approche globale/systemique du risque afin de comprendre l'ensemble des interactions qui relient les éléments en jeu dans la situation de travail. Cette perspective marque une rupture avec la prévention technoscientifique telle qu'elle est mise en œuvre traditionnellement dans un principe analytique qui consiste à décomposer la situation-problème afin d'identifier les causes et leurs conséquences. Au contraire, l'approche globale/systemique suppose une posture cognitive différente puisque la logique de raisonnement se fonde sur la nécessité de relier les éléments pour en saisir les interactions. La clarification de cette distinction nous permet de comprendre les raisons pour lesquelles les démarches analytiques qui sous-tendent la prévention technoscientifique sont devenues inopérantes dans le cadre du risque TMS.

1.1.2. Biomécanique et organisation/Conséquences des évolutions sociales

Des préventeurs ont décrit le risque TMS en développant une réflexion qui ouvre une perspective globale par le biais d'une lecture socio-économique du

phénomène. 7 personnes considèrent, avec une occurrence de 21, que les sollicitations biomécaniques et la nature de l'organisation du travail en jeu dans le risque TMS sont la conséquence directe des bouleversements socioprofessionnels qui touchent actuellement le monde du travail.

"[...] et je pense que..., compte tenu des..., du contexte actuel, où on a tendance à travailler de moins en moins et de plus en plus vite..., parce que la société le veut hein..., c'est pas que le gouvernement ni les entreprises qui le veulent, tout le monde le subit ça..., et bien du coup, ça a des incidences assez fortes sur ce champ là..., sur ce champ là. Et puis bon..., il y a d'autres aspects de mondialisation..., de productivité, de concurrence entre les pays riches et les pays pauvres..., qui font que, on a cette spirale qui augmente et cette problématique qui devient plus importante."(CRAM N°1)

Le risque TMS est présenté comme la conséquence de phénomènes qui dépassent largement la seule situation de travail car cette dernière est elle-même sous l'influence de déterminants généraux sur lesquels il est impossible d'agir.

a. Contexte socio-économique et modalités organisationnelles

La mondialisation qui touche nos sociétés modernes est en partie liée à une ouverture de l'économie, de la production et de la consommation qui va bien au-delà des frontières. Les entreprises sont entrées dans une concurrence qui se fonde sur leurs capacités à produire afin de répondre avec efficacité aux exigences de la consommation. Alors face à un tel contexte, les entreprises ont été contraintes de s'organiser différemment pour s'adapter aux conditions auxquelles elles sont désormais soumises. Les entreprises sont finalement entrées dans une logique du juste à temps en produisant en flux tendu. Ces préventeurs soupçonnent cette modalité organisationnelle de durcir les conditions de travail et d'occasionner des préjudices sur la santé des salariés dans la mesure où ils subissent les variations parfois importantes dans les fluctuations. Les opérateurs sont soumis aux cadences sans avoir la possibilité de pouvoir temporiser et réguler eux-mêmes leur propre activité. Les salariés qui travaillent en fin de chaînes seraient ainsi particulièrement exposés.

"Je n'ai pas d'éléments mais j'ai déjà lu ça aussi un peu dans la littérature, ce sont aussi ces postes là qui sont en fin de chaîne, même s'il n'y a pas une chaîne matérielle hein..., mais en fin de chaîne, qui..., qui ressentent le plus toutes les fluctuations notamment quand les entreprises sont en flux tendu, il paraît."(CRAM N°4)

b. Taylorisation

Les phénomènes et mécanismes que nous venons de décrire amènent certains préventeurs à poursuivre leur raisonnement car ils considèrent que les bouleversements socioculturels et économiques de nos sociétés modernes engendrent dans les entreprises des choix organisationnels que l'on croyait dépassés puisqu'ils relèvent de la philosophie taylorienne. Des préventeurs constatent actuellement une recrudescence d'organisation scientifique du travail dans des secteurs d'activité traditionnellement peu propices à ce type d'organisation. Le taylorisme ne serait plus l'apanage du secteur industriel. Bien au contraire, il serait actuellement en voie de développement dans le secteur des services.

“Et bien dans le secteur tertiaire, si vous voulez..., ce qu'on constate aujourd'hui, moi j'aurais tendance à vous dire, c'est une taylorisation très forte d'un certain nombre de..., de tâches dans le secteur tertiaire hein... On peut prendre comme exemple, pour les TMS il y a le nettoyage..., dans lequel la répétitivité..., je dirais que la répétitivité des tâches devient assez dramatique.”(CRAM N°5)

Par conséquent, c'est l'ensemble du monde du travail qui se retrouve pris dans une dynamique qui expose les salariés et l'organisation aux conséquences des bouleversements complexes qui traversent nos sociétés. Dès lors, nous pouvons en déduire que cette caractéristique participe à la création des conditions d'émergence de la complexité inhérente au risque TMS puisque les préventeurs estiment que ce risque est en quelque sorte la conséquence directe de phénomènes économiques et socioculturels eux-mêmes complexes.

1.1.3. Un risque omniprésent

A 19 reprises, 6 préventeurs ont décrit le risque TMS par sa faculté à toucher quasiment toutes les entreprises et toutes les activités.

“Mais bon..., le risque TMS, je vais dire, il est presque partout.”(CRAM N°6)
“[...] mais je crois qu'il y a peu d'activités maintenant qui sont..., qui ne sont pas concernées par les TMS.” (CRAM N°7)

Même si les préventeurs ne l'expriment pas spontanément, l'omniprésence du risque peut être analysée comme la conséquence des évolutions organisationnelles mises en œuvre par les entreprises pour s'adapter et apporter une réponse aux contraintes des bouleversements économiques et socioculturels de nos sociétés modernes. Par ailleurs, le caractère omniprésent est une caractéristique pouvant être interprétée comme un facteur qui contribue à générer de la complexité. En effet, le risque sera systématiquement différent puisque chaque entreprise possède sa propre singularité (environnement, contexte, histoire...) et chaque activité est particulière (tension entre un individu et un mode opératoire, mode de fonctionnement).

Par conséquent, les deuxième et troisième items peuvent être interprétés comme des déclinaisons de la première caractéristique évoquée par l'ensemble des préventeurs. Nous pouvons dès lors en déduire que le caractère complexe/multifactoriel du risque TMS est l'élément central de la représentation dans la mesure où il en organise la signification et la structure. Sans omettre toutefois que la complexité et la multifactorialité sont intimement liées aux transformations organisationnelles du monde du travail engendrées par les bouleversements socioculturels et économiques de nos sociétés.

1.1.4. Touche/Menace des emplois peu qualifiés/valorisés

Avec une occurrence de 12 fois, 6 personnes pensent que le risque TMS touche ou menace essentiellement des emplois peu qualifiés et peu valorisés. Cette caractéristique nous apporte des précisions quant à l'idée très générale selon laquelle le risque TMS serait omniprésent. Si ce risque touche toutes les entreprises, quel que soit le secteur d'activité, on découvre à présent que toutes

les catégories socioprofessionnelles n'y sont pourtant pas exposées. Selon les préventeurs, les salariés essentiellement concernés occupent des postes faiblement qualifiés qui souffrent d'une absence de reconnaissance et où les gestes répétitifs sont nombreux.

"Parce que ce sont des postes répétitifs, très souvent pas bien valorisés financièrement parlant..., pas bien valorisés aussi au niveau de l'intérêt du travail et donc ça peut se solder par des emplois sans qualifications qui sont supprimés."(CRAM N°3)

"[...] les opérateurs sur chaîne hein, il n'y a pas de..., ils ont malheureusement pas beaucoup de qualifications. Et dans tout ce qui est..., heu..., métallurgie, et bien c'est pareil, c'est tous ceux qui travaillent..., sur machine et qui font des mouvements répétitifs. Et ils ont pas..., ils ont pas une qualification..., ils ne sont pas..., je ne sais pas moi, tourneurs, fraiseurs ou..., etc., ils sont opérateurs..., c'est des gens qui travaillent en série hein..., ils ont pas trop de qualifications."(CRAM N°8)

Les emplois peu qualifiés et peu valorisés tendent à réunir les principales conditions que nous venons d'évoquer et qui favorisent le risque TMS : ces postes font peser des contraintes biomécaniques très fortes sur des salariés qui subissent les fluctuations du travail.

1.1.5. Polémique origine professionnelle/personnelle

Selon certains préventeurs, le risque TMS se caractérise par une polémique quant à la nature de son origine. Ainsi, pour 4 personnes, le risque TMS éveille des interrogations et fait naître des soupçons quant à son origine professionnelle et/ou personnelle.

"[...] mais d'une manière générale quand même, il y a un certain nombre de MP 57¹ qui ne me paraissent pas fondamentalement liées à l'activité professionnelle. Bien sûr, il y a pour certaines activités, il n'y a aucun doute, quand on les voit travailler notamment, je me rappelle dans cette entreprise où ils fabriquaient des tableaux de bord, compte tenu des instruments qui..., qu'ils utilisaient, de la charge de travail, des..., des mouvements spécifiques à faire avec des visseuses..., beaucoup de petites pièces à assembler, il est vrai que là, ça paraissait déjà évident rien qu'à l'observation. Alors que dans d'autres entreprises même quand il y a quelques MP déclarées, on n'est pas bien sûr que ça soit bien spécifique de l'activité professionnelle. On sait qu'il y a une partie qui est liée à l'activité professionnelle, bien sûr, mais il y a aussi une partie liée aux activités personnelles et c'est pas très évident de..., de faire la part des choses."(CRAM N°2)

"Et..., c'est vrai qu'on ne va pas rechercher, je crois, assez ce qui se passe à l'extérieur. Bon..., les problèmes d'entreprise..., c'est vrai que c'est plus simple à observer ça finalement. Je veux dire que c'est pas le plus gros du problème quoi."(CRAM N°6)

Cette position peut surprendre de la part de préventeurs CRAM. Mais elle est néanmoins tout à fait révélatrice des difficultés auxquelles chaque préventeur, quel que soit son statut, doit parfois faire face lorsqu'il est confronté au risque TMS. Comment expliquer la survenue de TMS dès lors que l'activité n'est pas de nature à engendrer incontestablement ce type de pathologie ? Même si l'origine extraprofessionnelle est un argument que les préventeurs CRAM rencontrent souvent dans leurs démarches, il n'en reste pas moins que leur rôle consiste à comprendre les origines professionnelles du risque. Cependant, ce qu'il est

¹ Les TMS sont la Maladie Professionnelle N°57 dans le tableau de classification des MP.

intéressant de retenir c'est qu'il existe une part d'incertitude inhérente à la complexité du risque TMS. Et c'est justement sur cette incertitude que se fonde la polémique quant à la nature de l'origine.

Le quatrième et le cinquième item semblent occuper une position intermédiaire et ainsi jouer un rôle de transition dans la représentation car ils présentent des résultats moyens tout en inscrivant leur signification dans la continuité des premières caractéristiques. En revanche, à l'exception de 3 items (*Risque professionnel* parmi d'autres ; *Touche essentiellement les femmes* et *L'aspect biomécanique est facile à appréhender*), les dernières caractéristiques se présentent comme une déclinaison de sens qui se réfère au caractère complexe et multifactoriel.

1.1.6. Nécessite de prendre du temps/de la distance

Par exemple, 2 préventeurs considèrent, avec une occurrence de 3 fois, que le risque TMS nécessite de prendre du temps et de la distance.

“C'est quelque chose qui prend du temps, qui prend..., où il faut de la distance.”(CRAM N°3)

Cette attitude peut être interprétée comme une conséquence naturelle de la complexité qui interdit d'appréhender le risque de façon rapide. Au contraire, il semble important de savoir prendre du recul sans se hâter afin d'appréhender les interactions qui concourent à créer des situations à risque.

1.1.7. Explication naïve

Ensuite, 2 personnes considèrent que le risque TMS est empreint d'explications naïves, d'*a priori*, d'apparences. Le risque TMS semble être porteur d'une part de croyance entretenue par la conscience sociale collective.

“Et casser le fait de dire que les TMS c'est que de la..., des facteurs individuels..., et ainsi de suite parce que c'est des choses qu'on entend aussi hein... ! Donc il y a des choses à casser dans un sens comme dans l'autre..., de dire que les TMS c'est pas un risque d'entreprise, on l'entend tout le temps, et puis que les TMS on ne peut rien y faire..., que c'est les gens qui sont compliqués alors... Je veux dire, on entend tout..., tout a du vrai et du faux..., maintenant à nous service prévention de communiquer, de valoriser, d'expliquer un petit peu tout ça. Mais là il y a du boulot.”(CRAM N°1)

A la lumière de cet extrait, la première difficulté à laquelle semblent être confrontés ces deux préventeurs n'est pas le risque lui-même mais bien plutôt cet univers d'*a priori* et d'apparences qu'il est nécessaire de briser avant toute action de prévention concrète. Le risque TMS doit en premier lieu faire l'objet d'un travail de déconstruction, de démystification des raccourcis intellectuels aussi confortables et pratiques soient-ils.

1.1.8. Pas de réponse toute faite

Enfin, notons également que 2 personnes pensent qu'il n'existe pas de réponses prédéfinies. La signification de cette caractéristique est

incontestablement orientée par les éléments centraux de la représentation. La combinatoire entre les situations de travail, les modalités organisationnelles de l'entreprise et le contexte socioculturel et économique, participe à l'émergence d'un phénomène complexe qui sera nécessairement différent dans chaque entreprise. Par conséquent, chaque cas de risque TMS étant particulier, il s'avère improbable d'appliquer une solution prédéfinie. Chaque solution doit être adaptée aux spécificités de chaque entreprise et de chaque cas de risque TMS.

1.2. Ce que disent les Préventeurs d'entreprise

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Complexe/multifactoriel : risque sournois, difficile à maîtriser, méconnaissance, incertitude...	5	30	46,87
Risque omniprésent : toutes les activités/tous les secteurs, touche beaucoup de monde...	5	10	15,62
Touche/Menace des emplois peu qualifiés/valorisés : main d'œuvre, manutention, rendement...	3	4	6,25
N'est pas une priorité/Risque ignoré/Sous-évalué	2	10	15,62
Touche des aspects culturels/des habitudes	2	4	6,25
Explication naïve : a priori, apparences...	2	2	3,12
Nécessite de prendre du temps/de la distance	2	2	3,12
Polémique origine professionnelle/personnelle	1	1	1,56
Pas de réponse toute faite	1	1	1,56
	Total : 64	100%	

Tableau Caractéristiques Risque TMS P.E.

Bien que le groupe ne soit composé que de 5 préventeurs d'entreprise, nous avons eu l'occasion de relever dans le discours de nombreuses indications sur la nature des caractéristiques que ces personnes attribuent au risque TMS. Malgré la densité du tableau, un rapide regard nous permet de remarquer que la représentation semble être très stable et solidement structurée par des éléments centraux jouant un rôle moteur dans sa dynamique.

1.2.1. Un risque complexe/multifactoriel

Au regard de la nature des résultats, le premier item semble occuper une place toute particulière dans la structure et la signification de la représentation des préventeurs d'entreprise. Ainsi, avec une occurrence de 30 fois, 5 personnes pensent que le risque TMS se caractérise par son caractère complexe et multifactoriel. Cette caractéristique, qui s'impose avec beaucoup plus de clarté chez les préventeurs d'entreprise que chez les préventeurs CRAM, se décline dans les propos recueillis selon plusieurs niveaux de sens.

a. Complexité : risque sournois¹

En premier lieu, pour certains préventeurs, la complexité du risque TMS se traduit par son caractère sournois. En effet, il peut être existant sur des postes de travail sans pour autant que quiconque s'en aperçoive dans la mesure où c'est un risque qui n'est pas toujours visuellement flagrant. Pour déceler, détecter son existence, un préventeur doit nécessairement prendre le temps d'observer le poste de travail et de questionner les salariés.

“Donc heu..., on peut passer des jours, des mois à côté de quelqu'un qui se met en difficulté sans même le remarquer quoi ! Si vous n'avez pas un moment où vous vous dites : je vais prendre le temps ! Moi je commence à faire des audits aux postes de travail. Donc si vous ne prenez pas le temps d'aller voir un poste de travail, de les observer, d'auditer les gens comme ça en discussion..., et de noter ce qui découle de heu..., donc je fais un rapport mensuel hein là-dessus. Si vous ne faites pas ça heu..., vous passez à côté et vous ne voyez rien hein ! Vous voyez la personne, ça fait 20 ans qu'elle fait ça heu..., et vous ça fait 20 ans que vous passez à côté...(RIRE), et vous dites : ah tiens ! (RIRE) Donc c'est un risque qui est là, qui est présent mais qu'on ne voit pas !” (P.E. N°5)

En ce sens, la complexité se loge dans l'invisibilité immédiate qui entoure parfois l'ensemble des déterminants qui participent à la survenue du risque TMS. Ce type de situation où les choses sont difficilement perceptibles fournit un environnement particulièrement favorable au développement d'une part d'incertitude.

b. Complexité et incertitude

La difficulté de percevoir la manifestation des interactions de l'ensemble des déterminants accroît considérablement l'incertitude et la complexité du risque TMS. Chez les préventeurs, cette caractéristique se traduit par des phases de doutes ponctuées d'interrogations permanentes.

“Donc est-ce que je suis..., justement là..., c'est ce que je disais tout à l'heure, est-ce que je suis dans la bonne démarche ou pas ? Donc la question est permanente ! Est-ce que je suis dans la bonne démarche ou pas ? Et vous vous dites : et bien..., le jugement, c'est le jugement dernier ! Il n'y a que quand j'aurai fini ou que quand j'aurai validé une étape que je saurai si je suis parti..., si je suis parti dans le bon sens ou pas ! Mais quand vous faites, vous avez toujours le doute ! Est-ce que je suis bien dans la bonne démarche ?”(P.E. N°5)

Un tel phénomène place les préventeurs dans des situations délicates puisqu'il n'est pas dans leurs habitudes professionnelles de travailler sur de l'impalpable et de l'incertain. Ce sont des dimensions auxquelles des techniciens ne sont pas accoutumés dans la mesure où leur logique de raisonnement est davantage concrète et rationnelle. Or, dans le cadre du risque TMS, les préventeurs éprouvent des difficultés à se représenter ce risque, à se construire une image

¹ Plusieurs préventeurs d'entreprise ont eu recours à ce terme pour qualifier le risque TMS. C'est un terme fort qui révèle, pour les préventeurs concernés, un rapport au risque très particulier. Il existe en quelque sorte une personnification du risque TMS car le terme sournois s'applique habituellement à des êtres vivants qui dissimulent des intentions malveillantes derrière de fausses apparences.

alors même qu'il s'agit d'une phase importante qui leur permet de lui donner corps, de lui donner une existence par le biais d'un contour concret. D'où la nécessité pour les préventeurs d'essayer de se construire des repères dans la démarche de prévention en quantifiant, en chiffrant et en fin de compte en rationalisant le risque. Cette posture vise à tenter de maîtriser un minimum l'incertitude et le doute qui entoure le risque et sa prévention.

c. Complexité et multifactorialité

Toutefois, au-delà de l'invisibilité immédiate et de l'incertitude, c'est avant tout la multiplicité des facteurs et de leurs interactions qui génère de la complexité. Le risque TMS, qui se manifeste au croisement de tous ces paramètres, nécessite une approche globale, systémique puisqu'elle apparaît comme la seule susceptible d'appréhender l'ensemble des éléments qui composent la situation.

“Si on ne prend pas tous les facteurs..., psychosociaux heu..., de travail heu..., de stress heu..., de cadences..., on loupe quelque chose ! Il y a quelque chose qui va à un moment déraiper ! Et ça c'est vraiment quelque chose de typique des TMS. C'est une démarche globale. On doit prendre le poste, la personne et le travail..., son poste en général, c'est en globalité, on doit tout prendre..., le contexte et tout ça ! Et je crois que c'est..., ça fait vraiment partie de..., et bien de la démarche ergonomique des TMS. C'est une démarche globale qu'on doit avoir.” (P.E. N°4)

La conception de la complexité exprimée par les préventeurs d'entreprise semble posséder une signification similaire à celle des préventeurs CRAM même si la logique de justification et l'explication sont spécifiques à chaque type d'acteur. Par conséquent, nous pouvons en déduire que ces deux catégories de préventeurs ont une représentation du risque TMS très proche dans la mesure où elles sont structurées par le même élément signifiant, la même idée directrice.

1.2.2. Un risque omniprésent

Avec une occurrence moyenne de 10, les 5 préventeurs de ce groupe décrivent le risque TMS à travers sa faculté à toucher une grande quantité de salariés puisqu'il est présent dans quasiment toutes les entreprises.

“[...] je ne suis pas persuadé qu'il y ait beaucoup d'entreprises qui ne soient pas concernées pas les TMS !” (P.E. N°1)

Cette caractéristique n'est pas sans lien avec la complexité inhérente au risque dans la mesure où son omniprésence est en quelque sorte le produit de son caractère polymorphe. Si le risque TMS est présent dans l'ensemble des activités et secteurs professionnels c'est bien parce qu'il est à chaque fois différent de par des interactions entre les éléments à la fois originales et spécifiques à chaque entreprise.

1.2.3. Touche/Menace des emplois peu qualifiés/valorisés

Avec une occurrence de 10 fois, 3 préventeurs apportent quelques précisions quant à la nature des salariés qui sont exposés à ce risque. Ces acteurs de la prévention considèrent que ce sont les emplois peu qualifiés et peu valorisés tels

que les ateliers de fabrication et les postes de finition ou de fin de chaîne qui sont prioritairement exposés.

“Donc on avait vraiment un panaché de maladies heu..., de TMS..., sur pratiquement tous les postes en finition. Que l’on ne retrouve pas dans d’autres ateliers. C’est vraiment cet atelier là qui nous posait vraiment un gros souci.”(P.E. N°4)

“Le travail de main-d’œuvre ! Dès qu’il y a de la main-d’œuvre, il y a risque de TMS. C’est clair !”(P.E. N°2)

Au final, les deuxième et troisième items semblent occuper une position intermédiaire, voire complémentaire et jouer un rôle de transition dans la représentation. L’analyse que nous venons de réaliser nous incite à penser que leur signification est fortement déterminée par la première caractéristique qui joue quant à elle un rôle central et structurant dans la dynamique représentationnelle.

Les items suivants présentent des idées qui n’ont été exprimées que par une ou deux de personnes. Néanmoins, certaines de ces caractéristiques nous intéressent plus particulièrement de par leur signification et/ou la nature de leurs résultats.

1.2.4. Risque TMS n’est pas une priorité

C’est avec une occurrence de 10 que 2 préventeurs estiment que le risque TMS se distingue par le fait qu’il est ignoré et qu’il n’est pas considéré comme une priorité.

“Donc je crois que ce..., cette histoire de TMS dure depuis très longtemps hein..., bon il n’y a pas de mystères. Heu..., par contre avant les gens ne le disaient pas et la direction ne s’en occupait pas. [...] Mais disons que c’est pas encore quelque chose..., dans les entreprises du coin, c’est pas encore quelque chose de bien rentré hein ! (BLANC) C’est pas une priorité ! Heu..., toutes les entreprises que j’entends parler, bon heu..., pour eux c’est pas encore le truc qui..., il y a d’autres risques à traiter avant.” (P.E. N°3)

Si le risque TMS n’est pas considéré comme une priorité dans les démarches de prévention c’est bien parce que les entreprises mais aussi les salariés ignorent son existence. Or, c’est une situation qui est pour le moins surprenante. S’il est parfaitement compréhensible que les personnels de direction ignorent l’existence du risque de par sa complexité et son invisibilité immédiate, cela l’est beaucoup moins de la part des salariés puisqu’ils ressentent les effets des TMS à travers la douleur qu’ils procurent. Mais ce phénomène trouve probablement son explication dans une forme de banalisation de la douleur qui est vécue comme une sorte de fatalité.

“Mais bon les TMS heu..., ça vient tout doucement je vous dis mais..., c’est pas rentré dans les mœurs ! Voilà ! C’est pas..., autant les gens vont dire : je vais me déclarer maladie professionnelle parce qu’il y a le bruit, parce que ceci et parce que cela..., autant pour les TMS ça ne..., ils n’en parlent pas parce que..., pour eux c’est presque normal d’avoir mal aux mains en sortant du boulot !”(P.E. N°3)

En effet, nombreux sont les salariés qui estiment qu’il est normal de souffrir au travail et que la douleur fait partie intégrante de l’exercice d’une activité

professionnelle. La douleur s'installe de façon insidieuse et progressivement elle devient un compagnon d'infortune avec lequel le salarié pense devoir vivre sans pouvoir rien y changer. Une telle attitude traduit un rapport au travail qui met en scène un vécu dont le ressenti est culturellement déterminé.

1.2.5. Touche des aspects culturels/des habitudes

2 préventeurs pensent, avec une occurrence plutôt faible, que le risque TMS touche des aspects culturels et des habitudes. C'est dans le vécu et le rapport au travail que la dimension culturelle semble jouer un rôle important. En effet, les salariés ne vivent pas le travail et ses contraintes de la même manière selon leurs référents culturels et cela se manifeste jusque dans leur façon d'être.

“Le deuxième point c'est qu'à l'ébarbage, on a une forte population maghrébine qui est beaucoup plus fataliste que les européens ! Donc qui ne juge pas du tout le stress de la même façon que nous.” (P.E. N°2)

Dans certains secteurs d'activité, des personnes atteintes de TMS refusent de procéder à une déclaration de maladie professionnelle. Ici ce n'est pas tant la méconnaissance du risque TMS qui génère cette situation, il s'agit bien contraire d'une posture de refus qui se fonde sur une volonté de conserver sa dignité sociale et professionnelle face au regard parfois soupçonneux et dévalorisant d'autrui. Ce type de comportement existe notamment dans les entreprises ou les ateliers au sein desquels la culture de la dureté du travail physique est très prégnante.

“Par exemple, chez (nom de l'entreprise) on ne peut pas parler d'inaptitude ! On a fait des sensibilisations, il y a des gens qui sont venus expliquer..., le médecin a expliqué et tout..., chez nous c'est impossible ! Heu..., les gens ne veulent pas se déclarer même s'ils ont un petit problème pour heu..., parce que pour eux c'est dévalorisant, c'est..., c'est des handicapés, c'est...(BLANC) Et ça c'est..., c'est plutôt une culture de l'entreprise parce que je suis allé chez (nom d'un fabricant de voitures françaises) à (nom d'une ville) où là le responsable sécurité m'a dit que lui c'était le contraire..., s'il voulait il en a 150 à l'entrée de son bureau ! (RIRE) Mais ici ça ne passe pas hein... (BLANC)” (P.E. N°3)

1.2.6. Explication naïve

Avec une occurrence faible de 2 fois, 2 préventeurs pensent que le risque TMS se caractérise par un certain nombre d'explications naïves, de croyances et d'apparences trompeuses. Le risque TMS est notamment envisagé comme une fausse maladie professionnelle à laquelle les “tires aux flans” sont les seuls à avoir recours pour se reposer un peu et éviter de se rendre au travail. Ce type de raisonnement ne peut que participer au développement d'une image négative.

“On a toujours considéré les..., les personnes atteintes physiquement comme des tires aux flans ! De tradition ! Là maintenant, on arrive un peu à..., à casser cette culture.” (P.E. N°2)

On comprendra aisément qu'il est important pour un préventeur de dépasser ces explications naïves, ces *a priori*. Il y a tout un travail de déconstruction à réaliser auprès des gens pour appréhender ce risque. Par conséquent, il va de soi

que ce phénomène contribue à en amplifier la complexité dans la mesure où il est indispensable de comprendre les interactions des éléments constitutifs pour réussir à briser des croyances souvent tenaces.

1.3. Comparaison des caractéristiques du risque TMS

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Complexe/multifactoriel : pas de linéarité causale, difficile à maîtriser, méconnaissance, incertitude...	1	28,57	1	46,87
Biomécanique et organisation/Conséquences des évolutions sociales : flux tendus, taylorisation...	2	18,75	NC	NC
Risque omniprésent : toutes les activités/tous les secteurs	3	16,94	2	15,62
Touche/Menace des emplois peu qualifiés/valorisés : craintes de perte d'emploi/automatisation/inaptitude	4	10,71	3	6,25
Polémique origine professionnelle/personnelle	5	7,14	7	1,56
Risque professionnel parmi les autres	6	5,36	NC	NC
Touche essentiellement les femmes	7	4,46	NC	NC
Nécessite de prendre du temps/de la distance	8	2,68	6	3,12
Explication naïve : a priori, apparences...	9	1,78	6	3,12
Pas de réponse toute faite	9	1,78	7	1,56
L'aspect biomécanique est facile à appréhender	10	0,89	NC	NC
Facteurs psychosociaux peuvent déclencher des TMS sans contraintes biomécaniques	10	0,89	NC	NC
N'est pas une priorité/Risque ignoré/Sous-évalué	NC	NC	4	15,62
Touche des aspects culturels/des habitudes	NC	NC	5	6,25

Tableau Comparaison Caractéristiques Risque TMS

Sur les 14 items qui composent ce tableau de comparaison, 7 ont été évoqués par les deux publics. Cependant, au-delà de la seule proportion d'items partagés, c'est davantage la place que ces mêmes items occupent dans le discours des préventeurs qui nous intéresse ici.

Pour les deux publics, un item se dégage assez nettement dans les propos recueillis. Chez les préventeurs CRAM et de façon encore plus significative chez les préventeurs d'entreprise, c'est l'item *Complexe/multifactoriel* qui occupe la première position avec respectivement 28,57% et 46,87% du total des occurrences. De par sa position et la nature des résultats, cette caractéristique semble jouer un rôle central dans la structure de la représentation. Même si la signification générale de cet item présente une forte similitude entre les deux catégories d'acteurs, l'analyse des déclinaisons de sens a permis de faire émerger une légère différence dans la manière de décrire et d'expliquer la complexité du risque. Ainsi, les préventeurs CRAM décrivent explicitement la complexité comme étant liée aux interactions multiples qui structurent les situations de travail. Quant aux préventeurs d'entreprise, ils décrivent le même phénomène en ayant recours à un discours plus imagé en mettant en avant le caractère sournois du risque.

En ce qui concerne les items suivants, les choses sont beaucoup moins claires et évidentes. Chez les préventeurs CRAM, les items *Biomécanique et organisation/Conséquences des évolutions sociales* et *Risque omniprésent* se détachent légèrement car ils occupent les 2^{ème} et 3^{ème} position avec des occurrences qui représentent 18,75% et 16,94%. Notons que le 2^{ème} item (*Biomécanique et organisation/Conséquences des évolutions sociales*) n'a pas été cité par les préventeurs d'entreprise. En revanche, le 3^{ème} item des CRAM (*Risque omniprésent*) occupe une place très proche chez les préventeurs d'entreprise puisqu'il figure en seconde position avec 15,62% du total des occurrences.

Les autres items communs aux deux catégories de préventeurs semblent jouer un rôle moins important mais somme toute assez similaire dans la représentation des deux publics. Malgré la présence de quelques légers écarts dans les occurrences, ces items occupent des positions assez proches dans le discours des préventeurs CRAM et préventeurs d'entreprise.

Notons enfin que l'item *N'est pas une priorité/Risque ignoré/Sous-évalué* n'a pas été exprimé par les préventeurs CRAM alors qu'il occupe la 4^{ème} place chez les préventeurs d'entreprise. Ce résultat doit cependant être relativisé car, malgré une occurrence de 15,62%, cet item n'a été abordé que par 2 personnes.

A la lumière de ce tableau de comparaison et de l'analyse des caractéristiques développée dans les pages précédentes, la complexité apparaît comme l'élément central de la représentation des deux catégories de préventeurs. En revanche, au regard des autres caractéristiques exprimées, ce que l'on peut considérer comme le système périphérique de la représentation présente une structure différente selon les deux publics.

1.4. Synthèse

Pour les préventeurs CRAM, le risque TMS est complexe car la multifactorialité génère des interactions qui tendent à supprimer la linéarité causale et à créer une part d'incertitude. Le risque s'inscrit dans les situations de travail et dans les modalités organisationnelles des entreprises qui doivent nécessairement s'adapter aux contraintes et aux exigences de leur environnement. En cela, il est présenté comme la conséquence directe des bouleversements économiques et socioculturels qui traversent nos sociétés modernes. D'autre part, le risque TMS est complexe car il est omniprésent. De ce fait, la contextualisation fait que le risque est à chaque fois différent. S'il touche presque toutes les entreprises, ce sont essentiellement les emplois peu qualifiés et peu valorisés (main d'œuvre) qui sont menacés. Par conséquent, le caractère complexe/multifactoriel apparaît comme une caractéristique qui joue un rôle central dans la dynamique représentationnelle des préventeurs CRAM.

Le caractère complexe et multifactoriel du risque TMS apparaît également comme l'idée directrice de la représentation des préventeurs d'entreprise. La complexité puise son origine dans la multifactorialité et plus précisément encore dans l'invisibilité immédiate des interactions des différents éléments qui composent une situation à risque. Ce caractère sournois et invisible d'un risque complexe accroît considérablement la part d'incertitude inhérente à ce genre de risque. D'autre part, la complexité/multifactorialité contribue à faire du risque TMS un risque polymorphe capable d'être présent dans tous les secteurs d'activité et presque toutes les entreprises. Pour ces préventeurs, il semble que les emplois peu qualifiés, dévalorisés et en bout de chaîne de fabrication soient les plus touchés ou exposés.

2. Facteurs de risque

Les facteurs de risque faisaient l'objet d'une question explicite mais il est bien évident que, au fil de l'entretien, les personnes interviewées sont spontanément entrées dans une démarche d'interrogation, de réflexion et d'analyse des déterminants qui participent à la genèse de situations à risque TMS. Les tableaux de synthèse ci-dessous présentent l'ensemble des facteurs qui ont été recueillis dans le cadre de la rencontre. Une lecture rapide nous permet de remarquer que plusieurs items ont été évoqués par une majorité de préventeurs dans des proportions assez importantes. En outre, la diversité des facteurs évoqués atteste de la complexité et de la multifactorialité du risque TMS. Cette particularité tend à confirmer ce que nous avons analysé précédemment tout autant qu'elle révèle une exacte cohérence avec la caractérisation de ce risque.

2.1. Le point de vue des préventeurs CRAM

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Sollicitations biomécaniques	8	63	31,18
Organisation/Conception des postes de travail : cadences, rendement, mode de rémunération...	7	39	23,64
Facteurs psychosociaux : stress, charge mentale...	7	32	19,39
Vécu du travail : absence d'autonomie/de reconnaissance sociale et professionnelle/ressenti	5	23	13,94
Ambiance physique/Environnement	4	6	3,64
Facteur/Composante individuelle	2	2	1,21
		Total : 165	100%

Tableau Facteurs de Risque TMS CRAM

Ce tableau nous montre que les préventeurs CRAM se sont massivement exprimés. Les facteurs de risque étant des éléments constitutifs de la représentation du risque TMS, la densité de ce thème dans les propos recueillis permet de voir se dessiner la structure et le sens de cette représentation à travers les écarts significatifs dans la hiérarchie des différents éléments qui composent le tableau de synthèse.

2.1.1. Les sollicitations biomécaniques

Les sollicitations biomécaniques apparaissent incontestablement comme le facteur central dans la représentation. Cet item se singularise à la fois parce qu'il fait l'unanimité chez tous les préventeurs CRAM de ce groupe qui l'ont évoqué avec une occurrence très forte, mais aussi parce qu'il est porteur d'une signification qui détermine pour une bonne part le sens de la représentation. Dans le discours des acteurs que nous avons rencontré, les sollicitations biomécaniques sont explicitement liées aux TMS. A tel point d'ailleurs qu'elles sont considérées comme le facteur nécessaire, indispensable à leur survenue. En effet, il semble improbable que le risque TMS existe en dehors de la présence de sollicitations biomécaniques.

"Et bien en fait..., la situation est à risque..., pour qu'il y ait risque il faut d'abord qu'il y ait un mouvement répétitif..., heu..., je ne vous apprend rien hein..., mais mouvement répétitif [...]" (CRAM N°8)

"Et bien c'est la répétitivité, ça c'est évident..., encore plus répétitivité liée à des efforts." (CRAM N°3)

"Donc la répétitivité quand même des gestes et puis..., et bien..., l'amplitude aussi hein..., c'est clair qu'on peut..., bon quand on regarde le poste de travail, si effectivement on s'aperçoit que..., et bien les gens ont par exemple les..., les mains au-dessus des épaules relativement fréquemment. Bon tout ça..., bon ça va contribuer à..., ça va contribuer à un risque hein, ça c'est clair. [...] mais je veux dire que au départ si il n'y a pas le geste répétitif, je pense qu'il n'y a quand même pas de TMS hein."(CRAM N°7)

Les préventeurs CRAM associent clairement le risque TMS à la gestuelle. En outre, si les sollicitations biomécaniques représentent le principal facteur de risque, elles sont également un moyen qui permet aux préventeurs de s'exprimer sur ce risque de façon concrète et pratique. Dès lors, on peut se demander si ce comportement n'est pas le révélateur d'une certaine forme de propension à la rationalisation du risque. Les contraintes biomécaniques sont des manifestations concrètes de l'activité des salariés. Et en ce sens, elles sont aisément repérables et mesurables. Par conséquent, les contraintes biomécaniques constituent un facteur qu'il est possible de chiffrer et d'objectiver par l'intermédiaire de grilles d'observation et de cotations dans l'intention de conserver un ancrage très fort avec la réalité concrète. En résumé, les raisons pour lesquelles ce facteur de risque occupe une place aussi particulière dans le discours et la représentation des préventeurs CRAM se fondent à la fois sur un lien indissociable entre sollicitations biomécaniques et présence du risque mais aussi sur la faculté de ce facteur à s'inscrire dans un rapport concret, rationnel et objectivable au risque.

Cependant, la centralité de ce facteur de risque ne doit pas pour autant faire oublier que les sollicitations biomécaniques ne peuvent à elles seules expliquer la présence du risque TMS. Sa survenue est le résultat d'une combinatoire complexe de divers éléments. Ainsi, les deux items suivants présentent une grande proximité en terme de résultats. Evoqués par une forte majorité de personnes dans des occurrences importantes, ces deux facteurs semblent, eux aussi, occuper une place centrale dans la représentation.

2.1.2. Organisation/Conception des postes de travail

Avec une occurrence de 39 fois, 7 préventeurs pensent que l'organisation du travail/conception des postes de travail participe à la genèse du risque TMS.

a. Organisation/Conception des postes et contraintes biomécaniques

Naturellement, le terme organisation doit être appréhendé dans l'ensemble de ces niveaux d'implication qui varient de l'entreprise dans sa globalité jusqu'au poste de travail. Selon les préventeurs, les sollicitations biomécaniques sont en partie déterminées par la nature de l'organisation. A partir du moment où il y a une décision qui consiste à agir sur la gestuelle en apportant des corrections et plus de confort pour les salariés, il existe un risque de provoquer, par la même occasion,

des transformations sur l'organisation par un effet de vague. En d'autres termes, les contraintes biomécaniques ne peuvent être pensées sans l'organisation.

“Alors..., déjà dans les conceptions d'usine, c'est déjà difficile d'intégrer des risques..., entre guillemets, simples, mais des risques complexes..., c'est pour ça que c'est très important de faire des expérimentations très fortes et de venir..., d'arriver à bien faire un lien entre les choix qu'on fait en terme de conception..., quelles incidences..., et conception d'organisation aussi, d'aménagements globaux, d'organisations et conceptions techniques..., quelles incidences ça aura sur les futures situations de travail en terme d'organisation et de sécurité pour le personnel travaillant.” (CRAM N°1)

b. Taylorisation et contraintes biomécaniques

Certains préventeurs CRAM soupçonnent les entreprises d'avoir recours à des modes organisationnels pour lesquels les conditions de travail ne figurent pas parmi les préoccupations principales. C'est l'efficacité qui est recherchée au détriment de la santé des salariés.

“Donc c'est quand même des domaines dans lesquels aujourd'hui il y a une taylorisation de la productivité..., en faisant appel aux personnes qui..., ce qu'on voyait dans l'industrie il y a un certain temps, je dirais 40 ou 50 ans quoi..., oui tout à fait..., oui.”(CRAM N°5)

c. Rendement, paiement à la tâche et contraintes biomécaniques

Dans la réflexion sur le rôle de l'organisation comme facteur de risque des TMS, des préventeurs proposent une idée qui situe le problème encore un peu plus en profondeur. En effet, certaines entreprises font des choix organisationnels internes qui consistent à augmenter la production et les cadences à l'aide d'une personne, payée à la tâche, qui va imprimer le rythme de travail aux salariés. Ce procédé est particulièrement pernicieux puisqu'il accroît par la même occasion les sollicitations biomécaniques et les efforts.

“Vous avez soit des..., des tâcherons..., donc qui sont payés à la tâche. Donc les cadences sont relativement importantes..., et pourquoi les cadences sont importantes ? [...] Et alors de la part des entreprises, des fois, c'est un peu vicieux parce que, pour donner la cadence, si vous voulez, le rythme à leurs propres salariés là, qui ne sont pas des tâcherons..., et bien ils mettent en tête de découpe un tâcheron, donc qui va imposer le rythme aux autres. Alors là effectivement c'est..., c'est..., c'est assez vicieux, je dirais. Et effectivement, ça oblige les gens à..., ça oblige les gens, et bien à suivre le rythme du professionnel quoi.”(CRAM N°7)

Mais dès lors que l'on tente de prendre un peu de recul face à cette situation, on peut se demander quels sont les motifs profonds et réels qui guident ces entreprises dans leurs décisions de mettre en œuvre ce type de stratégies organisationnelles. Nous pensons qu'il n'est pas totalement certain que ces choix soient toujours complètement délibérés, intentionnels. Ils peuvent dépasser le seul libre choix des entreprises et résulter d'une influence exercée par des phénomènes qui se fondent sur des comportements liés à la société de consommation et à la satisfaction immédiate des besoins, des envies. Ces dérives sociales incitent les entreprises à développer des modes d'adaptation à travers

des solutions organisationnelles qui obligent les salariés à travailler de plus en plus vite afin de répondre à la demande.

2.1.3. Les facteurs psychosociaux

Ensuite, avec une occurrence de 32 fois, 7 préventeurs estiment que les facteurs psychosociaux, que ce soit sous forme de stress ou de charge mentale, participent de façon active à la survenue des TMS.

La question des facteurs psychosociaux est très complexe et délicate à traiter car elle mériterait, à elle seule, tout un ensemble de recherches. Et il ne nous appartient pas ici de démontrer le nature du lien entre TMS et stress par exemple mais bien plutôt de comprendre le rôle du facteur stress dans la représentation du risque des préventeurs. Cela dit, le stress et la charge mentale étaient des thèmes assez récurrents dans le discours des préventeurs qui considèrent que ces deux phénomènes sont activement présents dans le risque TMS.

"[...] autre facteur de risque : le stress. Qui est..., et que j'ai vérifié, à chaque fois que j'ai mené une intervention sur la problématique TMS, j'ai vérifié cet aspect là, que je n'appelais pas forcément stress, que j'appelais charge mentale..., que j'appelais pression liée à la cadence ou pression liée au travail au rendement par exemple."(CRAM N°4)

"Mais sur la définition du stress, oui c'est vrai que bon..., pour moi le stress ce serait à un moment de ne plus arriver à faire face aux sollicitations qui vous arrivent hein..., donc après s'enclenche un tas de processus."(CRAM N°7)

La seconde personne citée définit le stress comme un état de déséquilibre qui apparaît lorsqu'un individu estime ne pas posséder les capacités et les ressources nécessaires pour faire face aux exigences et contraintes de l'environnement auquel il est confronté. Et c'est précisément cet état de déséquilibre vécu qui va engendrer une multitude de conséquences. Or, les facteurs psychosociaux peuvent avoir une origine différente selon qu'ils sont générés par des événements personnels, familiaux ou par des événements d'ordre professionnel tels que les cadences, le fait de travailler sur un poste que l'on n'aime pas, la crainte de mal faire, la crainte d'un hiérarchique ou encore la crainte de perdre son emploi.

"Et..., elles m'ont soulevé plein de problèmes externes à l'entreprise, mais qui influent sur leur travail ! Le mari qui est au chômage..., une qui venait de divorcer ou qui était en instance de divorce..., une qui avait perdu ses parents dernièrement, qui était fille unique et puis qui vivait à la maison. C'est des tas de..., de problèmes qu'on voit à côté. Donc il faut que, quand aborde effectivement ce problème de TMS, il faut vraiment aller tout azimut. Et..., c'est vrai qu'on ne va pas rechercher, je crois, assez ce qui se passe à l'extérieur."(CRAM N°6)

"Oui, alors le stress, oui le stress..., et c'est sûr qu'il peut y avoir..., on l'a vu, ça a été assez intéressant..., mais oui... Le stress, pas en lui-même, le stress et en particulier quand il y a des entreprises qui ont des problèmes économiques, donc le stress entraîne dans l'esprit des gens le..., la possibilité, l'épée de Damoclès de se faire virer, donc un souci de bien faire et avec un souci de bien faire, les muscles se crispent beaucoup plus sur les mouvements [...]'" (CRAM N°3)

Donc on le voit bien, les origines sont multiples et variées mais la complexité du phénomène ne s'arrête pas là puisque chaque élément potentiellement déclencheur de stress ne provoque pas la même réaction chez tous les individus. Par conséquent, le stress relève du vécu de l'individu et de la nature de son

rapport à son environnement. Cette particularité en fait un facteur difficilement détectable et identifiable. Cela signifie que les facteurs psychosociaux sont à l'opposé des facteurs biomécaniques dans le sens où ils sont difficilement mesurables que ce soit par l'observation ou à l'aide des outils traditionnellement utilisés dans le cadre de la prévention technoscientifique. Il s'agit de facteurs impalpables, invisibles qu'il est très délicat de rationaliser et d'objectiver. Ces caractéristiques nous renvoient explicitement à la part d'incertitude qui a émergée dans la représentation de ces mêmes préventeurs lorsqu'ils ont évoqué le caractère complexe du risque TMS. Pour appréhender les facteurs psychosociaux, il est plus que jamais nécessaire d'analyser les situations de travail en ayant recours à une approche globale qui permette de comprendre l'ensemble des interactions qui y sont à l'œuvre tout en étant en mesure d'avoir accès au vécu des salariés. Toutefois, si les facteurs psychosociaux et les facteurs biomécaniques sont de natures différentes, il convient également de noter qu'ils possèdent un point commun dans la mesure où ils sont tous les deux partiellement déterminés par l'organisation du travail et la conception des postes.

2.1.4. Le vécu du travail

L'item suivant, évoqué par 5 préventeurs avec une occurrence de 23, semble occuper une place intermédiaire et jouer un rôle de transition tant par la qualité des résultats que par le sens qui le sous-tend. Le vécu du travail est envisagé comme un facteur de risque à part entière et ce dans la continuité de la position particulière qu'il occupe dans les facteurs psychosociaux. Mais dans le cas présent, le vécu du travail transparait sous plusieurs formes selon les contours que les préventeurs donnent à sa signification.

Le vécu du travail est intimement lié à la reconnaissance sociale et professionnelle. Dès lors que l'on note une absence de reconnaissance, le ressenti des salariés se dégrade et leur vécu est bien souvent négatif. Le travail est alors vide de sens et il se produit une sorte d'aliénation de l'individu, une déshumanisation du travail. Les gestes professionnels sont accomplis de façon mécanique sans que les salariés aient recours à une quelconque mobilisation cognitive particulière pour soutenir la mise en œuvre de l'activité.

"Et il faut savoir que le poste d'ébarbage par exemple dans une fonderie, c'est considéré comme le poste de punition !"(CRAM N°6)

"[...] au bout d'un certain temps vous ne faites plus attention à ce que vous faites, ce sont vos mains qui agissent, tout à fait correctement d'ailleurs, sans votre tête, dans des gestes répétitifs. (BLANC) Et donc derrière, ce qu'il faut c'est s'occuper l'esprit. Alors il y a des gens qui s'en adaptent très bien, ils vont s'occuper l'esprit ou ils vont avoir l'esprit qui tourne à vide mais il y en a quand même beaucoup qui ne s'en sentent pas forcément bien."(CRAM N°3)

Mais là encore, ce phénomène n'est pas directement observable. Il est nécessaire d'adopter des outils qui ouvrent l'accès au rapport intime et personnel que les gens entretiennent avec leur activité professionnelle.

Néanmoins, les conditions d'exercice d'un métier peuvent fournir des indications matérielles quant à la nature du vécu qu'elles produisent chez les salariés. Ainsi, pour des préventeurs, l'organisation du travail traduit une absence de reconnaissance et un manque d'autonomie dans la réalisation de l'activité et des tâches.

“Et donc c'est à ces postes là où il y a le moins de régulations possibles, vous savez que la notion de régulation en ergonomie on l'utilise pas mal..., et on sait que la régulation, enfin la possibilité de régulation, la possibilité d'avoir des modes opératoires différents est un élément qui permet d'avoir de meilleures conditions de travail. Et quand on a moins de possibilités d'avoir ces modes opératoires, donc moins de régulations possibles, moins de choix possibles..., et bien on restreint le choix des possibles et donc il y a un lien aussi avec la survenue entre autre des TMS.”(CRAM N°4)

Dans ce genre de situation, les salariés subissent des contraintes et des pressions qui ne leur laissent aucune marge de manœuvre, aucun espace de latitude pour procéder à une autorégulation de l'activité. C'est-à-dire que les salariés ne sont pas en mesure par exemple d'accélérer ou de réduire les cadences de façon autonome afin d'adapter l'activité en fonction d'un certain nombre de paramètres. Or, cet espace de liberté, d'autonomie est essentiel en terme de reconnaissance car il conditionne et détermine l'aptitude de l'individu à être reconnu comme un professionnel compétent capable de faire des choix et de décider de certains points dans le cadre de son activité. Si certaines personnes s'accommodent parfaitement de ce genre de situations, il en est d'autres au contraire qui les subissent et les payent de leur intégrité physique.

2.1.5. D'autres facteurs de risque

Avec une occurrence de 6 fois, 4 préventeurs considèrent que l'ambiance physique, l'environnement de travail représente un facteur de risque TMS. Cette dimension recouvre des aspects tels que la chaleur, le froid, le bruit ou encore l'éclairage. Ce sont des éléments qui contribuent à la qualité des situations de travail et qui agissent en retour sur le vécu et le ressenti des salariés. Par ailleurs, il est intéressant de noter que ce sont des facteurs pour lesquels il existe des instruments de mesure qui permettent de les rationaliser, de les objectiver.

Et enfin, seules 2 personnes abordent, avec une occurrence très faible, la question du facteur individuel. La position de cet item tend à montrer que les préventeurs ont une représentation qui se structure en excluant les éventuelles prédispositions individuelles, physiologiques des salariés. L'individu n'est pas considéré comme un facteur déterminant du risque TMS.

En résumé, les items de ce tableau, et notamment les quatre premiers, présentent des facteurs de risque qui sont intimement liés dans des interactions complexes, dans une combinatoire. Ce phénomène est en cohérence avec le caractère complexe et multifactoriel tel qu'il est apparu dans le cadre de l'analyse de la représentation à travers l'analyse des caractéristiques utilisées par ces mêmes préventeurs pour décrire le risque. Et ce qu'il est intéressant de relever, c'est que les sollicitations biomécaniques, les facteurs psychosociaux et le vécu du travail sont en partie déterminés par un seul et même dénominateur commun, à savoir l'organisation du travail et la conception des postes. Même si les contraintes biomécaniques apparaissent comme le facteur de risque primordial, il ne faut cependant pas s'arrêter à leur identification puisqu'elles sont généralement sous-tendues par des dimensions organisationnelles.

2.2. Le point de vue des Préventeurs d'entreprise

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Sollicitations biomécaniques	5	25	41,67
Facteurs psychosociaux : stress, charge mentale...	5	16	26,67
Organisation/Conception des postes de travail : cadences, rendement, mode de rémunération...	4	11	18,33
Ambiance physique/Environnement	2	3	5,00
Facteur/Composante individuelle	1	3	5,00
Vécu du travail : absence d'autonomie/de reconnaissance sociale et professionnelle/ressenti	1	2	3,33
	Total : 60	100%	

Tableau Facteurs de Risque TMS Préventeurs d'entreprise

En liminaire, nous pouvons remarquer que les préventeurs d'entreprise se sont montrés proportionnellement moins prolixes que leurs homologues des CRAM. En effet, bien que le tableau de synthèse soit composé des mêmes items, il apparaît que leurs occurrences dans le discours sont moins soutenues, moins fréquentes.

2.2.1. Les sollicitations biomécaniques

Bien que deux items aient été évoqués par l'ensemble des personnes de ce groupe, les écarts dans les occurrences nous permettent d'en déduire que les sollicitations biomécaniques se singularisent des autres facteurs. En effet, abordé par 5 préventeurs avec une occurrence de 25 fois, ce facteur semble jouer un rôle moteur dans la structure et la signification globale de la représentation, ainsi que ce fut le cas chez les préventeurs CRAM.

Tout d'abord, nous avons fait le choix de mobiliser le qualificatif général "sollicitations biomécaniques" car cette désignation très globale permet de recouvrir une grande diversité de gestes et par là même nous évitons de réduire ce facteur à la répétitivité qui n'est pas la seule contrainte à agir dans la survenue des TMS. Cela étant dit, à travers le discours des préventeurs, nous pouvons constater que les sollicitations biomécaniques sont essentiellement pensées, envisagées comme la conséquence directe de problèmes liés à l'organisation et à la conception des postes de travail.

"Puisque nous, nous n'avons aucun geste répétitif..., mais tout se fait dans le travail en force et dans l'angulation..., qui sont deux des trois contraintes. Et travail en force et angulation, on les trouve dans tous les métiers de main-d'œuvre. Le maçon de..., de base, hein le..., c'est clair que lui il va travailler accroupi, il va travailler dans des endroits escarpés..., il y est soumis aussi." (P.E. N°2)

"Parce que le TMS, pour moi, c'est la répétitivité ! C'est un grand mot mais je le lie plus à faire souvent..., tout le temps ou souvent la même chose." (P.E. N°5)

La prépondérance des contraintes biomécaniques dans le discours et dans la représentation n'est sans doute pas étrangère au caractère concret, observable et objectivable de ce facteur. Le besoin de rationalisation semble se faire également sentir chez les préventeurs d'entreprise. Par ailleurs, nous pouvons également supposer que le fait d'évoquer les sollicitations biomécaniques permet à ces acteurs de ne pas critiquer ouvertement et de manière directe l'organisation de leur entreprise. C'est un facteur qui a le double intérêt d'être assez facilement

objectivable et de pointer, de mettre en perspective des dimensions qui dépassent le strict problème de la gestuelle au sens premier. Les sollicitations biomécaniques sont présentées comme un élément en prise avec d'autres dans des interactions complexes.

2.2.2. Les facteurs psychosociaux

5 préventeurs considèrent, avec une occurrence de 16, que les facteurs psychosociaux jouent un rôle déterminant dans le risque TMS. Au cours de leur réflexion, certains acteurs ont tenté d'expliquer quelle est la nature du lien entre facteurs psychosociaux et TMS. Selon eux, le stress est susceptible d'engendrer des TMS dans le sens où une personne stressée aura tendance à se contracter davantage. Cet état psychique et corporel va de ce fait accentuer les contraintes biomécaniques.

“Mais c'est vrai aussi que le stress pour moi il est lié dans le sens que..., ce sont des gens qui doivent faire..., on les met sur un poste et ils doivent faire tant de pièces par jour, par heure. Il y a des aléas qui font que..., ils vont être malade ce jour là, ils vont avoir un souci heu..., il y a tout ça qui va se mettre en route. Ce jour là, ils vont casser plein de pièces parce qu'ils ne doivent pas..., on veut de la qualité aussi, on leur demande un contrôle de..., une qualité et un contrôle derrière. Donc ils doivent faire leurs pièces, les contrôler, faire de la qualité..., il y a des journées et bien vous êtes plus stressé que d'autres parce que vous avez des petits soucis personnels qui se greffent dessus heu..., les gens s'ils commencent à casser des pièces et bien le stress va : j'ai cassé des pièces, comment je vais faire pour rattraper ? Et puis alors là heu..., c'est..., c'est l'augmentation. Parce que moi je trouve..., le stress..., plus ils sont stressés et plus ils sont contractés..., donc l'effort est plus intense. C'est là qu'ils cassent des pièces, donc ils se dépêchent pour refaire des pièces correctes heu... (BLANC) Non, pour moi le stress est vraiment lié aux..., à ce..., à cette globalité, si vous voulez ! Ce n'est pas le stress qui va provoquer les TMS, mais il n'y aurait pas de stress..., on n'aurait peut-être pas tout ceci.” (P.E. N°4)

D'autre part, à l'image de ce qui est dit dans cet extrait, les préventeurs envisagent le stress comme la manifestation d'un état qui n'est que la résultante d'une alchimie entre différents éléments. Et parmi ces éléments, l'influence du contexte privé, personnel n'est bien évidemment pas négligeable mais à bien y regarder, c'est bien plutôt l'organisation du travail qui semble être prépondérante. Le stress serait en quelque sorte la conséquence des objectifs de production importants et des cadences nécessaires à la réalisation de ces objectifs. Dès qu'un incident vient perturber le bon déroulement de l'activité, les salariés se retrouvent dans une position de déséquilibre entre les objectifs à tenir et les ressources dont ils pensent disposer pour les réaliser. Tout comme nous l'avions déjà noté en ce qui concerne les sollicitations biomécaniques, nous remarquons une nouvelle fois que le rôle de l'organisation est sous-jacent mais néanmoins déterminant au sein des facteurs psychosociaux.

2.2.3. Organisation/Conception des postes de travail

Quant au facteur organisation à proprement parler, il a été évoqué par 4 préventeurs avec une occurrence de 11. L'organisation est envisagée comme un facteur de risque TMS notamment dès qu'il y a présence d'un travail au rendement et de cadences élevées.

“Et bien toute heu..., toute entreprise où il y a..., un..., une production à faire, un taux de rendement. Nous on appelle ça le TRS ici, c’est le Taux de Rendement Synthétique. C’est vrai que c’est sur la machine qu’ils le..., c’est sur la machine mais les gens le prennent pour eux. Et quand vous dites à quelqu’un : bon tu dois me faire un TRS de 80 ou 85% aujourd’hui ! Heu..., je veux dire heu..., la personne le prend pour elle. Elle doit faire tant de pièces par heure. C’est pour ça que moi je dis que..., dès qu’il y a ça heu..., dès qu’il y a un rendement à donner et bien il y a une vitesse à donner, il y a un stress qui s’installe heu..., moi je dis que ça, ça fait partie des TMS ! [...] Mais on se rendait compte que..., il y avait quand même quelque chose qui n’allait pas, surtout au niveau organisationnel ! Au niveau de l’organisation, il y avait quelque chose qui clochait. Et donc ça, on a refait un travail dessus.”(P.E. N°4)

Le rendement et les cadences élevées participent à créer un rythme de travail intensif qui ne laisse que peu d’autonomie, d’espace de liberté, de marges de manœuvre aux salariés. Une telle situation de travail nécessite une activité soutenue qui mobilise et sollicite le corps de façon intense et continue.

2.2.4. D’autres facteurs de risque

Parmi les trois derniers facteurs, 2 préventeurs ont évoqué l’ambiance physique/l’environnement de travail et un seul s’est exprimé sur le facteur individuel avec toutefois une occurrence de 3. Ce qui tend à montrer que, pour cette personne, certaines prédispositions physiologiques jouent un rôle non négligeable dans la survenue de TMS. Notons enfin que le vécu du travail occupe la dernière position du tableau puisque ce facteur n’a été évoqué que par un seul sujet avec une occurrence de 2 fois.

2.3. Comparaison des facteurs de risque TMS

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d’entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Sollicitations biomécaniques	1	31,18	1	41,67
Organisation/Conception des postes de travail : cadences, rendement, mode de rémunération...	2	23,64	3	18,33
Facteurs psychosociaux : stress, charge mentale...	3	19,39	2	26,67
Vécu du travail : absence d’autonomie/de reconnaissance sociale et professionnelle/ressenti	4	13,94	6	3,33
Ambiance physique/Environnement	5	3,64	4	5,00
Facteur/Composante individuelle	6	1,21	5	5,00

Comparaison Facteurs de Risque TMS

Quelle que soit leur catégorie, les préventeurs se sont exprimés sur les mêmes facteurs de risque puisque tous les items sont communs aux deux publics.

L’item *Sollicitations biomécaniques* occupe la première position chez les deux catégories de préventeurs. Cependant, bien que cet item se détache assez nettement, il apparaît dans des proportions différentes car il représente 31,18% des occurrences chez les CRAM et 41,67% chez les préventeurs d’entreprise.

Les deux items suivants (*Organisation/Conception des postes de travail* et *Facteurs psychosociaux*) se détachent eux aussi puisqu’ils occupent les 2^{ème} et 3^{ème} place chez les préventeurs CRAM avec des occurrences de 23,64% et 19,39%. En revanche, ces mêmes items occupent des positions inverses chez les

préventeurs d'entreprise car ils se situent respectivement à la 3^{ème} et 2^{ème} place avec des occurrences de 18,33% et 26,67%.

Notons enfin que l'item *Vécu du travail* figure à la 4^{ème} place chez les préventeurs CRAM avec une occurrence de 13,94% alors que chez les préventeurs d'entreprise, il n'occupe que la 6^{ème} position avec une occurrence très faible de 3,33%. Ce phénomène est très intéressant car il s'agit là de la seule véritable différence entre les deux publics. Dès lors, comment comprendre et expliquer cet écart ? Il est très délicat de proposer une interprétation argumentée mais nous pouvons toutefois nous risquer à une supposition qui s'appuie sur la dynamique identitaire et le positionnement statutaire qui différencie ces deux types d'acteurs de la prévention. Il est envisageable de considérer que les préventeurs d'entreprise ont peut-être tendance à minimiser ce facteur dans la mesure où il peut être pris au sens d'une remise en cause du management et de l'organisation de l'entreprise. C'est alors le côté humain et personnel de la direction et de l'encadrement qui serait directement visé et remis en question. Considérer le vécu du travail comme un facteur de risque TMS reviendrait à reconnaître explicitement l'existence d'un management et d'une organisation qui ne tiendrait absolument pas compte du bien-être et de la santé de ses employés.

Même si les sollicitations biomécaniques se détachent assez nettement, c'est la dynamique interactionnelle des trois premiers facteurs qui semble structurer et orienter la signification de la représentation. Ce phénomène nous renvoie directement à la caractéristique principale de la représentation du risque TMS, c'est-à-dire son caractère complexe et multifactoriel.

2.4. Synthèse

Pour les préventeurs CRAM, les sollicitations biomécaniques apparaissent comme la manifestation concrète et observable d'une combinatoire complexe entre organisation du travail/conception des situations de travail et facteurs psychosociaux. Après une analyse plus en profondeur de la signification de ces facteurs de risque, nous avons pu mettre en évidence la place prépondérante occupée par le facteur organisationnel. Au final, il semble que ce soit l'articulation, la combinatoire de ces trois facteurs qui génère et structure le sens de la représentation du risque TMS. D'autre part, le vécu du travail apparaît comme une notion subjective liée au ressenti des interactions entre l'organisation du travail et les facteurs psychosociaux.

En ce qui concerne les préventeurs d'entreprise, les sollicitations biomécaniques apparaissent comme le principal facteur de risque. Elles sont présentées comme des phénomènes observables, mesurables et objectivables sous-tendus par des déterminants organisationnels. Par ailleurs, les facteurs psychosociaux semblent jouer un rôle important puisqu'ils sont envisagés comme le lien entre l'individu et son environnement personnel et professionnel. Même si l'organisation du travail apparaît en filigrane dans les deux premiers facteurs, il faut cependant attendre le troisième item pour trouver explicitement le facteur organisationnel.

Au final, pour les préventeurs CRAM et pour les préventeurs d'entreprise, le risque TMS semble se situer à la frontière de la dynamique interactionnelle des

trois premiers facteurs de risque exprimés. Cependant, alors que la représentation des facteurs de risque des préventeurs d'entreprise présente une forte similitude avec celle des préventeurs CRAM, la différence majeure se situe parmi ces trois derniers items. En effet, le vécu du travail arrive en dernière position en n'ayant été évoqué que par une seule personne alors que chez les CRAM, ce facteur occupe une place beaucoup plus importante. Dans notre tentative d'expliquer cet écart, nous avons émis la supposition selon laquelle il serait délicat aux préventeurs d'entreprise de s'exprimer sur le vécu du travail dans le sens où cela pourrait être perçu comme une remise en question de la qualité d'un management et d'une l'organisation dont la santé et le bien-être des employés ne seraient pas la priorité.

3. Caractéristiques des risques professionnels classiques

Dans une visée comparative, nous avons tenté de recueillir, dans le discours des préventeurs, l'ensemble des éléments abordés spontanément concernant les risques professionnels que nous qualifierons de classiques. Mais dans un souci d'approfondir la réflexion, nous avons également essayé d'introduire une mise en perspective du risque TMS avec les autres risques par le biais d'une question explicite. Les tableaux suivant présentent la synthèse des éléments ainsi relevés. Une lecture rapide nous permet de constater qu'il existe une grande similitude entre les indications relevées dans le discours des préventeurs CRAM et dans celui des préventeurs d'entreprise. Cette proximité structurelle est la raison pour laquelle nous avons choisi d'analyser les tableaux ci-dessous de façon conjointe et simultanée. Nous aurons de ce fait l'occasion d'appréhender les éventuelles divergences de signification entre les deux types de préventeurs auprès desquels nous avons enquêté.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Connaissance et maîtrise/Expertise technique	5	10	52,63
Risques visibles/Eléments matériels et concrets	3	4	21,05
Linéarité causale	3	4	21,05
Peuvent se traiter ponctuellement/Pas nécessité d'un projet à long terme	1	1	5,26
		Total : 19	100%

Tableau Caractéristiques Risques Classiques : Risque TMS CRAM

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Connaissance et maîtrise/Expertise technique	3	3	42,86
Risques visibles/Eléments matériels et concrets	2	3	42,86
Peuvent se traiter ponctuellement/Pas nécessité d'un projet à long terme	1	1	14,28
		Total : 7	100%

Tableau Caractéristiques Risques Classiques : Risque TMS Préventeurs d'entreprise

La hiérarchisation des items est identique dans les deux tableaux mais nous pouvons toutefois noter des différences sensibles dans les résultats.

3.1. Connaissance et maîtrise/Expertise technique

Ainsi, chez les deux catégories de préventeurs, un seul item a été évoqué par une majorité de personnes. Cette caractéristique commune se positionne comme un élément central et moteur dans la structure et la signification de leur représentation des risques professionnels "classiques". La connaissance/expertise technique a été évoquée par 5 préventeurs CRAM avec une occurrence de 10 fois et par 3 préventeurs d'entreprise avec une occurrence de 3. Certes il existe un écart sensible en ce qui concerne la fréquence de cette idée dans le discours global mais c'est bien plutôt la présence de cette caractéristique dans la réflexion et l'argumentation d'une majorité de personnes qui nous intéresse. Néanmoins, au-delà de la simple présence de cette idée dans le discours, la question essentielle concerne la nature du sens de cette caractéristique. Les deux catégories de préventeurs lui attribuent-ils la même signification ?

"Alors qu'un risque machine, bon et bien on sait mettre un contacteur, on sait mettre une porte, on sait mettre..., on sait refaire un bouton d'arrêt d'urgence ou des choses comme ça. Ça c'est..., de la technique quoi ! [...] Vous voyez une machine..., bon..., le risque machine c'est facilement abordable." (CRAM N°6)

"Parce que les autres risques professionnels heu..., on a quand même le sentiment qu'on..., heu..., les compétences qui composent l'entreprise savent de quoi il retourne ! Bon je prends l'exemple de notre installation classée qui..., comprend pas mal d'ammoniac par exemple hein..., on connaît tout sur l'ammoniac ! On verrouille le truc techniquement et organisationnellement..., heu..., au niveau de la formation, des entraînements des équipes heu..., ça c'est quelque chose qui est connu de la maison depuis toujours !" (P.E. N°1)

Les deux extraits que nous présentons sont particulièrement emblématiques de la signification que les deux catégories de préventeurs confèrent à cet item. Ce qui caractérise les risques professionnels "classiques" c'est la maîtrise très pointue des connaissances techniques dont les préventeurs font preuve. Ces acteurs sont capables d'identifier très rapidement la nature du risque et de proposer presque instantanément les solutions adéquates et susceptibles de maîtriser, voire de supprimer le risque. Au fil du temps et de l'acquisition de l'expérience, ils ont développé une forme d'habitus professionnel qui se fonde sur une approche technoscientifique des risques. Cette organisation cognitive permet aux préventeurs d'apporter rapidement des solutions efficaces aux problèmes rencontrés. Or, lorsqu'on considère cette caractéristique à revers dans le cadre d'une analyse en creux, on met par conséquent en évidence la nécessité de développer une autre posture cognitive et une approche différente des risques tels que les TMS car, dans ce cas, l'habitus professionnel fondé sur l'expertise technique s'avère inadapté et inopérant.

Quelle que soit la manière d'analyser et d'interpréter cette caractéristique, nous pouvons en déduire que les préventeurs CRAM et les préventeurs d'entreprise attribuent le même sens à la maîtrise/expertise technique. Cet élément apparaît alors effectivement comme le moteur de la dynamique structurelle et significative de la représentation des deux publics auprès desquels nous avons enquêté.

3.2. Risques visibles/Éléments matériels et concrets

Parmi les items suivants, la première caractéristique mobilisée pour définir les risques professionnels “classiques” était présente en filigrane dans les extraits cités précédemment lors de l’analyse du premier item. En effet, le caractère visible, matériel et concret des risques classiques n’est pas sans lien avec la maîtrise/expertise technique. C’est une caractéristique qui fut évoquée par 3 préventeurs CRAM avec une occurrence de 4 et par 2 préventeurs d’entreprise avec une occurrence de 3 fois.

“Plus que sur une..., une maladie liée à l’amiante où là je fais une radio..., on sait d’où elle vient, c’est plus facile à identifier.”(CRAM N°1)

“[...] la difficulté du risque TMS notamment c’est que ça nécessite des observations longues. Enfin longues..., je dirais plus longues qu’un risque mécanique ou quand vous passez devant une presse..., en quelques..., en quelques, j’allais dire presque quelques secondes, mais enfin au moins quelques minutes..., vous pouvez démontrer les choses tandis que là c’est moins évident.”(CRAM N°5)

“Puisque nous on vit avec du métal liquide..., donc les risques d’explosions, les risques de contact avec du métal liquide sont flagrants.” (P.E. N°2)

Ces exemples sont particulièrement révélateurs de l’importance accordée à la visibilité des risques “classiques” notamment par le biais de la présence d’indicateurs concrets qui renseignent les préventeurs quasi-instantanément sur la nature du risque existant. Ces indices matériels, concrets, flagrants offrent la possibilité de réaliser des mesures, des prélèvements en vue d’une objectivation et d’une rationalisation du risque. Dès lors, l’on comprend mieux la manière dont le caractère visible, concret, matériel de ces indices participe à une formalisation des connaissances de ces risques qui se traduit elle-même par une maîtrise/expertise technique. Et cette passerelle que nous venons de mettre à jour entre les deux items nous éclaire et fait sens quant à la nature du lien qui les articule. Lorsque les préventeurs décrivent, à l’aide d’éléments matériels et concrets, les risques classiques comme étant visibles et déterminés, nous remarquons que cette idée apparaît comme une déclinaison de sens de la première caractéristique, à savoir la connaissance et la maîtrise/expertise technique. Et en retour, ce deuxième item éclair l’élément central de la représentation dans la mesure où il en précise le sens.

3.3. Linéarité causale

Les préventeurs CRAM vont encore plus loin dans cette dynamique en proposant une autre caractéristique pour définir les risques “classiques”. Et il s’agit bien là de la seule différence notable dans la représentation des deux catégories de préventeurs. Mais à bien y regarder, cette caractéristique n’introduit pas véritablement une idée nouvelle. Elle est une déclinaison du premier item, c’est-à-dire de l’élément central de la représentation, tout autant qu’elle le précise et l’éclaire. Ainsi, avec une occurrence de 4 fois, 3 préventeurs CRAM caractérisent les risques professionnels “classiques” par leur linéarité causale. Cette caractéristique est ancrée dans une logique de raisonnement qui se fonde sur l’expertise scientifique des risques. En effet, l’approche technoscientifique suppose une démarche analytique d’identification d’éléments matériels, de causes

dans l'intention de procéder à des actions visant à les supprimer. Le principe d'identification et de suppression des causes repose sur un mode opératoire dont l'objectif consiste à supprimer les effets par transitivité. Les démarches de prévention visent alors à identifier une ou plusieurs causes afin de développer des actions qui auront pour objet de les supprimer et/ou de les maîtriser. Il s'agit ici de réussir à supprimer/maîtriser le risque dans la mesure où il est envisagé comme l'effet, la matérialisation d'un dysfonctionnement.

"Et puis il faut..., un accident de travail, vous avez un élément matériel et une action d'un individu. Ou j'agis sur l'élément matériel, ou j'agis sur l'action du bonhomme, ou j'agis sur les deux. Mais en tout état de cause, ça reste relativement simple."(CRAM N°3)

"Une caractéristique..., c'est que..., en fait..., dans les..., dans d'autres risques on voit bien, si vous voulez, une cause..., une cause, un effet ! Hein..., même s'il y a..., on s'acharne à dire que l'accident peut être multicausal, bon on voit bien..., le gars qui prend l'escalier, il rate la première marche, il s'écroule..., c'est bien qu'il a raté la première marche ! Pourquoi ? Après ça c'est autre chose, mais on voit bien qu'il a raté ! Heu..., le gars qui a une plombémie, bon..., il est clair..., on supprime le plomb, il aura plus de plombémie hein..., même s'il y a différentes causes, on sent bien que..., hein..., il y a quand même une relation directe entre le plomb et puis le saturnisme."(CRAM N°8)

A la lumière de l'analyse que nous proposons de la linéarité causale, nous remarquons que cette caractéristique prend la forme d'une déclinaison de sens des deux items précédents. De ce point de vue, cette caractéristique apporte des précisions et des éclaircissements quant à la signification de l'élément central et moteur de la représentation. Par ailleurs, caractériser les risques professionnels "classiques" en soulignant le principe de linéarité causale permet de marquer une distinction avec le risque TMS qui est, quant à lui, caractérisé par son absence de linéarité causale.

3.4. Actions ponctuelles

Enfin, le dernier item qui figure dans les deux tableaux n'a été évoqué qu'une seule fois par un seul et unique préventeur de chaque catégorie. Ces deux personnes caractérisent les risques "classiques" par le fait qu'ils peuvent être traités ponctuellement sans faire l'objet d'une démarche à long terme contrairement au risque TMS dont la complexité suppose une approche qui s'inscrit dans le temps, la durée.

En résumé, les préventeurs CRAM et les préventeurs d'entreprise présentent une représentation des risques professionnels "classiques" très similaire. Cette représentation se structure et prend sens à partir d'un même élément central et moteur, c'est-à-dire la connaissance et la maîtrise/expertise technique. Les autres caractéristiques jouent un rôle plus secondaire et périphérique dans la mesure où ils désignent des phénomènes factuels qui déclinent et précisent le sens de l'élément central. Ces items secondaires semblent avoir une fonction d'ancrage dans la pratique concrète. Par ailleurs, il est intéressant de noter que cette représentation des risques professionnels "classiques" est en rupture avec celle du risque TMS telle que nous l'avons analysée précédemment. Les deux

représentations présentent un contenu, une structure et une signification qui sont fondamentalement différents.

4. Evolution de la représentation des risques professionnels

En analysant la représentation du risque TMS et la représentation des risques professionnels “classiques”, nous avons de fait ouvert et construit une perspective comparative de façon quelque peu artificielle mais néanmoins intéressante et riche d’enseignements. Cependant, au gré des entretiens, plusieurs préventeurs se sont eux-mêmes livrés, spontanément et naturellement, à un exercice de décentration qui fut l’occasion à la fois d’une prise de conscience et d’une mise en mot, d’une formalisation de l’évolution de leur perception et de leur représentation des risques professionnels. Cette posture de mise à distance cognitive de sa pensée, de sa pratique et de son environnement permet d’ouvrir une perspective quant à la nature de l’écart qui caractérise le risque TMS et les risques professionnels “classiques”. Les tableaux ci-dessous rassemblent les constats et les idées qui ont été exprimés pour décrire l’évolution, la transformation de la perception des risques.

4.1. Préventeurs CRAM et évolution de la représentation des risques professionnels

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Passage de la linéarité causale à la complexité/multicausalité	5	7	38,89
Nécessité d’une démarche de type ergonomique/Anciennes méthodes inadaptées	4	7	38,89
TMS risque comme les autres	2	3	16,67
La consigne ne suffit pas	1	1	5,55
		Total : 18	100%

Tableau Evolution de la Représentation : Risque TMS CRAM

Les deux premiers items semblent déterminer la structure et la signification de la représentation que les préventeurs ont des différences entre le risque TMS et les autres risques. Et en retour, ces deux items nous renseignent également sur le sens de la transformation de la représentation des risques professionnels.

4.1.1. Passage de la linéarité causale à la complexité/multicausalité

Avec une occurrence de 7 fois, 5 personnes considèrent qu’avec le risque TMS, la prévention passe de la linéarité causale à la complexité/multifactorialité. Pour marquer cette rupture, les préventeurs ont commencé par nous donner à voir leur représentation de la linéarité causale en présentant une description de ce mécanisme d’apparence assez simple puisqu’il s’agit, de façon schématique, d’agir sur une cause pour faire disparaître son effet. Ensuite, ces mêmes préventeurs ont expliqué qu’il en était tout autrement pour le risque TMS. La linéarité causale est considérée comme étant inopérante et inapplicable puisque le risque TMS est décrit et caractérisé par son caractère complexe et multifactoriel. Ce qui signifie que, même si l’on agit sur une cause, il n’est pas pour autant certain que l’effet soit supprimé car il existe un faisceau, une combinatoire

complexe de facteurs multiples dont les interactions bouleversent et modifient le principe de cause à effet.

“Mais dans les TMS..., on ne voit pas trop..., on ne sent pas trop la..., la relation qui qu’il peut y avoir, si vous voulez..., il n’y a pas de relations directes entre certains facteurs et la maladie ! Il faut..., il faut..., beaucoup plus de facteurs entrent en jeu. Donc cette liaison est..., je pense..., est moins perceptible. Et..., parce que quand la liaison est perceptible, il suffit de la couper pour que..., heu..., n’ayant plus la cause, on n’a plus l’effet ! Tandis que là..., heu..., des fois on supprime une cause mais l’effet..., l’effet peut persister. Mais je crois que..., que c’est là la grande..., je crois que c’est là la grande différence.”(CRAM N°8)

“Et puis il faut..., un accident de travail, vous avez un élément matériel et une action d’un individu. Ou j’agis sur l’élément matériel, ou j’agis sur l’action du bonhomme, ou j’agis sur les deux. Mais en tout état de cause, ça reste relativement simple. Quand on commence à travailler sur les troubles musculosquelettiques, on va travailler sur 10, 15, 20 points et puis on..., des petites choses, c’est pour ça qu’il faut une attention permanente des gens au problème de façon à ce qu’ils n’oublient pas d’intégrer cette difficulté supplémentaire pour eux.”(CRAM N°3)

4.1.2. Nécessité d’une démarche de type ergonomique/Anciennes méthodes inadaptées

Ensuite, si 4 préventeurs considèrent que les anciennes méthodes sont inadaptées et évoquent la nécessité d’adopter une démarche de type ergonomique, c’est bien parce que cette idée est la conséquence logique du passage de la linéarité causale à la complexité/multifactorialité. Ainsi, ce deuxième item marque un lien évident de complémentarité avec l’idée précédente. Il traduit également une évolution de la représentation des préventeurs car la complexité/multifactorialité suppose de renoncer, partiellement, aux méthodes et aux schémas cognitifs traditionnels de l’expertise technique afin de s’ouvrir à d’autres postures intellectuelles et d’autres méthodes.

“Bon..., mais moi je suis de plus en plus persuadé que notre boulot il ne doit plus être technique..., et qu’il faut plutôt s’orienter dans une entreprise vers des démarches de style ergonomique. La plupart des accidents, si on parle accident de travail..., ce sont des accidents qui sont maintenant..., qui ne sont même plus spécifiques à une profession. Et ceux là, vous ne pouvez pas les appréhender comme ça par une vision technique des choses. Donc ça veut dire que si on veut faire un beau métier de préventeur..., et bien c’est à travers, je dirais, une démarche de type ergonomique.”(CRAM N°7)

Ces personnes pensent que des approches qui se fondent sur le modèle ergonomique pourraient se révéler plus adaptées aux spécificités de risques tels que les TMS. En effet, les approches de type ergonomique offrent une ouverture susceptible d’appréhender le risque dans sa globalité.

4.1.3. Un risque comme les autres

Les deux derniers items, évoqués par une minorité de personnes avec des occurrences faibles, nous renseignent sur un niveau de sens secondaire quant à la nature de l’évolution de la représentation des préventeurs. Cependant, un item paraît intéressant car, derrière une information en apparence anecdotique, il nous semble porter en lui une indication chargée de sens. En effet, 2 personnes

considèrent que le risque TMS est un risque comme les autres. Or cette affirmation n'est certainement pas anodine puisqu'elle nous renseigne sur l'état d'esprit des préventeurs ainsi que sur la nature de leur représentation par le biais de la manière dont ils déclarent aborder le risque TMS. Mais face à une telle affirmation, deux pistes d'interprétation se présentent à nous. Premièrement, le risque TMS peut être considéré comme étant un risque "classique" et par là même, appréhendé selon les modèles traditionnels de la prévention technoscientifique. Seconde piste possible, le risque TMS est un risque comme les autres dans le sens où la représentation générale des risques de ces préventeurs a évolué vers une intégration des caractéristiques inhérentes des TMS. Dans ce cas, les préventeurs seraient en situation d'appréhender l'ensemble des risques professionnels avec une posture cognitive, une approche globale et des méthodes d'analyse de situations de travail identiques à celles qui sont nécessaires dans le cadre des spécificités du risque TMS. Or, après vérification, c'est bien cette seconde piste d'interprétation qui se révèle la plus probable. En effet, il s'avère que les deux préventeurs qui ont évoqué cette idée se sont également exprimés dans le cadre du deuxième item. Pour ces deux personnes, les risques tels que les TMS semblent contribuer à ce que l'approche globale/systémique devienne la manière naturelle d'accomplir leur métier de préventeur. Une évolution de la représentation serait alors concomitante d'une transformation de la professionnalité et de l'identité de ces préventeurs.

En résumé, les deux premiers items, qui ont été évoqués par une majorité de personnes, traduisent en premier lieu une évolution conceptuelle et ensuite une transformation cognitive et méthodologique. Ces deux aspects qui sont complémentaires et intimement liés assurent une fonction centrale dans la transformation de la représentation des risques de préventeurs CRAM en participant à l'évolution de sa structure et de sa signification. Et il faut également préciser qu'une évolution de la représentation et des méthodes semble participer à la transformation de la professionnalité et de l'identité du métier de préventeur. La confrontation avec le risque TMS semble être une expérience qui marque une rupture dans le métier de préventeurs.

4.2. Préventeurs d'entreprise et évolution de la représentation des risques professionnels

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Nécessite une démarche globale/ergonomique adaptée : projet/long terme	3	5	55,55
Risques classiques sont flagrants alors que les TMS sont sournois	2	4	44,44
	Total : 9	100%	

Tableau Evolution de la Représentation : Risque TMS Préventeurs d'entreprise

Pour les préventeurs d'entreprise, l'évolution de la représentation des risques se traduit et prend sens grâce à deux items. Seul le premier a été exprimé par plus de la moitié des personnes interviewées. Bien évidemment, la taille plus réduite de ce groupe de préventeurs et la faiblesse des résultats qui composent ce tableau ne peuvent à eux seuls nous autoriser une généralisation. Cependant,

c'est la signification de cet item qui nous incite à le considérer comme un élément moteur de l'évolution structurelle et significative de la représentation des risques des préventeurs d'entreprise.

4.2.1. Nécessite une démarche globale/ergonomique adaptée

Avec une occurrence de 5 fois, 3 préventeurs considèrent que le risque TMS nécessite une démarche globale et ergonomique adaptée. Pour ces acteurs, si le risque TMS suppose une démarche globale et ergonomique, c'est bien parce que les méthodes de prévention technoscientifiques traditionnelles apparaissent comme étant inadaptées et inopérantes. Le risque TMS comporte des spécificités qui ne peuvent être appréhendées que par une posture cognitive susceptible de dépasser le schéma de linéarité causale pour envisager le risque dans sa globalité et sa complexité. Il y a nécessité de travailler sur l'ensemble des éléments qui composent les situations de travail.

“Mais les TMS..., parce que ça englobe..., c'est tellement heu..., il y a tellement de facteurs..., que c'est vraiment une démarche globale ! Et c'est là que ça se différencie des autres préventions ! Bon c'est sûr qu'il y a d'autres préventions où il faut faire du global aussi..., mais là c'est vraiment heu..., les TMS c'est vraiment une démarche globale ! Et si on ne fait pas la démarche globale, on se plante ! Si on ne prend pas tous les facteurs..., psychosociaux heu..., de travail heu..., de stress heu..., de cadences..., on loupe quelque chose ! Il y a quelque chose qui va à un moment déraiper ! Et ça c'est vraiment quelque chose de typique des TMS. C'est une démarche globale. On doit prendre le poste, la personne et le travail..., son poste en général, c'est en globalité, on doit tout prendre..., le contexte et tout ça ! Et je crois que c'est..., ça fait vraiment partie de..., et bien de la démarche ergonomique des TMS. C'est une démarche globale qu'on doit avoir.” (P.E. N°4)

Cette mise en perspective par les préventeurs de leur expérience pratique et de leur perception des risques est pour nous l'occasion de constater le sens de l'évolution de leur représentation. L'acquisition nécessaire d'approches et de méthodologies adaptées apparaît comme un moteur de la transformation de la structure et du sens de la représentation qui glisse du principe technoscientifique de linéarité causale vers une logique de complexité et de multifactorialité.

4.2.2. Les risques classiques sont flagrants/Les TMS sont sournois

Le deuxième et dernier item du tableau fut évoqué par 2 préventeurs mais toutefois avec une occurrence non négligeable de 4 fois. Ce qui signifie que pour ces acteurs, le fait de passer du caractère flagrant des risques “classiques” au caractère sournois et complexe du risque TMS est une dimension importante dans la dynamique de transformation de leur représentation. Cet item nous indique que dans son processus évolutif, la représentation tend à ne plus positionner les indices matériels, visibles comme des éléments déterminants dans la détection des risques.

4.3. Comparaison de l'évolution de la représentation des risques professionnels

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Passage de la linéarité causale à la complexité/multicausalité	1	38,89	NC	NC
Nécessité d'une démarche de type ergonomique/Anciennes méthodes inadaptées	2	38,89	1	55,55
TMS risque comme les autres	3	16,67	NC	NC
La consigne ne suffit pas	4	5,55	NC	NC
Risques classiques sont flagrants alors que les TMS sont sournois	NC	NC	2	44,44

Tableau Comparaison Evolution de la Représentation des Risques Professionnels

Au regard de ce tableau de comparaison, nous remarquons que les préventeurs CRAM se sont davantage investis dans ce mouvement de pensée qui vise à donner une consistance et un sens à l'écart entre le risque TMS et les autres risques professionnels plus "classiques". L'évolution de la représentation des risques professionnels se traduit par la présence de 4 items pour les préventeurs CRAM et de 2 items pour les préventeurs d'entreprise. Ce tableau de comparaison nous permet de constater qu'un seul item est commun aux deux publics. L'item *Nécessité d'une démarche de type ergonomique/Anciennes méthodes inadaptées* occupe la seconde place chez les CRAM avec 38,89% du total des occurrences et chez les préventeurs d'entreprise, il se situe en première position avec 55,55% des occurrences.

Chez les préventeurs CRAM, c'est l'item *Passage de la linéarité causale à la complexité/multicausalité* qui figure en première position car, même s'il possède une occurrence identique au deuxième item (38,89%), il a été évoqué par un plus grand nombre de personnes.

L'analyse des propos recueillis met en évidence une transformation de la représentation des risques professionnels chez les deux publics interviewés. Cependant, sans omettre la différence notable en ce qui concerne la taille des deux groupes et les écarts dans les résultats, il semble que la représentation des préventeurs CRAM se caractérise par une transformation plus nette et précise que leurs collègues des entreprises.

4.4. Synthèse

L'ensemble des items mobilisés par les préventeurs CRAM semble traduire une évolution conceptuelle assortie de transformations cognitives et méthodologiques. Ainsi, les préventeurs estiment qu'avec le risque TMS, la prévention passe de la linéarité causale à la complexité/multifactorialité. En conséquence de quoi, ils jugent nécessaire de renoncer, au moins partiellement, aux méthodes traditionnelles technoscientifiques afin de s'ouvrir à des démarches plus globales de type ergonomique qui supposent une nouvelle posture cognitive. Les caractéristiques inhérentes aux risques tels que les TMS semblent agir sur la représentation des risques professionnels de certains préventeurs. Pour ces personnes, l'approche globale, systémique semble bien être devenue la manière naturelle d'accomplir leur métier de préventeur. Une évolution de la représentation et des méthodes semble participer à la transformation de la professionnalité et de l'identité du métier de préventeur.

Pour ce qui est des préventeurs d'entreprise, l'évolution de la représentation semble tendre vers une structure significative très proche. Certains acteurs

estiment qu'il est nécessaire d'adopter une démarche globale et ergonomique. Cette idée oriente l'évolution de la représentation dans le sens d'une posture cognitive qui renonce à la linéarité causale de l'expertise technique au profit d'une perspective systémique. L'évolution de la représentation est intimement liée au caractère inadapté et inopérant des méthodes de prévention technoscientifiques traditionnelles.



Dans ce chapitre, nous avons essayé d'éclairer le sens et la structure des représentations des préventeurs, tant sur le risque TMS et ses facteurs que sur les risques professionnels "classiques". Au-delà de la complexité et de quantité d'informations recueillies lors des entretiens, nous pensons cependant avoir réussi à identifier et à analyser des idées forces que nous considérons comme des moteurs dans la dynamique représentationnelle que ce soit au niveau de la structure comme au niveau du sens. Au cours de nos analyses et interprétations, nous n'avons pas relevé de différences fondamentales entre les préventeurs CRAM et leurs collègues des entreprises. En dehors de la capacité des agents CRAM à caractériser le risque TMS dans une perspective macro socio-économique, les représentations présentent de nombreuses similitudes et les enjeux sous-jacents qu'elles véhiculent en terme d'identité professionnelle semblent traverser ces deux catégories d'acteurs avec les mêmes questionnements. En effet, le risque TMS engendre des transformations qui sont source d'interrogations quant à la nature de l'évolution de la professionnalité du métier de préventeur. Et il semble que la dynamique identitaire professionnelle soit moins déterminée par le positionnement statutaire des préventeurs que par la posture cognitive et la nature des approches et méthodes que suppose le risque TMS. Ce sont essentiellement les connaissances et les compétences qui paraissent poser question quant à l'avenir du métier et à sa reconnaissance. La transformation de la représentation des risques professionnels souligne le passage de la linéarité causale à la complexité. Or, cette évolution dans les représentations paraît concomitante avec une transformation des pratiques de prévention, de la professionnalité mais aussi de l'identité professionnelle.

CHAPITRE VIII

Démarche de prévention du risque TMS : nature et méthode

Après avoir présenté et analysé les éléments clés de la dynamique structurelle et significative de la représentation du risque TMS, notre intérêt va désormais se porter sur l'expérience pratique des préventeurs. Nous proposons d'étudier les grands principes sur lesquels se fondent les démarches de prévention mises en œuvre dans le cadre de ce risque. Par ailleurs, ce chapitre sera également l'occasion de comprendre comment s'articulent les liens entre représentations et pratiques.

1. Caractéristiques de la démarche

Après avoir analysé la représentation que les préventeurs ont du risque TMS, nous proposons à présent de nous intéresser à leur représentation des démarches de prévention qu'ils ont eu à mettre en place dans le cadre de ce même risque. Bien que les préventeurs se soient spontanément livrés, de façon diffuse, à une réflexion visant à élaborer des considérations descriptives concernant les démarches de prévention du risque TMS, nous avons toutefois tenté, par le biais d'une question explicite, d'amener les personnes à structurer leur réflexion en les incitant à décrire précisément la façon dont ils perçoivent et se représentent ces mêmes démarches.

1.1. Préventeurs CRAM et représentation de la démarche

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Démarche ergonomique/participative : analyse des postes/situations/vécu du travail	8	44	30,77
Démarche projet : créer une dynamique/s'inscrire dans la durée	7	28	19,58
Formation-action : former des personnes relais, démultiplier la démarche	7	20	13,99
Approche globale/systémique	6	17	11,89
Démarche adaptée	6	16	11,19
Communiquer/Informer : faire évoluer les mentalités	4	9	6,29
Intégrer la prévention dès la conception	3	9	6,29
	Total : 143	100%	

Tableau Représentation de la Démarche Risque TMS CRAM

Le tableau de synthèse des préventeurs CRAM présente une densité et une diversité de caractéristiques importantes. Cependant, on peut s'apercevoir qu'une logique se dessine et prend corps là où l'on aurait pu y voir qu'une simple accumulation d'idées. La représentation n'est peut-être pas aussi éclatée qu'elle le

laisse supposer au premier abord car elle semble posséder une structure signifiante très forte déterminée par une idée directrice.

1.1.1. Démarche ergonomique/participative

Le premier item du tableau occupe une place tout à fait particulière dans le discours des préventeurs. En effet, cette caractéristique est la seule à avoir été évoquée par l'ensemble des personnes de ce groupe avec une occurrence très importante de 44 fois. Ainsi, les 8 préventeurs considèrent la démarche ergonomique comme un outil parfaitement adapté au risque TMS dans la mesure où elle suppose une attitude qui consiste à appréhender le travail dans sa globalité et sa complexité. Les spécificités du risque TMS ayant pour effet de rendre inopérantes et inadaptées les approches fondées sur l'expertise technoscientifique, la démarche ergonomique se présente alors comme un recours, une piste pertinente car elle nécessite une analyse en profondeur des postes et des situations de travail.

“Et bien je pense..., moi je pense que la démarche ergo est incontournable pour traiter les TMS. (BLANC) Il ne faut pas faire l'amalgame, la démarche ergo n'est pas égale à TMS. On peut utiliser la démarche ergo sur d'autres problématiques. Mais je pense que, franchement, pour mener à bien une action sur les TMS, la démarche ergo est un super..., oui, est une superbe méthodologie..., est un superbe outil.”(CRAM N°4)
“[...] heu..., pour moi tous ceux qui proposent des mesures de prévention sur un poste susceptible de développer des TMS ou qui a déjà développé des TMS..., ne le font pas sans qu'il y ait eu un entretien avec les personnes qui sont sur le poste..., et de façon à savoir exactement quel travail ils réalisent..., on ne veut pas retomber dans le prescrit etc..., mais il faut savoir si on leur rend service ou pas et à la limite à quel endroit il faut leur rendre service !” (CRAM N°8)

La volonté d'accéder à l'ensemble des dimensions qui composent une situation de travail ne peut être accomplie totalement sans la capacité d'accéder aux éléments cachés tels que le vécu. Dès lors, la démarche est inévitablement participative puisque le salarié est le seul à détenir cet élément. Or, si on ne sollicite pas sa participation en écoutant ce qu'il a à dire de son travail, cette dimension ne pourra être prise en compte et de ce fait, le risque ne pourra être appréhendé dans sa globalité. L'enjeu de la prévention réside ici dans sa capacité à proposer des solutions réellement adaptées. Par ailleurs, sur ce caractère participatif de la démarche, d'autres préventeurs vont encore un peu plus loin dans la réflexion et la mise en pratique. Pour eux, ce type d'action mobilise les points de vues et les connaissances d'une multitude d'acteurs afin de les combiner en un faisceau permettant d'apporter un éclairage global sur l'ensemble des composantes de la situation à risque.

“De toutes façons ce sera un travail d'équipe hein..., dire qu'on va s'atteler tout seul à ce problème..., là il faut travailler en équipe. Même si je suis tout seul dans la (nom d'un département), je vais chercher les copains à l'extérieur. Ici dans le cas de l'ébarbage, on a travaillé conjointement avec les..., les gens de (nom de plusieurs départements). Chacun amène son petit truc..., chacun a aussi une façon d'aborder le problème différemment. Donc..., c'est un travail d'équipe.” (CRAM N°6)

Le préventeur apparaît alors comme un acteur qui travaille en équipe afin de construire une complémentarité indispensable pour appréhender le risque dans sa globalité et ainsi développer une démarche de prévention adaptée et opérante.

Cette première caractéristique massivement mobilisée pour qualifier et définir la démarche de prévention du risque TMS est en totale cohérence et harmonie avec la représentation que ces préventeurs CRAM ont de ce même risque. Rappelons-nous que la complexité/multifactorialité était alors apparue comme l'élément moteur de la structure et de la signification de la représentation du risque. Par suite, la démarche ergonomique est présentée comme une approche adaptée aux spécificités et à la complexité inhérentes au risque TMS car elle suppose d'être capable de développer une lecture globale des situations de travail et des situations problèmes. Par conséquent, c'est à partir de cette caractéristique que se structure le sens et l'organisation interne de la représentation des démarches de prévention du risque TMS.

1.1.2. Démarche projet

Avec une occurrence de 28 fois, 7 préventeurs qualifient la démarche de prévention du risque TMS comme étant une démarche projet devant créer une dynamique et s'inscrire dans la durée. La signification de cette caractéristique révèle une logique de complémentarité avec le premier item évoqué précédemment. En effet, une véritable démarche ergonomique ne peut que s'inscrire dans la durée à travers un projet qui fédère l'ensemble des acteurs impliqués. Il n'est pas envisageable d'entrer dans la complexité du risque et des situations de travail dans le cadre d'une action ponctuelle comme cela peut être le cas lors d'une approche technoscientifique.

"[...] si on veut être pertinent sur les TMS, il faut aller intégrer la prévention du risque TMS dans les projets."(CRAM N°1)
"Bon par contre, l'action TMS c'est quelque chose qui prend du temps parce qu'on est jamais au bout. Malheureusement, on est jamais au bout."(CRAM N°6)

Par conséquent, on se rend bien compte que ce second item s'inscrit dans une perspective de complémentarité avec la première caractéristique qui confirme ici jouer un rôle central et moteur dans la dynamique représentationnelle.

1.1.3. Formation-action

Avec une occurrence de 20 fois, 7 préventeurs décrivent la démarche comme une formation-action. A travers le discours recueilli, le principe d'une formation-action repose essentiellement sur la nécessité de former des personnes relais en vue de conférer une dimension participative à la démarche en associant plusieurs acteurs dans le cadre de l'analyse des situations de travail à risque TMS.

"Ce que j'essaye de développer..., par exemple là sur une problématique TMS dans l'entreprise de routage..., mais c'était aussi le cas de l'entreprise où ils faisaient de la topographie où là c'était de la formation action. C'est-à-dire que j'ai formé un groupe de travail de l'entreprise..., et c'est eux qui menaient les observations. C'est-à-dire que c'était eux qui connaissaient déjà les opérateurs, qui allaient les rencontrer et qui faisaient..., alors il y avait des rencontres d'une journée où on se mettait d'accord sur les outils à utiliser..., bon on se mettait d'accord sur le travail à faire en intersession, ils

faisaient ce travail. La journée suivante..., une semaine ou quinze jours après, on se revoyait, ils me ramenaient leur travail d'observation, on en parlait, on voyait ce qu'il y avait à compléter et puis voilà.”(CRAM N°4)

Ce type d'action marque un réel souci de démultiplier les forces en présence et ainsi de réaliser des analyses de situations de travail approfondies dans la mesure où les personnes formées sont des salariés de l'entreprise concernée. Dès lors, ces acteurs représentent un atout dans la démarche car ils possèdent une bonne connaissance de l'entreprise, des postes de travail et des salariés. Il y a donc bien une référence implicite au premier item qui fait de cette caractéristique un complément de sens présenté sous la forme d'une déclinaison pratique et concrète en terme d'action. Cet item incarne une modalité pratique dont la signification sous-jacente est directement liée à l'élément central et moteur de la représentation. En d'autres termes, le principe de formation-action de personnes relais est une mise en œuvre concrète, pratique des dimensions inhérentes au premier item.

1.1.4. Approche globale/systemique

Ainsi avec une occurrence de 17 fois, 6 préventeurs qualifient la démarche de prévention du risque TMS comme relevant d'une approche globale/systemique. Cette caractéristique nous renvoie explicitement aux qualificatifs mobilisés par les mêmes personnes pour décrire le risque lui-même. En effet, lors de l'analyse de la représentation, c'est bien la complexité/multifactorialité qui est apparue comme l'élément moteur. Et à présent, les préventeurs bouclent leur réflexion en revenant sur cette même idée en évoquant le type d'approche couramment considéré comme le seul susceptible d'appréhender les phénomènes complexes.

“C'est tout un contexte avec des tâches à accomplir et..., et c'est..., comment regarder le travail dans sa globalité, c'est quelque chose qui est très important.”(CRAM N°1)

Par ailleurs, même si l'approche globale/systemique se réfère nécessairement à la notion de complexité, il n'en reste pas moins qu'elle peut aussi être associée conceptuellement et méthodologiquement à la démarche ergonomique. Dans ce cas, même s'il est possible d'envisager intellectuellement un double ancrage, nous pensons que ces deux référents sont ici confondus. L'approche globale permet de préciser le sens d'une démarche ergonomique tout en situant le contexte conceptuel de référence dans le domaine de la science de systèmes complexes.

1.1.5. Démarche adaptée à chaque entreprise

Ensuite, avec une occurrence de 16 fois, 6 personnes ont expliqué qu'une démarche de prévention du risque TMS doit être adaptée à chaque entreprise. Cette idée atteste d'un renversement conceptuel puisque le risque n'est plus le seul objet qui détermine la nature de la démarche. L'entreprise elle-même devient un déterminant majeur dans la mesure où ses spécificités orientent la nature des modalités organisationnelles de la démarche de prévention. En ce sens, il n'existe pas de mesures toutes faites.

“Il n’y a pas de réponse toute faite. Moi je ne crois pas à..., à une réponse ou à un outil tout fait, qu’on sortirait et qu’on dirait : voilà, c’est l’outil pour répondre aux problématiques TMS. Voilà, je vais vous sortir l’outil OREGÉ et c’est celui-là qui va dire papa, maman. Donc moi je n’y crois pas..., chaque cas est spécifique parce que les entreprises sont différentes, les problématiques TMS sont différentes, ce ne sont pas que des contraintes biomécaniques, il y a tout un tas d’autres choses qui rentrent en jeu.”(CRAM N°4)

L’approche ergonomique offre la possibilité de développer une démarche adaptée qui se veut nouvelle à chaque fois étant donné qu’elle permet d’appréhender le risque et les situations de travail dans leur complexité en fonction des particularités de chaque entreprise. Par ailleurs, si l’on pousse l’analyse et l’interprétation encore un peu plus en profondeur, on se rend compte que cette caractéristique implique des changements dans le métier de préventeur. En effet, pour un préventeur, la nécessité de développer à chaque fois une démarche nouvelle en fonction de la singularité de chaque entreprise suppose une remise en question permanente afin d’être capable de proposer des solutions adaptées. Face à ce type de risque, si les préventeurs se doivent dorénavant d’innover constamment, ils sont alors tenus d’adopter une posture cognitive originale, pleine d’ouverture et détachée de toute tendance ou propension naturelle à reproduire des schémas d’action prédéfinis. Cela ne signifie pas pour autant qu’il n’existe pas de schémas, de structures cognitives propres aux processus d’innovation. C’est bien plutôt l’habitus professionnel, réduit au sens d’une application de méthodes prédéfinies, qui se révèle désormais inadapté.

1.1.6. Communiquer/Informer

Avec une occurrence de 9 fois, 4 préventeurs jugent que la démarche de prévention du risque TMS consiste à communiquer/informer afin de faire évoluer les mentalités. Cette phase est considérée comme importante car, contrairement aux autres risques, la mise en application de consignes ne paraît pas adaptée. Selon les préventeurs, ce n’est pas seulement le comportement et les gestes des salariés qu’il faut changer.

“C’est une évolution des mentalités là qu’il faut mettre en place, mais c’est pas évident.”(CRAM N°3)

“Mais travailler sur la mentalité de la personne c’est plus dur ! (BLANC) Faire une consigne pour les TMS, je ne sais pas faire hein ! Dire à quelqu’un qu’il ne faut pas qu’il tourne le bras de telle façon..., il ne va pas comprendre de toute façon.”(CRAM N°6)

“Il faut que..., il est clair que..., mais ça tout le monde le..., tout le monde le dit..., et je pense que c’est vrai..., c’est que..., il faut que tout le monde soit bien informé de ce qu’est un TMS et des conditions dans lesquelles se développent un TMS pour pouvoir..., chacun devant pouvoir réagir à son niveau.” (CRAM N°8)

C’est une véritable modification en profondeur qu’il s’agit d’opérer puisqu’il convient de transformer les mentalités et les méthodes de travail qui sont enracinées dans des habitudes. Or, s’il s’agit bien de changer les méthodes et les habitudes de travail, c’est très probablement parce que l’approche ergonomique a permis d’en révéler la nécessité. Dès lors, nous remarquons que cette caractéristique n’est pas étrangère à l’idée directrice qui structure et oriente le sens de la représentation. Nous pouvons même aller jusqu’à affirmer que ces

deux idées sont intimement liées et dépendantes dans le sens où les actions de communication visant à faire évoluer les mentalités sont une forme de soutien indispensable à la mise en œuvre d'une démarche ergonomique.

1.1.7. Intégrer la prévention dès la conception

Et pour terminer, 3 préventeurs estiment que la prévention du risque TMS devrait être intégrée dès la conception des postes de travail, de l'activité ou encore de l'entreprise. Cette nouvelle idée, issue d'une réflexion globale sur l'organisation générale de la prévention semble pouvoir être rattachée à deux items précédents : *Démarche ergonomique* et *Approche globale*. En effet, intégrer la prévention du risque TMS dès la conception se présente comme une action complexe qui nécessite une démarche à la fois ergonomique et globale.

En résumé, nous avons mis en évidence la présence d'une idée directrice qui structure la composition et la signification globale de la représentation de la démarche de prévention. Les caractéristiques intermédiaires semblent être largement déterminées par cet élément central dans la mesure où elles apparaissent comme des déclinaisons, des précisions et des mises en application concrètes. Mais tous ces items, exception faite du dernier, s'articulent autour d'un noyau signifiant de référence. En outre, l'idée directrice s'inscrit dans une continuité logique et cohérente avec le sens de la représentation que ces mêmes préventeurs CRAM ont du risque TMS.

1.2. Préventeurs d'entreprise et représentation de la démarche

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Démarche ergonomique/participative : analyse des postes/situations/vécu du travail	5	41	40,20
Démarche projet : créer une dynamique/s'inscrit dans la durée	5	23	22,55
Communiquer/Informer : faire évoluer les mentalités	4	19	18,63
Démarche/Outils/Mesures adaptés	4	8	7,84
Approche globale/systemique	3	6	5,88
Formation-action	1	2	1,96
Démarche identique aux autres risques	1	2	1,96
Intégrer la prévention dès la conception	1	1	0,98
	Total : 102	100%	

Tableau TMS Préventeurs d'entreprise

Dans le cadre de cette réflexion sur les caractéristiques de la démarche de prévention du risque TMS, les préventeurs d'entreprise se sont montrés proportionnellement moins prolixes que leurs collègues des CRAM. La moitié des caractéristiques n'a été évoquée que par une minorité de personnes dans des occurrences très faibles. Aussi, les idées forces se dégagent-elles assez nettement et la représentation se dessine de façon claire.

1.2.1. Démarche ergonomique/participative

Les résultats associés au premier item marquent une rupture franche avec la suite du tableau. Ce phénomène nous conduit à penser que cette caractéristique se positionne de fait comme un élément moteur dans la dynamique structurelle et signifiante de la représentation. Avec une occurrence de 41 fois, 5 préventeurs voient dans la démarche de prévention du risque TMS des principes relevant d'une démarche ergonomique et participative. Alors bien sûr, la remarque qui s'impose immédiatement concerne la similitude incontestable avec ce que nous avons eu l'occasion d'analyser chez les préventeurs CRAM. Les deux catégories de préventeurs partagent cette même idée directrice à partir de laquelle s'organise toute la dynamique de la représentation. Mais cela ne constitue pas pour autant une véritable surprise puisque, si l'on se souvient de l'analyse que nous avons réalisée lors de l'étude de la représentation du risque, c'est la complexité/multifactorialité qui était alors apparue comme l'élément moteur de la structure et de la signification. Dès lors, pour les préventeurs d'entreprise, tout comme pour les préventeurs CRAM, il existe une continuité et une complémentarité entre la représentation du risque TMS et la représentation de sa démarche de prévention. En effet, l'approche ergonomique est envisagée comme un moyen adapté aux caractéristiques inhérentes du risque TMS dans la mesure où elle pose le cadre d'une approche globale susceptible d'appréhender les situations de travail dans toute leur complexité.

“Moi je commence à faire des audits aux postes de travail. Donc si vous ne prenez pas le temps d'aller voir un poste de travail, de les observer, d'auditer les gens comme ça en discussion..., et de noter ce qui découle de heu..., donc je fais un rapport mensuel hein là-dessus. Si vous ne faites pas ça heu..., vous passez à côté et vous ne voyez rien hein !” (P. E. N°5)

Par ailleurs, puisque la démarche ergonomique semble se fonder sur des principes tels que l'observation, l'analyse des postes et situations de travail ainsi que le recueil du vécu, il apparaît alors inévitable que la participation active des salariés se présente comme une composante indispensable. Néanmoins, la seule participation des salariés ne peut suffire lorsqu'il s'agit d'articuler, dans une perspective de complémentarité, les points de vue et les compétences de l'ensemble des acteurs de l'entreprise ayant une implication, une responsabilité dans la réalisation et/ou la conception de l'organisation de l'activité.

“Donc vraiment impliquer les gens qui sont aussi chargés de..., d'installer les lignes ou les équipements..., qu'ils aient vraiment cette culture, cette sensibilité heu..., à l'ergonomie et aux problèmes de TMS. C'est au moins l'optique de dire : on crée une dynamique d'entreprise et on essaye de viser heu..., le plus de monde possible dans cette démarche.” (P.E. N°1)

La participation d'une multitude d'acteurs¹ de l'entreprise semble nécessaire pour créer une dynamique dans la mise en œuvre de la démarche.

¹ Nous aurons l'occasion de détailler de façon précise les différents acteurs impliqués dans la démarche de prévention du risque TMS au cours des pages suivantes.

1.2.2. Démarche projet

5 préventeurs estiment, avec une occurrence de 23, que la démarche de prévention du risque TMS doit faire l'objet d'une dynamique de projet s'inscrivant dans le long terme. Le sens de cette caractéristique est en tout point identique à ce que nous avons eu l'occasion d'indiquer chez les préventeurs CRAM. Une dynamique de projet est nécessaire à la mise en œuvre d'une démarche ergonomique dans la mesure où une véritable analyse de l'activité ne peut être réalisée qu'à certaines conditions. En effet, la compréhension de l'activité et du travail suppose une lecture et une interprétation de l'ensemble des composants de l'activité, ce qui inclut bien évidemment le vécu des salariés et leur rapport au travail. Et contrairement à ce qui se produit dans le cadre d'approches liées à l'expertise technoscientifique, une démarche de type ergonomique ne peut être accomplie de façon ponctuelle sous l'impulsion de procédures prédéfinies. Il est bien plutôt nécessaire d'inscrire cette démarche dans la durée car l'analyse de l'activité dans le but d'appréhender la complexité qui sous-tend le risque TMS est quelque chose qui prend du temps. Par conséquent, le principal écueil à éviter concerne la démobilisation des acteurs impliqués. D'où la nécessité de fédérer les énergies en présence à l'aide d'une dynamique de projet qui jalonne la démarche d'étapes intermédiaires afin d'entretenir l'intérêt et la motivation.

“[...] et qu'on souhaitait mettre en place une dynamique d'entreprise..., vraiment un projet d'entreprise qui puisse heu..., nous faire progresser dans ce domaine.” (P.E. N°1)

1.2.3. Communiquer/Informer

Avec une occurrence de 19 fois, 4 personnes considèrent que la communication, dans son acception la plus générale, est un élément essentiel de la démarche de prévention du risque TMS dans la mesure où il semble nécessaire de faire évoluer les mentalités. Cette caractéristique est présente à l'identique dans la représentation des préventeurs CRAM. Par ailleurs, elle se révèle être totalement liée à l'item précédent puisque l'évolution des mentalités est un processus support qui s'inscrit lui aussi dans la durée. L'évolution des mentalités apparaît comme une conséquence des informations mises à jour suite à l'analyse de l'activité développée dans le cadre de la démarche ergonomique. La présence du risque TMS induit une transformation de l'activité qui se traduit pour les salariés par une évolution des méthodes de travail. Or ces changements supposent un accompagnement des salariés dans la mesure où ces derniers doivent renoncer, sans toujours en connaître les raisons profondes, à des habitudes qui trouvent leur signification dans des savoir-faire et une certaine culture professionnelle.

“Mais à côté de ça, il fallait changer la culture de travail..., la culture mentale aussi ! La psychologie des gens ! Pourquoi on travaillerait comme ça alors qu'on travaille comme ça et que ça nous va bien quoi ? Je crois que le plus dur travail, c'est la mentalité à changer !” (P.E. N°4)

Au final, nous pouvons constater que les caractéristiques *Démarche projet* et *Communiquer/Informer* s'articulent entre elles dans une position intermédiaire, largement déterminée par le premier item qui assoit son rôle moteur dans la structuration et l'orientation du sens de la représentation que les préventeurs d'entreprise ont de la démarche de prévention du risque TMS.

1.2.4. Démarche adaptée

Avec une occurrence totale de 8 fois sur l'ensemble des entretiens, 4 personnes estiment que la démarche et les mesures de prévention du risque TMS doivent être adaptées à la spécificité de chaque entreprise. Cette caractéristique se dresse en opposition avec les démarches de prévention des risques "classiques" qui se fondent bien souvent sur une expertise technique et des modes opératoires prédéfinis. Or, avec le risque TMS, il semble très improbable, voire hasardeux, d'appliquer des méthodes prédéfinies puisque la complexité du risque trouve partiellement son origine dans les spécificités inhérentes à chaque entreprise. Dès lors, il devient indispensable de définir des moyens d'action adaptés à la singularité de chaque entreprise. Et par conséquent, les mesures de prévention ne peuvent qu'être elles-mêmes adaptées au risque dans la mesure où elles sont le fruit des problèmes mis en évidence grâce à la démarche ergonomique qui apparaît comme la seule approche susceptible d'appréhender le risque dans toute sa complexité.

"C'est sur le..., c'est étudier..., de verrouiller un petit peu les différentes implantations de postes avec heu..., avec utilisation des bons outils, des bons accessoires, des bons équipements. Une table qui va..., qui est bien adaptée à une ligne ne le sera pas forcément sur la ligne voisine. Heu..., donc c'est essayer de verrouiller un petit peu tout ça..., et de formaliser..., et de relayer, d'expliquer, de former. Expliquer aux gens que sur telle ligne, c'est..., on a étudié les équipements qui paraissaient être les plus adaptés..., et c'est ceux-là qui conviennent et pas un autre. On n'improvise pas !" (P.E. N°1)

De la même manière que nous l'avons déjà remarqué chez les préventeurs CRAM, il existe donc bien ici une continuité de sens entre cette caractéristique et l'élément moteur, l'idée directrice qui structure la représentation.

1.2.5. Approche globale/systémique

Ensuite, avec une occurrence de 6 fois, 3 préventeurs décrivent la démarche de prévention du risque TMS comme étant globale/systémique. Dans le cadre de cette caractéristique, les préventeurs se réfèrent explicitement à l'élément central de la représentation du risque TMS, à savoir la complexité/multifactorialité. Les acteurs ont eu tendance à expliquer, à décrire la situation à laquelle ils se trouvent confrontés lorsqu'il s'agit de développer une démarche de prévention du risque TMS. Ainsi, la complexité naît des interactions multiples entre les différents facteurs qui participent à créer une situation à risque. Et sans une approche globale/systémique impulsée par une démarche de type ergonomique, la complexité inhérente aux situations de travail et au risque TMS ne peut être convenablement appréhendée.

“Mais les TMS..., parce que ça englobe..., c’est tellement heu..., il y a tellement de facteurs..., que c’est vraiment une démarche globale ! Et c’est là que ça se différencie des autres préventions ! Bon c’est sûr qu’il y a d’autres préventions où il faut faire du globale aussi..., mais là c’est vraiment heu..., les TMS c’est vraiment une démarche globale ! Et si on ne fait pas la démarche globale, on se plante ! Si on ne prend pas tous les facteurs..., psychosociaux heu..., de travail heu..., de stress heu..., de cadences..., on loupe quelque chose ! Il y a quelque chose qui va à un moment déraiper ! Et ça c’est vraiment quelque chose de typique des TMS. C’est une démarche globale. On doit prendre le poste, la personne et le travail..., son poste en général, c’est en globalité, on doit tout prendre..., le contexte et tout ça ! Et je crois que c’est..., ça fait vraiment partie de..., et bien de la démarche ergonomique des TMS. C’est une démarche globale qu’on doit avoir.” (P.E. N°4)

1.2.6. D’autres caractéristiques de la démarche

Enfin, évoqués chacun par un seul préventeur avec des occurrences très faibles, les trois derniers items du tableau semblent occuper une place secondaire et périphérique dans la représentation de la démarche de prévention du risque TMS. Deux caractéristiques (*Démarche identique aux autres risques* et *Intégrer la prévention dès la conception*) présentent une réflexion générale sur le domaine de la prévention qu’il nous est difficile d’interpréter. Toutefois, en déclarant que la démarche de prévention du risque TMS est identique à celle des autres risques professionnels, nous pouvons supposer que ce préventeur s’est inscrit dans un processus de transformation de sa pratique dans le sens d’une intégration et d’une adaptation aux caractéristiques inhérentes à des risques tels que les TMS. Quant au dernier item (*Formation-action*), il se réfère à une action pratique, concrète que nous avons déjà eu l’occasion de rencontrer à l’identique chez les préventeurs CRAM.

En résumé, la première caractéristique du tableau de synthèse apparaît comme l’élément central et moteur qui détermine la structure et la signification de la représentation. Cette idée directrice est elle-même dans une continuité cohérente avec la représentation que ces préventeurs d’entreprise ont du risque TMS.

1.3. Comparaison des caractéristiques de la démarche de prévention

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d’entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Démarche ergonomique/participative : analyse des postes/situations/vécu du travail	1	30,77	1	40,20
Démarche projet : créer une dynamique/s’inscrit dans la durée	2	19,58	2	22,55
Formation-action : former des personnes relais, démultiplier la démarche	3	13,99	6	1,96
Approche globale/systémique	4	11,89	5	5,88
Démarche adaptée	5	11,19	4	7,84
Communiquer/Informer faire évoluer les mentalités	6	6,29	3	18,63
Intégrer la prévention dès la conception	7	6,29	7	0,98
Démarche identique aux autres risques	NC	NC	6	1,96

Comparaison Caractéristiques Démarche de Prévention du Risque TMS

A l’exception d’un seul item (*Démarche identique aux autres risques*) évoqué uniquement par les préventeurs d’entreprise dans des proportions très faibles

(6^{ème} rang avec une occurrence de 1,96%), tous les autres items sont communs aux deux publics.

Les items *Démarche ergonomique/participative* et *Démarche projet* occupent la 1^{ère} et 2^{ème} place chez les deux catégories de préventeurs. Par ailleurs, ces deux items se caractérisent par un écart assez net entre le 1^{er} et le 2^{ème} tout en marquant une rupture avec les autres items, notamment chez les CRAM. En effet, le 1^{er} item apparaît avec 30,77% des occurrences totales chez les CRAM contre 40,20% pour les préventeurs d'entreprise. Quant au 2^{ème} item, il apparaît avec 19,58% chez les CRAM contre 22,55% pour les préventeurs CRAM.

En ce qui concerne les items suivants, même s'ils sont communs aux deux publics, nous pouvons remarquer la présence de différences dans leur organisation, c'est-à-dire l'ordre d'apparition et l'occurrence. Ainsi, les items *Formation-action*, *Approche globale/systémique* et *Démarche adaptée* apparaissent dans un ordre inversé et quasi symétrique entre les préventeurs CRAM et les préventeurs d'entreprise. Ces items occupent respectivement la 3^{ème}, 4^{ème} et 5^{ème} place chez les CRAM avec des occurrences plutôt moyennes de 13,99%, 11,89% et 11,19%. En revanche, chez les préventeurs d'entreprise, ces mêmes items figurent respectivement à la 6^{ème}, 5^{ème} et 4^{ème} position avec des occurrences plutôt faibles de 1,96%, 5,88% et 7,84%.

Enfin, notons la présence d'une divergence importante concernant l'item *Communiquer/Informer* qui occupe la 6^{ème} place chez les CRAM avec une occurrence de 6,29% alors que chez les préventeurs d'entreprise, il se situe à la 3^{ème} place avec 18,63% du total des occurrences.

Au final, même si la structure de la représentation des préventeurs CRAM apparaît avec moins de clarté que celle des préventeurs d'entreprise, il est très intéressant de remarquer que sa signification est similaire pour les deux publics. La seule différence sensible concerne l'organisation des caractéristiques intermédiaires sans pour autant que le sens global de la représentation de la démarche de prévention du risque TMS en soit modifié.

1.4. Synthèse

La dynamique interne de la représentation de la démarche de prévention du risque TMS semble très similaire entre préventeurs CRAM et préventeurs d'entreprise. Les deux catégories d'acteurs possèdent une représentation dont la signification est fondamentalement identique bien que la structure interne des caractéristiques secondaires diffère légèrement. Les deux premiers items apparaissent comme les éléments signifiants et moteurs de la représentation. Les préventeurs CRAM et les préventeurs d'entreprise considèrent la démarche de prévention du risque TMS comme une démarche ergonomique et participative car il est nécessaire d'appréhender le travail dans sa globalité et sa complexité. L'accès à toutes les composantes des situations de travail suppose alors la participation des salariés et des personnes compétentes quant aux spécificités de l'activité. Dans ces conditions particulières, les préventeurs estiment que la démarche de prévention doit s'inscrire dans une dynamique de projet.

Par ailleurs, il est intéressant de constater que cette représentation de la démarche de prévention est elle-même en interaction dynamique avec la représentation du risque TMS. Rappelons-nous que la complexité/multifactorialité

était alors apparue comme l'élément moteur de la structure et de la signification de la représentation du risque.

2. Genèse de la démarche de prévention

Les tableaux suivants présentent les différents déterminants que nous avons pu identifier lors de l'analyse du discours des préventeurs interviewés. Avant d'examiner ces tableaux plus en profondeur, il nous faut tout d'abord faire une remarque importante. Une lecture rapide nous permet de constater la présence d'une multiplicité d'items dont la plupart furent évoqués par plusieurs individus. Ce phénomène laisse supposer que, dans la majorité des cas, une démarche de prévention du risque TMS naît d'un faisceau d'éléments déclencheurs.

2.1. Déterminants et genèse de la démarche de prévention CRAM

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Suite à une visite	5	5	16,13
Suite à des déclarations de MP/Plaintes	4	9	29,03
Sollicitation du médecin du travail/infirmière	4	6	19,35
Demande de l'entreprise	4	6	19,35
Action prioritaire sur des entreprises ciblées	3	3	9,68
Sollicitation d'un collègue	1	2	6,45
	Total : 31	100%	

Tableau Genèse des Démarches TMS CRAM

Les préventeurs CRAM ont manifesté une réelle propension à tenter d'identifier les déterminants participant à la genèse des démarches de prévention. Cette dynamique se traduit par une diversité d'éléments évoqués avec une certaine intensité. Ainsi, sur les 6 items qui composent ce tableau, 4 l'ont été par au moins la moitié des personnes. Ce phénomène tend à montrer que les préventeurs CRAM occupent une position stratégique dans la prévention puisqu'ils semblent avoir accès à une large variété d'indicateurs.

2.1.1. Suite à une visite

Avec une occurrence totale de 5 fois, 5 préventeurs ont déclaré que la démarche avait été mise en œuvre suite à une visite d'entreprise. La nature de l'activité et la gestuelle des salariés semblent être des indices précieux dans la perception du risque. Le caractère visible de ces indices n'est probablement pas étranger à cette situation. La gestuelle étant observable et mesurable, il est dès lors possible d'objectiver et de rationaliser le risque. De ce fait, les indicateurs visuels peuvent très bien être appréhendés lors d'une visite et se transformer en argument de poids dans le but de prouver et de convaincre de la nécessité de mettre en œuvre une démarche de prévention.

“C'est lors d'une visite de l'atelier..., c'était la..., je crois que c'était la première fois que je visitais cette entreprise..., c'était suite à un accident du travail qui avait eu lieu. On fait l'enquête, on va sur place..., on fait l'enquête, on se voit en réunion et puis..., à la

fin de la réunion je dis au chef du personnel : bon et bien moi, j'aimerais bien visiter le reste de l'atelier. Alors il me dit : si vous voulez, vous allez voir, chez nous il n'y a pas grand chose comme risque. Et donc, on va visiter l'atelier et..., on passe dans l'atelier où ils font le piquage des chaussures. Et donc très rapidement..., enfin c'est des machines à coudre..., quand on voit la posture des..., et les gestes des couseuses, très rapidement on se rend compte que..., il y a tout ce qu'il faut là pour qu'il y ait des TMS." (CRAM N°4)

Cependant, pour que ces indices soient perçus, les préventeurs doivent faire preuve d'une faculté d'ouverture et d'observation tout en sachant qu'une visite d'entreprise n'est pas exclusivement réservée à la recherche du seul risque TMS puisqu'il s'agit au contraire d'une action s'inscrivant dans une visée très générale. Les préventeurs se doivent d'être attentifs à tous les risques.

Cet éclaircissement étant établi, nous pouvons à présent nous rendre compte que cet item possède un statut bien différent des trois suivants qui ont également été évoqués par une majorité de personnes. Ainsi, même si 5 préventeurs déclarent que la démarche de prévention peut être engagée suite à une visite, la faible occurrence de cette idée dénote un certain problème qui se traduit probablement par la difficulté que ces acteurs éprouvent à procéder ainsi. En effet, les visites ont un caractère généraliste, elles sont limitées dans le temps et elles ne concernent qu'un faible pourcentage de la totalité des entreprises que le préventeur a sous sa responsabilité. Dès lors, on comprend facilement qu'il est délicat pour les préventeurs d'initier des démarches de prévention du risque TMS uniquement à partir d'une visite. Et c'est bien le rôle et la posture du préventeur qui confèrent un statut particulier à cet élément déclencheur. Dans ce cas, c'est le préventeur qui détecte le risque en allant identifier les indices et qui prend l'initiative de convaincre l'entreprise à mettre en œuvre une démarche. Or les trois items suivants ont un statut différent dans le sens où les éléments déclencheurs viennent jusqu'au préventeur. Ce n'est pas lui qui va les chercher. Le nombre de personnes ayant évoqué ces items et le cumul des occurrences montrent qu'il existe un décalage. Les déterminants provenant de l'extérieur, et notamment des entreprises, occupent une place plus importante dans le discours. Ce phénomène tend à montrer que, pour les préventeurs CRAM, ils ont une plus grande influence sur la genèse des démarches de prévention du risque TMS.

2.1.2. Suite à des déclarations de MP¹

Avec une occurrence de 9 fois, 4 personnes affirment que les démarches de prévention naissent suite à des déclarations de maladies professionnelles.

Les déclarations constituent une source institutionnelle de renseignements extrêmement précieuse pour les préventeurs CRAM. Ces documents, formalisés sous l'impulsion des salariés, véhiculent des informations sur les problèmes qui surviennent au sein des entreprises.

"Donc c'est souvent..., nous sommes alertés, donc il y a effectivement des problèmes, mais ça peut être nous aussi à travers par exemple des déclarations de maladies professionnelles." (CRAM N°7)

¹ Maladie Professionnelle

La démarche s'inscrit donc bien dans un renversement de ce que nous avons expliqué dans le cadre du premier item. Avec les déclarations, l'information part des entreprises pour venir jusqu'aux préventeurs. En revanche, cet indicateur présente un inconvénient notable puisqu'il ne prend corps qu'à partir du moment où le risque est avéré et qu'il se matérialise par une manifestation concrète. C'est un indicateur *a posteriori* alors que l'item précédent avait l'avantage de présenter un indicateur *a priori* dans la mesure où le préventeur identifie des indices lors d'une visite mais cela bien avant que le risque TMS se manifeste concrètement.

2.1.3. Sollicitation du médecin/de l'infirmière et demande de l'entreprise

Quant aux deux derniers items à avoir été évoqués par une majorité de personnes, on constate également qu'ils interviennent dans l'*a posteriori*. Ainsi, 4 préventeurs estiment que la démarche est née suite à une sollicitation du médecin/de l'infirmière ou suite à une demande de l'entreprise.

« Si une entreprise nous dit là j'ai un problème au niveau de ce poste, on va y aller, on va analyser le poste... » (CRAM N°3)

Ces deux éléments déclencheurs présentent les mêmes caractéristiques que le précédent puisque la démarche de prévention est initiée suite à une demande émanant de l'extérieur. Les CRAM sont sollicitées parce que des acteurs de l'entreprise ont détecté des éléments qui laissent supposer que le risque TMS est bien présent. Au final, à la lumière des résultats de ces quatre principaux items, nous pouvons en déduire que les démarches de prévention naissent très souvent suite à des éléments déclencheurs qui ne sont pas issus de l'initiative directe des CRAM dans la mesure où ils proviennent essentiellement du monde de l'entreprise.

2.1.4. D'autres déterminants

Les deux derniers éléments déclencheurs ont été évoqués de façon plus marginale. Cependant, il est intéressant de noter que dans les deux cas, les démarches sont déclenchées à l'initiative des CRAM. Tel est notamment le cas des actions prioritaires sur des entreprises ciblées. Dans une perspective de hiérarchisation des risques prioritaires, certaines CRAM décident de lancer des actions prioritaires sur le risque TMS en incitant des entreprises potentiellement à risque de mettre en œuvre une démarche de prévention.

2.2. Déterminants et genèse de la démarche de prévention en entreprise

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Diagnostic/Constat	4	10	55,55
Déclarations de MP/Plaintes	3	4	22,22
Rencontres avec la CRAM	2	3	16,67
Demande de la direction/CHSCT	1	1	5,55
	Total : 18		100%

Tableau Genèse des Démarches TMS Préventeurs d'entreprise

D'un point de vue très général, nous remarquons que le nombre d'items est moins important que chez les préventeurs CRAM. Cependant, cela ne signifie pas pour autant que les préventeurs d'entreprise se soient moins exprimés. Il semble au contraire que ces acteurs partagent un même point de vue et des expériences assez similaires à ce sujet. En effet, le premier item se dégage assez nettement. Ce qui tend à montrer que, pour les préventeurs d'entreprise, les démarches de prévention du risque TMS naissent sous l'influence d'éléments déclencheurs récurrents, clairement identifiables et suffisamment explicites pour ne laisser planer que peu de doutes quant à la nécessité de mettre cette démarche en oeuvre.

2.2.1. Diagnostic/Constat

Avec une occurrence totale de 10 fois, 4 préventeurs estiment que la démarche de prévention est née d'un diagnostic/d'un constat. Cependant, dans le discours des préventeurs interviewés, cet item se décline selon deux logiques de fonctionnement bien distinctes.

a. Diagnostic/Constat *a priori*

Le constat/diagnostic peut être établi à partir d'informations, de données recueillies dans le cadre d'une enquête réalisée, par exemple, sur la base d'un questionnaire médical.

“Donc c'est le questionnaire médical qui a vraiment pointé du doigt le risque TMS ! C'était comme ça que le risque..., s'il y a eu évaluation formelle, c'est le questionnaire médical qui l'a montré ! C'est l'ancienne infirmière qui a déclenché toute la démarche TMS.” (P.E. N°2)

Dans ce cas précis, ce sont les résultats de l'enquête qui ont permis de mettre en évidence les prémices, les problèmes sous-jacents au risque TMS. Par ailleurs, il est tout à fait probable que ce type d'enquête médicale soit réalisé dans une perspective qui consiste à recueillir des informations sur la santé et la souffrance au travail avant la survenue de déclarations de maladies professionnelles. Les résultats fournissent alors des indications précieuses sur les problèmes rencontrés par les salariés et sur leurs souffrances.

b. Diagnostic/Constat *a posteriori*

Cependant, il est également possible de dresser un constat/diagnostic de façon beaucoup plus directe, sans avoir recours à une procédure d'enquête. En effet, des phénomènes qui rythment la vie quotidienne des entreprises peuvent être porteurs d'informations, de renseignements concrets. Ainsi, l'absentéisme des salariés peut se révéler un excellent indicateur des problèmes et des difficultés inhérents à l'activité professionnelle au quotidien. L'absentéisme est une donnée concrète et visible qui a tendance à devenir pénalisant pour les entreprises dans la mesure où elle se traduit par une perte de compétences qui ne peut avoir que des effets négatifs sur le bon fonctionnement de l'activité en terme de qualité et de

productivité. Or cette logique de raisonnement est présente à l'esprit de chaque responsable d'entreprise.

“Donc c'est vrai que par absentéisme, ils se posaient des questions. Et puis aussi heu..., par les pathologies que madame (nom du médecin du travail) rencontrait souvent.” (P.E. N°4)

“Et bien parce que évidemment, ça fait de l'absentéisme ! Et je crois que heu..., un de nos premiers heu..., cheval de bataille ici, c'est l'absentéisme. Il faut combattre l'absentéisme puisque aussi heu..., dans la productivité c'est important. Il y a des compétences qui ne sont pas donc on est obligé de prendre des intérimaires. Donc dans ce but là heu..., on essaye heu..., elle a commencé, quand on lui a parlé des TMS heu..., de regarder ce qu'il y avait là-dedans.” (P.E. N°5)

De ce fait, on comprend alors beaucoup mieux comment un simple constat d'absentéisme peut avoir pour conséquence de générer une démarche de prévention.

2.2.2. Suite à des déclarations de MP

Avec une occurrence de 4 fois, 3 personnes pensent que la démarche de prévention est née en réaction à des déclarations de maladies professionnelles.

“Donc on peut constater que..., et bien le premier dossier de maladie professionnelle a été déclaré en 95. Et actuellement, on en est à une trentaine de maladies déclarées. Alors si je remonte historiquement heu..., 95 premier dossier, 96 heu..., en en est à trois, 97 là on passe quasiment à la dizaine !” (P.E. N°1)

“On dit : là on va..., bon là il y a eu..., puisqu'il y a eu des déclarations générales. On prend..., la base qui est prise ici, malheureusement, c'est quand même les maladies heu..., les maladies professionnelles déclarées ou demandées.” (P.E. N°5)

Les déclarations de maladies fournissent des indications *a posteriori* mais elles ont cependant l'intérêt de formaliser officiellement l'existence d'un problème, à savoir le risque TMS. Dans ce cas, les coûts engendrés par les déclarations ne sont probablement pas étrangers à la décision des entreprises de s'investir dans une démarche de prévention. En effet, les premières déclarations ne sont généralement que le début d'une longue série qui risque de se transformer en épidémie car il existe rarement un seul cas de TMS dans une entreprise. Les premières déclarations sonnent comme les prémices de lourdes difficultés à venir. C'est pourquoi il est préférable de mettre rapidement en place une démarche de prévention.

Ces deux premiers items ont ceci en commun qu'ils incarnent des déterminants qui se fondent sur des éléments concrets et pratiques qui favorisent une objectivation de l'existence du risque TMS. Dès lors, il est bien évident que ces éléments peuvent être considérés comme déclencheurs dans la mesure où ils représentent des arguments incontestables qui prouvent la présence du risque.

2.2.3. D'autres déterminants

Les deux derniers items n'ont été évoqués que par une minorité de personnes. Néanmoins, il est intéressant de remarquer que, avec une occurrence de 3 fois, 2

préventeurs estiment que les rencontres avec la CRAM ont contribué à donner naissance à la démarche de prévention.

“C’est venu quand même de..., tout est venu de la CRAM quand même hein. C’est le message que m’a fait passer (nom du contrôleur de la CRAM) pour ne pas le nommer..., qui..., bon qui a fait des sensibilisations, qui a poussé là-dedans et qui bon..., en m’ayant convaincu qu’il fallait quand même s’intéresser à ça..., bon il a fait démarrer le système.” (P.E. N°3)

Dans ce cas, nous constatons que le déterminant n’est pas un élément lié à l’activité interne de l’entreprise. Bien au contraire, cet item présente une incitation extérieure à l’entreprise puisqu’elle provient de la CRAM.

Enfin, un préventeur déclare que la démarche de prévention est née suite à une demande de la direction et du CHSCT. Dans ce cas précis, le déterminant est interne à l’entreprise.

2.3. Comparaison : déterminants et genèse de la démarche

Nous faisons ici le choix de ne pas proposer de tableau de comparaison. Cette décision est motivée et justifiée par le fait qu’il ne nous paraît pas pertinent de procéder à une comparaison des déterminants qui sont, pour la plupart, spécifiques à chaque catégorie de préventeurs. Seul l’item *Suite à des déclarations de MP/Plaintes a*, en effet, été évoqué par les deux publics. Notons simplement que, pour les préventeurs d’entreprise, les démarches TMS semblent avoir été mises en œuvre suite à des déterminants essentiellement internes aux entreprises. En revanche, les préventeurs CRAM semblent quant à eux initier des démarches TMS suite à une gamme beaucoup plus large de déterminants d’origines différentes.

2.4. Synthèse

Pour les préventeurs CRAM, la démarche de prévention du risque TMS peut être déclenchée suite à une visite d’entreprise car c’est l’occasion de détecter et d’identifier, dans une perspective *a priori*, des indices visibles et concrets liés le plus souvent à la gestuelle des salariés. Cependant, ce sont essentiellement des déterminants *a posteriori* tels que les déclarations de MP, les sollicitations du médecin du travail/de l’infirmière ou encore les demandes des entreprises qui semblent être les plus prégnants et les plus à même de déclencher une démarche TMS.

En ce qui concerne les préventeurs d’entreprise, il semble que ces acteurs partagent un même point de vue et des expériences assez similaires. En effet, les propos recueillis montrent que les démarches de prévention du risque TMS semblent avoir été mises en œuvre suite à un diagnostic/un constat issu soit d’une enquête, soit d’éléments concrets liés au fonctionnement de l’entreprise. Par ailleurs, les déclarations de MP et les rencontres avec la CRAM sont également envisagées comme des déterminants participant à la genèse de la démarche.

3. Evaluation du risque

En proposant une question explicite lors de l'entretien, nous avons pour objectif de mettre à jour les procédés mobilisés par les préventeurs pour réaliser une évaluation du risque TMS dans le cadre du processus d'élaboration d'une démarche de prévention.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Observation des postes et situations de travail	6	11	57,90
Consultation/Analyse des déclarations, des plaintes	3	4	21,05
Questionnaire	2	3	15,79
Les alertes du médecin	1	1	5,26
		Total : 19	100%

Tableau TMS CRAM

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Observation des postes et situations de travail	3	3	30,00
Consultation/Analyse des déclarations, des plaintes	2	4	40,00
Questionnaire	2	2	20,00
Rapports du médecin	1	1	10,00
		Total : 10	100%

Tableau TMS Préventeurs d'entreprise

Les items qui composent les deux tableaux de synthèse sont identiques et ils apparaissent dans le même ordre. En conséquence, bien qu'il existe des écarts significatifs dans les résultats (nombre de personnes et occurrences) nous pouvons en déduire que les deux catégories de préventeurs semblent mobiliser les mêmes procédés pour évaluer le risque TMS.

Seul le premier fut évoqué par au moins la moitié des personnes. Cependant, toutes proportions gardées, l'écart des occurrences nous incite à penser que ce procédé n'occupe pas tout à fait la même place dans le discours ainsi que dans la pratique des deux populations enquêtées. Afin d'en saisir les raisons, essayons à présent de comprendre le sens que les préventeurs donnent à ce procédé.

3.1. Observation des postes et situations de travail

Avec une occurrence de 11 fois, 6 préventeurs CRAM affirment évaluer le risque TMS grâce à l'observation de l'activité et des postes de travail. Il semble que ce procédé puisse être assimilé à une recherche visuelle d'informations générales liées à la gestuelle des salariés. L'évaluation de la présence du risque se fonde sur l'identification d'indices supposés en révéler la présence.

“Ah et bien..., comme ça là..., bon..., si je me mets à ma place comme ça..., je vais dans une entreprise, je regarde..., je regarde un poste, donc effectivement, à première vue on peut dire des fois..., et bien là oui, il y aurait peut-être quelque chose, il y aurait peut-être un risque, mais je veux dire qu'on ne peut pas en rester là hein. Il y a une première impression qui peut nous faire penser que..., ou alors c'est vraiment très évident. Mais souvent ce sera..., bon une impression là aussi, je dirais un peu diffuse,

de dire : tient là effectivement, la personne là elle est quand même à un poste où il y a des risques etc...” (CRAM N°7)

“[...] personnellement, je n’ai jamais mis en œuvre le système OREGÉ..., jusqu’à présent, bon, je l’ai fait surtout par l’observation. Lorsqu’on voit les postes de travail, bon, même si on est dans l’entreprise pour parler d’un certain nombre de risques, comme je disais tout à l’heure, pour faire un petit peu l’inventaire, à un moment donné, on peut s’arrêter plus particulièrement devant un poste et puis se dire : tient, il y a des assemblages, il y a utilisation d’outils..., comment ça se passe, on regarde un peu..., et on se fait une idée, mais très grossière, uniquement comme ça, à l’observation visuelle..., sans prendre de notes et sans utiliser par exemple l’outil OREGÉ.”(CRAM N°2)

L’objectif consiste à se construire une impression générale des situations de travail afin d’évaluer la présence du risque. Pour ce faire, les préventeurs semblent n’utiliser aucun outil ou aucune méthode particulière. La recherche d’éléments, d’indicateurs visibles passe par la seule observation. Cela suppose que la personne ait connaissance des indices qui attestent de la présence du risque. Ce procédé très empirique et factuel apparaît dès lors comme la phase de repérage et d’identification préliminaire à toute démarche de prévention structurée et approfondie. Ce procédé qui présente l’intérêt de produire une évaluation *a priori* du risque est parfaitement cohérent avec ce que ces mêmes préventeurs ont déclaré dans les déterminants participant à la genèse de la démarche de prévention. L’identification visuelle de la gestuelle par l’observation correspond exactement à ce qui se produit lors des visites d’entreprises.

Avec une occurrence très faible de 3 fois (soit 30% contre 57,90% pour les CRAM), 3 préventeurs d’entreprise ont également affirmé avoir recours à l’observation de l’activité pour évaluer le risque TMS. En revanche, contrairement à ce qui a été dit précédemment par les préventeurs CRAM, ce procédé d’évaluation du risque est apparu beaucoup plus structuré et formalisé. Les préventeurs d’entreprise nous ont expliqué utiliser des grilles d’observation permettant de mesurer le poste en vue de lui attribuer une cotation.

“Donc une fois que..., alors j’ai peut-être passé une chose, c’est que..., effectivement, avant de faire quoi que ce soit, je prend OREGÉ pour évaluer le poste..., pour lui donner sa note.” (P.E. N°5)

Dans ce cas, l’évaluation semble traduire une propension à objectiver, à rationaliser le risque alors que pour les préventeurs CRAM elle est limitée à la seule observation, à la recherche d’indices visuels dans le but de se faire une idée générale.

Cette mise en perspective analytique nous conduit à poser l’hypothèse selon laquelle lorsque le procédé consiste à observer l’activité, les deux catégories de préventeurs n’attribuent pas le même sens et le même objectif à l’évaluation du risque TMS. Cette différence peut trouver son explication dans l’obligation faite aux préventeurs d’entreprise de prouver l’existence et la dangerosité du risque afin de convaincre les représentants de la direction du bien fondé et de la nécessité d’une démarche de prévention.

3.2. Consultation/Analyse des déclarations, des plaintes

Avec une occurrence de 4 fois, 3 préventeurs CRAM et 2 préventeurs d'entreprise ont déclaré avoir évalué le risque TMS par le biais de consultations/analyses des déclarations de maladies professionnelles et des plaintes.

Pour les préventeurs CRAM, la consultation des déclarations apporte des renseignements sur les entreprises touchées, sur les activités et les postes exposés ainsi que sur le métier des salariés. L'ensemble de ces informations permet aux préventeurs d'évaluer l'importance du risque, sa gravité, le type de pathologies déclarées. Ces éléments participent à la prise de décision quant à la nature des suites à donner à ces déclarations.

*"Non..., la première évaluation, bon ça va être..., en consultant éventuellement les..., comment..., la..., les déclarations. Soit accident du travail, soit effectivement déclaration de maladie professionnelle. Ça, ça va être la première chose à faire."
(CRAM N°6)*

La consultation/analyse des déclarations guide les préventeurs CRAM dans leurs décisions d'initier une démarche de prévention. Ce procédé se positionne dans une évaluation *a posteriori* du risque TMS.

En ce qui concerne les préventeurs d'entreprise, l'intérêt porté à ce procédé repose essentiellement sur la disponibilité et la facilité d'accès aux données qui en constituent la base.

*"Donc heu..., quand moi je suis arrivée, on m'a demandé..., avec madame (nom de la personne) médecin du travail, de relever toutes les doléances sur les trois dernières années. Donc 96, 97 et 98..., donc ça, ça s'est fait fin 98, début 99. Donc nous avons fait un tableau récapitulatif de toutes les doléances des gens. Et on a fait des tableaux après sur les troubles musculosquelettiques, ce que ça donnait en semaines d'arrêt, au nombre d'arrêts de travail suite à des TMS..., au total des doléances, les doléances par sexe..., le personnel en arrêt par service. Donc chaque année hein ! D'après 96, 97 et 98. [...] Vraiment on est parti des TMS des membres supérieurs hein. On a vraiment heu... (BLANC) Et ça c'est en semaines d'arrêt. Donc plus..., plus de trois mois en cours ça représente hein..., six semaines. Donc c'était vraiment heu..., vraiment important hein. Et là on vu vraiment heu..., que les TMS étaient vraiment dans l'entreprise et qu'il fallait faire quelque chose."
(P.E. N°4)*

Une exploitation en profondeur de ces données crée les conditions d'une objectivation et d'une rationalisation du risque TMS dans une perspective argumentaire visant à prouver et convaincre de la nécessité d'une démarche de prévention. Or, pour réaliser ce type d'évaluation qui nécessite beaucoup de temps, le statut des préventeurs d'entreprise constitue un réel avantage puisqu'ils sont continuellement présents dans les entreprises.

3.3. Questionnaire

Enfin, notons que 2 préventeurs d'entreprise et 2 préventeurs CRAM affirment avoir évalué le risque grâce à l'utilisation d'un questionnaire auprès des salariés. Or si ce type de procédé n'est pas davantage évoqué et utilisé par les préventeurs, nous pensons que cela tient essentiellement à la difficulté de sa mise

en oeuvre. En effet, accomplir l'évaluation d'un risque par questionnaire suppose une préparation minutieuse, une campagne de communication visant à expliquer les objectifs de cet outil aux employés et une exploitation parfois difficile à réaliser. Pour une évaluation, c'est un procédé qui s'avère peu commode d'utilisation de par sa lourdeur et le temps nécessaire à sa mise en œuvre. Cependant, au regard de l'ensemble des analyses que nous venons de réaliser concernant les différents moyens que les préventeurs d'entreprise déclarent avoir utilisé dans le cadre de l'évaluation du risque, nous remarquons que cette propension à la rationalisation et à l'objectivation du risque révèle une attitude cohérente avec ce que ces mêmes préventeurs estimaient être les éléments déclencheurs de la démarche de prévention, à savoir un diagnostic et les déclarations de maladies professionnelles. Autrement dit, pour ces préventeurs, l'évaluation du risque consiste à établir un diagnostic à partir de données chiffrées, objectivées, rationalisées afin de posséder les arguments et les preuves nécessaires à la genèse d'une démarche de prévention.

En résumé, le décalage entre les deux catégories de préventeurs à propos de la nature des procédés, qui à première vue semblent identiques, et de la finalité de l'évaluation est très probablement généré par des statuts et des fonctions différentes. C'est le positionnement de la dynamique identitaire qui se trouve ici au centre du problème de l'évaluation. La mise en œuvre des différents procédés est intimement liées aux avantages et inconvénients qu'offrent la nature du statut et des fonctions de chaque catégorie de préventeurs.

4. Méthodes d'analyse

Bien que ce sujet fasse l'objet d'une question explicite, au gré des entretiens, les préventeurs se sont livrés spontanément et naturellement à des explications sur la nature des méthodes utilisées. Et après coup, malgré la totale liberté d'expression octroyée, nous constatons qu'il n'y a absolument pas de dispersion des idées exprimées. Les tableaux de synthèse présentent une forte similitude puisqu'ils sont composés de deux items identiques dont les proportions entre nombre de personnes et occurrences sont très proches. Par ailleurs, le choix d'une méthode d'analyse étant révélateur d'un cadre théorique de référence dans lequel s'inscrivent les pratiques de prévention, la proximité des tableaux nous apporte ainsi des indications quant à la nature du cadre d'action dans lequel les préventeurs situent leurs pratiques de prévention.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Etude des postes/situations de travail	8	31	79,49
Entretiens	2	8	20,51
		Total : 39	100%

Tableau TMS CRAM

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Etude des postes/situations de travail	5	18	66,67
Entretiens	3	9	33,33
	Total : 27	100%	

Tableau TMS Préventeurs d'entreprise

L'analyse des entretiens laisse apparaître que les deux catégories de préventeurs mobilisent deux méthodes d'analyse analogues. Cependant, ces méthodes ne se situent pas sur un même niveau d'utilisation puisque, pour chaque public, l'une d'entre elle est mobilisée par la majorité des personnes tout en ayant une présence assez marquée dans le discours.

4.1. Analyser/Observer les postes et situations de travail

L'étude des situations de travail semble faire l'unanimité chez les deux publics puisque cette méthode fut évoquée par 8 préventeurs CRAM avec une occurrence de 31 fois et 5 préventeurs d'entreprise avec une occurrence de 18 fois.

Ainsi, sans apporter de précisions quant aux modalités de mise en œuvre de l'étude des situations de travail, certains préventeurs présentent simplement l'observation et l'analyse comme les deux phases complémentaires d'un même processus général.

“Et heu..., et bien on ne peut pas non plus attaquer un poste sans l'avoir observé et analysé correctement avant de faire quoi que ce soit !”(P.E. N°5)

Pour d'autres préventeurs, l'étude des situations de travail semble être réalisée dans le cadre d'une approche ergonomique qui se donne pour objet de comprendre l'activité des salariés.

“Notre..., la base de..., du travail de l'ergonome, c'est l'observation de l'activité. L'activité, c'est le résultat de leur travail. Et en plus, on les observe sans les juger, on essaye..., on les observe..., enfin on observe ce qu'ils font pour essayer de comprendre. Comprendre ce qu'ils font et comprendre leur logique de comportement.”(CRAM N°4)

Enfin, d'autres préventeurs se sont montrés plus précis dans l'explication de la manière dont fut mise en œuvre l'étude des postes/des situations de travail. En effet, ces acteurs ont eu recours à des supports tels que des grilles d'observation afin d'objectiver, de quantifier les indices révélateurs du risque.

“[...] si on nous demande une étude de poste, on va peut-être utiliser OREGÉ ou des méthodes comme ça, parce que là c'est..., on sait qu'il y a un risque, c'est pour ça qu'ils nous appellent..., ils nous ont dit : il y a un risque TMS. Donc on va déjà essayer de le quantifier. On va prendre OREGÉ et puis on va..., on va dire... (BLANC) Et OREGÉ, l'intérêt d'une méthode comme OREGÉ, c'est qu'elle permet de dire : bon et bien voilà, vous pouvez jouer sur le poids, vous pouvez jouer sur les mouvements, vous pouvez... Et puis ça vous fait appréhender..., avec toutes les questions qui sont posées, ça permet de dire : si je joue là-dessus au niveau technique sur mon poste, je joue sur ce poste là que j'ai observé comme étant..., pas bon.” (CRAM N°3)

D'une manière générale, le discours recueilli sur les méthodes d'analyse met en exergue la nécessité d'avoir dans un premier temps accès au travail réel des salariés afin d'être ensuite en mesure de le mesurer et de l'objectiver. Tout l'enjeu de l'étude des situations de travail réside dans la capacité des préventeurs à saisir les logiques comportementales qui sous-tendent les modes opératoires des salariés. Au-delà de la seule gestuelle, c'est aussi l'ensemble de l'organisation du travail et de ses éventuels dysfonctionnements qui semble également être analysé. L'objectif étant d'identifier et de comprendre les facteurs qui, dans la réalisation de l'activité, participent à la survenue du risque TMS.

Toutefois, il est globalement apparu que l'observation qui donne lieu à une analyse de l'activité n'est pas réalisée de façon univoque par l'ensemble de préventeurs. Nous avons pu constater une différence notable entre les deux publics puisque, contrairement aux préventeurs d'entreprise, les préventeurs CRAM ont plutôt tendance à réaliser des observations purement visuelle sans avoir recours à une quelconque grille d'observation précise.

| *“Donc, ce n'est pas de l'étude fine, c'est vraiment..., uniquement visuelle [...]”* (CRAM N°2)

Cette différence entre les deux types d'acteurs est là aussi sans doute inhérente à la spécificité des statuts et des missions de chacun. Les observations menées à l'aide d'une grille nécessitent un investissement temporel que les agents CRAM ne sont pas toujours en mesure de réaliser. Seuls les préventeurs d'entreprise sont susceptibles de disposer de suffisamment de temps pour mener à bien des observations aussi approfondies et rigoureuses.

4.2. Entretiens

En ce qui concerne la seconde méthode d'analyse, quel que soit le tableau considéré, elle n'a été évoquée que par une minorité de préventeurs. Cependant, nous ne devons pas pour autant la négliger puisqu'elle occupe une place relativement importante dans le discours des personnes l'ayant évoquée (20,51% pour les CRAM et 33,33% pour les préventeurs d'entreprise). D'ailleurs, n'oublions pas que dans le cas des préventeurs d'entreprise, cet item est abordé par plus de la moitié du groupe. Ainsi, 2 préventeurs CRAM, avec une occurrence de 8 fois, et 3 préventeurs d'entreprise, avec une occurrence de 9 fois, déclarent avoir utilisé une méthode qui se fonde sur l'analyse d'entretiens.

Dans les propos de certains préventeurs, l'utilisation des entretiens est présentée comme s'inscrivant dans la complémentarité de l'item précédent. L'étude de l'activité et des situations de travail est indispensable et nécessaire mais toutefois non suffisante. Comprendre l'activité suppose d'avoir accès au rapport que les salariés entretiennent avec leur travail par le biais du vécu et de leurs représentations. Dès lors, la mobilisation de cette méthode dans une perspective de complémentarité crée les conditions d'une démarche de prévention s'inscrivant dans une approche globale. En effet, ces méthodes d'analyse ouvrent les voies d'accès à l'ensemble des dimensions qui composent les situations de travail. Et cette attitude est en parfaite harmonie avec la représentation que ces préventeurs ont du risque TMS puisque nous avons précédemment eu l'occasion

de montrer que le caractère complexe/multifactoriel y apparaît comme l'élément structurant et signifiant.

“Imaginons qu'on rentre dans une problématique, c'est, et bien on fait l'évaluation de la gestuelle selon des critères bien précis d'angulation, et puis après par des entretiens avec des opérateurs, avec différentes personnes..., et bien on va aussi essayer de comprendre les composantes psychosociales pour enfin déboucher sur des mesures de prévention. C'est quelque chose qui est plus rapide..., qui n'est pas ergonomiquement..., à la base, ergonomique à la base. Mais dans la démarche, on retrouve les mêmes..., un peu les mêmes choses mais c'est peut-être plus..., la démarche, une méthodologie d'approche plus..., plus..., plus ciblée.”(CRAM N°1)

Cependant, même si toutes les personnes interviewées ne relient pas explicitement les deux méthodes, leur discours montre l'importance de rencontrer les salariés, de s'entretenir avec eux et d'être à l'écoute de ce qu'ils ont à dire. L'entretien apparaît, là aussi, comme une phase complémentaire et indispensable à l'étude des situations de travail.

“Mais par contre, quand vous leur dites : vous avez mal où ? Quand on commence comme ça, là on commence à avoir l'écoute. Oui j'ai mal là ! J'ai mal ici ! Moi au bout de 2h j'en peux plus, j'ai mal à l'épaule ! Et là, la démarche elle commence ! [...] Par contre je vous dis, vous arrivez et vous dites : t'as mal où ? Oh j'ai un dos..., j'en peux plus avec mon dos ! Et bien attends, je vais regarder ce que je peux faire : c'est ta chaise qui ne va pas ? Non, non c'est pas ma chaise ! (BLANC) Et puis toc, c'est parti !”(P.E. N°5)

Lorsque les préventeurs évoquent le recours à l'entretien comme méthode d'analyse, ils ne l'envisagent pas selon les critères habituellement mobilisés dans les Sciences Humaines et Sociales. En effet, à travers les discours recueillis, nous avons pu constater que lorsque les deux catégories d'acteurs disent utiliser la méthode de l'entretien, ils font en fait indifféremment référence à des situations bien distinctes : soit des situations d'échanges libres avec des salariés, soit des situations d'échanges structurées par un support de type guide d'entretien ou questionnaire.

Par ailleurs, si peu de préventeurs CRAM ont abordé cette méthode, nous pensons que cela n'est pas dû à un quelconque désintérêt. Les raisons de ce phénomène sont très probablement liées à des caractéristiques inhérentes à la réalisation d'entretiens. En effet, il existe des contraintes de temps et de présence dans l'entreprise qui ne sont pas toujours compatibles avec le statut et les fonctions des préventeurs CRAM.

Au final, il apparaît très clairement que la mise en œuvre des démarches de prévention du risque TMS, telle que les préventeurs nous l'ont décrite, s'appuie de façon incontournable sur l'observation/analyse de l'activité. En outre, la nature des méthodes d'analyse que les préventeurs déclarent mobiliser dans le cadre de leurs pratiques de prévention du risque TMS s'inscrit en cohérence et dans la continuité de ce que nous avons eu l'occasion de mettre à jour lorsque nous avons étudié la représentation que ces mêmes préventeurs ont de la démarche. L'observation/analyse des situations de travail et les enquêtes par entretien/questionnaire sont des méthodes typiques de l'approche ergonomique. Et il s'agit bien là de l'élément moteur qui détermine la structure et la signification

de la représentation de la démarche de prévention du risque TMS telle que nous l'avons analysée et interprétée.

5. Les outils

Ce thème faisait lui aussi l'objet d'une question explicite que nous avons délibérément formulée de façon générale sans chercher à orienter le discours de nos interlocuteurs. Ces derniers possédaient dès lors une latitude complète pour explorer et exprimer la totalité du champ de significations possibles que ce terme recouvre. Malgré cela, une lecture rapide des tableaux ci-dessous nous permet de remarquer que les préventeurs CRAM se sont très peu exprimés alors que les préventeurs d'entreprise se sont au contraire montrés très enclins à décrire l'intérêt et les modes d'utilisation des différents outils mobilisés. Par conséquent, le tableau des CRAM présente des résultats assez faibles et très similaires car aucun item ne se détache véritablement.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Vidéo/Photo	2	3	37,50
Grilles d'observation des situations de travail/d'évaluation biomécanique	2	3	37,50
Questionnaire	2	2	25,00
		Total : 8	100%

Tableau TMS CRAM

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Vidéo/Photo	5	10	31,25
Grilles d'observation des situations de travail/d'évaluation biomécanique	3	14	43,75
Questionnaire	3	7	21,87
Brainstorming	1	1	3,12
		Total : 32	100%

Tableau TMS Préventeurs d'entreprise

Dès lors, comment analyser et interpréter une telle disparité dans les résultats entre les deux catégories de publics ? Nous pouvons supposer que ces acteurs ont interprété le terme outil en référence à la conception du mot qu'ils se sont forgés au gré de leurs expériences et de leur identité professionnelle. Pour les préventeurs CRAM, le terme outil est très probablement associé à des supports techniques tels que les guides de mise en conformité. Le terme outil est alors considéré comme un support que l'on peut, la plupart du temps, appliquer systématiquement dans le cadre de la prévention des risques techniques. Or, ainsi que nous l'avons déjà expliqué précédemment, le risque TMS ne peut être appréhendé par le biais de démarches et d'outils prédéfinis. Il suppose au contraire de mettre en œuvre une démarche adaptée aux spécificités, à la singularité de chaque entreprise. Donc pour les préventeurs CRAM, le terme outil tel que nous l'avons présenté ne renvoie pas au même cadre de référence en terme de langage professionnel. Si ces acteurs ne se sont pas davantage exprimés sur les items qui apparaissent dans le tableau, c'est très certainement

parce qu'ils ne considèrent pas ce type de support comme étant des outils propres à la démarche de prévention du risque TMS. Par ailleurs, après vérification, il apparaît que 5 préventeurs CRAM ne se sont pas exprimés de façon explicite sur l'utilisation d'outils précis. Nous pensons que ce phénomène tend à confirmer l'hypothèse que nous venons d'exposer.

Malgré les écarts en terme de résultats, il s'avère que la composition interne des tableaux est similaire à l'exception de la présence d'un item supplémentaire chez les préventeurs d'entreprise.

5.1. Vidéo/Photo

En ce qui concerne le premier item, même s'il n'est évoqué que par une minorité de personnes issues des CRAM, il possède la particularité de faire l'unanimité au sein des entreprises. Ainsi, 2 préventeurs CRAM et 5 préventeurs d'entreprise affirment, avec une occurrence respective de 3 et 10 fois, utiliser la vidéo/photo dans le cadre de leur démarche de prévention du risque TMS.

"[...] je vais utiliser l'outil vidéo..., ou je vais utiliser l'outil photo..., ou..., enfin voilà ces différents outils que je vais utiliser dans ma démarche."(CRAM N°4)

Par ailleurs, la photo/vidéo semble ne pas être une fin en soi puisque l'outil est généralement présenté dans une perspective qui consiste à lui conférer un rôle s'inscrivant dans la complémentarité avec un autre outil, à savoir les grilles d'évaluation/d'observation de l'activité. Photographier ou filmer l'activité permet de fournir un support visuel particulièrement adapté à l'observation et à l'étude des situations de travail. L'outil photo/vidéo permet d'appréhender l'activité avec précision tout en offrant la possibilité de lever les doutes et les incertitudes quant à la nature du travail réel. En effet, cet outil arbore un statut de preuve, que ce soit à l'intention de la direction ou des salariés eux-mêmes, puisqu'ils n'ont pas toujours conscience des contraintes et des sollicitations que leur activité professionnelle leur fait subir. D'autre part, il ne faut pas non plus négliger le côté pratique de cet outil qui crée les conditions d'une observation et d'une étude de l'activité en dehors de toute précipitation étant donné qu'il est envisageable d'appliquer la grille d'observation à plusieurs reprises tout en faisant des arrêts et/ou des retours sur image lorsqu'il s'agit d'une vidéo.

"Alors quand je dis assez vite c'est..., normalement il y a quand même un travail préparatoire du service prévention, c'est de faire des séquences vidéos des postes de travail. Donc devant, derrière et sur les côtés..., c'est d'avoir un petit peu une vision de l'organisation. [...] La vidéo ça permet de faire des arrêts sur image..., et puis de mettre tout le monde un petit peu d'accord. Parce que la difficulté du départ c'était de travailler sans ces vidéos. Alors effectivement c'est..., on pourrait dire que c'est du temps consacré que de faire des vidéos..., mais néanmoins ça nous permet d'avancer efficacement."(P.E. N°1)

Les conditions particulières d'utilisation de l'outil vidéo/photo apportent des éléments d'interprétation quant à la faiblesse des résultats concernant les préventeurs CRAM. En effet, les raisons pour lesquelles aussi peu d'acteurs se sont exprimés sur ce type d'outils se trouvent probablement dans la nature et la spécificité des missions et du rôle de ces préventeurs. La mise en œuvre de la

vidéo/photo suppose de disposer de beaucoup de temps. Or, de par leur fonction, les agents CRAM ne peuvent consacrer qu'un laps de temps très limité à chaque entreprise.

5.2. Grille d'observation/d'évaluation

La complémentarité naturelle dont nous venons de pointer les mécanismes et les enjeux n'implique pas pour autant une nécessaire articulation des deux outils. En effet, les grilles d'observation/d'évaluation peuvent parfaitement être mises en œuvre *in situ*, et ce indépendamment de l'utilisation de la vidéo/photo. Ainsi, 2 préventeurs CRAM et 3 préventeurs d'entreprise ont déclaré, avec une occurrence respective de 3 et 14 fois, d'avoir recours à des outils tels que des grilles d'observation/d'évaluation.

L'observation des postes de travail à l'aide d'une grille spécifique offre la possibilité d'évaluer les sollicitations biomécaniques, c'est-à-dire de mesurer et d'objectiver ces sollicitations afin de situer le poste sur une échelle de valeur. De ce fait, les grilles d'observation/d'évaluation semblent être dotées d'une finalité très pragmatique.

“On a retenu à l'époque un outil qui s'appelle RULA..., donc c'est un outil qui permet de mesurer la pénibilité des..., ou plus précisément l'amplitude des gestes au poste de travail..., et qui nous permet à l'issue de..., d'avoir une cotation de la pénibilité au poste de travail sur une échelle de valeur de 1 à 7. 1 étant un poste sans contraintes et 7 un poste préoccupant, on va dire ! Donc globalement une analyse des gestuelles assez fine, je pense. Quelques colorations de..., de cotations en prenant en compte aussi heu..., les efforts sur la ligne et puis les charges manutentionnaires, donc le poids des éléments manutentionnés.”(P.E. N°1)

Dès lors, la question qui se pose consiste à comprendre pourquoi tous les préventeurs d'entreprise déclarent utiliser l'outil vidéo/photo alors qu'ils ne sont que trois à évoquer l'outil grille d'observation/évaluation. A cela, nous faisons l'hypothèse d'une réponse relativement simple. En effet, si tous les préventeurs utilisent la vidéo/photo, il est très probable qu'ils ne se servent pas tous d'une grille spécifique pour observer et évaluer les postes. Pour les deux personnes qui n'ont pas déclaré utiliser une grille spécifique, l'observation est certainement le produit d'un regard aiguisé par l'expérience et la connaissance de l'activité.

5.3. Questionnaire

Avec une occurrence respective de 2 et 7 fois, 2 préventeurs CRAM et 3 préventeurs d'entreprise ont expliqué avoir eu recours à des questionnaires dans le cadre de la démarche TMS.

Le questionnaire est ici envisagé comme un outil alors qu'en Sciences Humaines et Sociales, le terme désigne traditionnellement une méthode de recherche. Cette différence langagière, et toutes les implications épistémologiques qu'elle entraîne, est selon nous le révélateur d'une instrumentalisation du questionnaire par les préventeurs. Pour eux, le questionnaire semble être considéré comme un support, un moyen s'inscrivant dans une démarche plus large.

“Il [le préventeur CRAM] nous a dit que ce serait bien qu'on fasse le..., le questionnaire sur le stress avec les TMS. Donc on l'a mis en place. On a eu à peu près..., 100-120..., 130 volontaires qui ont pu faire ce questionnaire. Et heu..., bon..., qui..., donc on a..., moi j'ai fait..., j'ai fait..., et bien j'ai demandé aux gens de venir à l'infirmerie. C'était fait bien sûr dans la discrétion...[...] On l'a fait et puis on s'est rendu compte que..., moi dès que je l'ai rentré sous PC, tout ce qui était papier était détruit. Dès que j'ai fini de rentrer toutes mes données, j'ai envoyé ça à (nom de l'ergonome de la CRAM) qui a fait heu..., et bien..., tout un travail de recherche sur ce..., sur ce travail là, et qui nous a fait une restitution à toute la direction et au groupe qu'on avait mis en place et qui travaillait sur les TMS.”(P.E. N°4)

Les questionnaires mis en œuvre présentent la particularité de permettre le recueil d'informations concernant le vécu des salariés. De ce point de vue, ils s'inscrivent non seulement dans la complémentarité mais aussi dans la continuité des grilles d'observation/d'évaluation. Ce sont des outils qui marquent deux étapes d'une même démarche. D'une part, analyser le travail réel des salariés et d'autre part analyser leur rapport au travail et leur vécu. La combinaison de ces deux outils a pour vocation d'ouvrir aux préventeurs une perspective de lecture globale sur la complexité des situations de travail.

Par ailleurs, la mise en œuvre de questionnaires suppose également de disposer de temps. Cette raison n'est très probablement pas étrangère au fait que peu de préventeurs CRAM aient déclaré avoir utilisé cet outil. En revanche, si peu d'entre eux déclarent avoir concrètement recours à ce type d'outils, cela ne les empêche pas, ainsi que nous le montre l'extrait précédent, de préconiser leur utilisation auprès des préventeurs d'entreprise. Les contraintes temporelles qui pèsent sur les deux catégories d'acteurs n'étant pas les mêmes, il semble exister, dans les faits, une forme de transfert d'outils et d'informations de la part des CRAM à destination des entreprises. Les préventeurs CRAM apparaissent ici dans un rôle d'incitation des entreprises à se prendre elles-mêmes en charge, notamment en utilisant des outils qu'elles sont les seules à pouvoir réellement appliquer eu égard à la lourdeur de leur mise en œuvre et de leur exploitation.

Au final, l'analyse des outils que les préventeurs déclarent mobiliser dans le cadre de leurs démarches de prévention du risque TMS nous a permis de mettre en lumière plusieurs éléments qui nous semblent importants. En premier lieu, lorsque l'on considère les items dans leur ensemble, on s'aperçoit qu'ils présentent des outils qui sont adaptés aux méthodes d'analyse que ces mêmes personnes ont exprimées précédemment. Et par ailleurs, ces outils correspondent à ceux qui sont traditionnellement mobilisés dans le cadre de démarches ergonomiques. Et enfin, au regard de la finalité et des particularités de ces différents outils, il semble que leur articulation, leur combinatoire soit susceptible de créer des conditions de complémentarité indispensables lorsqu'il s'agit d'appréhender de façon globale les situations de travail dans toute leur complexité.

6. Acteurs impliqués dans la démarche

Les préventeurs se sont massivement exprimés sur la question des acteurs impliqués dans la démarche TMS. Parmi les items principaux évoqués, même si

les *Personnels d'entreprise* occupent la première place chez les deux publics avec des résultats assez similaires, nous notons la présence de différences importantes dans les autres items principaux ainsi que dans les sous-items.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Personnels d'entreprise	7	25	54,35
<i>Personne relais</i>	4	7	28
<i>CHSCT</i>	3	5	20
<i>Fonctionnel Sécurité</i>	3	3	12
<i>Les salariés/opérateurs</i>	2	2	8
<i>Direction/Chef d'entreprise</i>	2	2	8
<i>Représentants du personnel</i>	1	2	8
<i>Infirmière</i>	1	2	8
<i>Bureau des méthodes</i>	1	2	8
Médecin du travail	7	16	34,78
Ergonome CRAM	2	4	8,69
L'inspection du travail	1	1	2,17
	Total : 46	100%	

Tableau TMS CRAM

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Personnels d'entreprise	5	30	55,55
<i>Les salariés/opérateurs</i>	4	9	30
<i>CHSCT</i>	3	8	26,67
<i>Bureau des méthodes</i>	3	3	10
<i>Direction/Chef d'entreprise</i>	1	3	10
<i>Infirmière</i>	1	2	6,67
<i>DRH</i>	1	2	6,67
<i>Responsables de production</i>	1	2	6,67
<i>Représentants du personnel</i>	1	1	3,33
Préventeurs CRAM/Ergonomes CRAM	4	14	25,92
Médecin du travail	4	10	18,52
	Total : 54	100%	

Tableau TMS Préventeurs d'entreprise

6.1. Personnels d'entreprise

D'une manière générale, ce sont les personnels d'entreprise qui semblent être majoritairement impliqués dans la démarche TMS. Avec une occurrence respective de 25 et 30 fois, 7 préventeurs CRAM et 5 préventeurs d'entreprise se sont exprimés dans ce sens.

Cependant, lorsqu'on regarde la composition des sous-items, nous remarquons que les acteurs désignés sont sollicités différemment selon les deux catégories de préventeurs. Ainsi, chez les CRAM ce sont les items *Personne relais* et *CHSCT* qui se détachent dans le discours alors que chez les préventeurs d'entreprise, ce sont les items *Salariés* et *CHSCT* qui émergent très nettement.

6.1.1. Les personnes relais

Nous pouvons remarquer que l'item *Personne relais* ne figure pas dans le tableau des préventeurs d'entreprise alors que ces acteurs apparaissent comme des interlocuteurs et des partenaires privilégiés des CRAM.

“[...] j'essaye d'impliquer beaucoup [...], et de..., d'amener..., enfin de trouver un certain nombre de relais dans l'entreprise..., qu'on accueille ici dans un certain nombre de stages.” (CRAM N°5)

Puisque les personnes relais sont des salariés d'entreprise qui reçoivent une formation sur le risque TMS, il est alors tout à fait normal que ces acteurs apparaissent comme des partenaires privilégiés des CRAM. Ils assurent la continuité et le bon déroulement de la démarche en l'absence des préventeurs CRAM dont la nature des missions interdit de consacrer l'essentiel de leur temps à une seule entreprise.

Par ailleurs, l'absence de cet item dans le discours des préventeurs d'entreprise peut éventuellement trouver son explication dans le fait que certains sont eux-mêmes personnes relais. Ces individus auraient alors simplement omis de signaler cette expérience.

6.1.2. CHSCT

La nécessité d'associer le CHSCT semble partagée par les deux publics car, avec une occurrence respective de 5 et 8 fois, 3 préventeurs CRAM et 3 préventeurs d'entreprise se sont exprimés à ce sujet. En tant qu'instance officielle et légitime, le CHSCT est présenté comme un partenaire indispensable puisque le risque TMS relève d'une démarche globale.

“Là maintenant, je pense que tout ce qu'on fait..., ça se fait quand même avec..., les salariés mais aussi le CHSCT etc, ce sont des démarches globales qu'on mène dans l'entreprise.” (CRAM N°7)

6.1.3. Les salariés

Les salariés/opérateurs représentent les principaux acteurs sollicités par les préventeurs d'entreprise car ils ont été évoqués par 4 personnes avec une occurrence de 9 fois. En revanche, cet item occupe une place très différente dans le discours des préventeurs CRAM puisqu'il apparaît en 4^{ème} dans le tableau. Seuls 2 agents CRAM ont expliqué, avec une occurrence de 2 fois, impliquer les salariés/opérateurs dans les démarches de prévention du risque TMS.

Cependant, quelle que soit la catégorie de préventeur, il semble que l'objectif recherché soit le même dès lors que les salariés/opérateurs sont impliqués : il s'agit d'avoir accès à leur vécu du travail.

“Parce que les gens étaient quelque part en position d'attente. Ils savaient aussi qu'il y avait des..., des situations qui étaient un petit peu heu..., un petit peu difficiles parfois. Et le fait de se pencher sur heu..., sur leur vécu, sur leur poste de travail..., de les faire participer, dans une démarche participative...” (P.E. N°1)
“[...] et bien toutes les démarches avec l'entreprise sont beaucoup plus longues..., sont beaucoup plus longues et puis..., parce que là on implique aussi le salarié hein...,

| alors qu'avant le salarié..., bon à la limite il était là mais bon..., on ne lui demandait pas son avis." (CRAM N°7)

6.1.4. D'autres personnels d'entreprise

Avec des résultats plutôt faibles, les autres sous-items présentent les différents acteurs sur lesquels les deux publics se sont exprimés. C'est avant tout la diversité de ces acteurs qu'il est important de souligner. Nous remarquons ainsi que quelques préventeurs ont associé l'infirmière, le DRH, les représentant du personnel ou les responsables de production. Par exemple, il est intéressant de noter que 3 préventeurs d'entreprise et 1 préventeur CRAM ont dit avoir sollicité le bureau des méthodes. En effet, impliquer ces acteurs dans une démarche TMS semble pertinent dès lors que la conception des postes de travail pose problème.

Enfin, il est quelque peu surprenant que l'item *Direction/Chef d'entreprise* n'occupe pas une place plus importante dans le discours. Seuls 2 préventeurs CRAM et 1 préventeur d'entreprise l'ont cité comme partenaire avec des occurrences faibles (2 et 3 fois). Dans le cadre du risque routier, nous avons pu constater que la direction/le chef d'établissement apparaissait comme le premier acteur à impliquer dans la démarche de prévention.

6.2. Le médecin du travail

Cet item principal occupe la 2^{ème} place chez les préventeurs CRAM (évoqué par 7 personnes avec une occurrence de 16 fois) alors que chez les préventeurs d'entreprise, il se situe à la 3^{ème} et dernière position (évoqué par 4 personnes avec une occurrence de 10 fois). Cependant, au-delà de la différence de positionnement de l'item dans les tableaux, la nature des résultats montre que cet acteur tend à occuper une place centrale dans la prévention des TMS.

Aussi bien pour les préventeurs CRAM que pour les préventeurs d'entreprise, le médecin du travail apparaît comme un acteur fortement impliqué dans la démarche de prévention du risque TMS.

| "Bon madame (nom de la personne) le médecin du travail est..., on travaille en binôme et il n'y a pas de soucis." (P.E. N°4)

L'implication particulière de ce partenaire semble être liée à la nature même de sa formation et de ses missions vis-à-vis des salariés. Ses connaissances et compétences médicales en font un acteur quasi incontournable.

| "Mais, j'aime bien effectivement sur ces risques liés à des maladies professionnelles ou à d'éventuelles maladies professionnelles..., j'aime bien en parler avec le médecin parce que c'est vrai que le médecin collectionne un certain nombre d'informations, de par ses visites en tête-à-tête avec l'intéressé..., aussi par les demandes de poste qu'ils peuvent..., par, je dirais aussi la sensibilité qu'ils ont dans ce domaine là, parce que les médecins, d'une manière générale sont beaucoup plus sensibles que nous à tout ce qui touche à la santé des personnes, que ce soient les oreilles, les yeux, tous les organes..., et tous ces problèmes bien sûr articulaires. Donc ils sont particulièrement sensibles à ça et ils sont, pour nous, un réel partenaire." (CRAM N°2)

6.3. D'autres partenaires

En ce qui concerne les préventeurs CRAM, 1 personne dit avoir associé l'inspecteur du travail et 2 personnes nous ont expliqué, avec une occurrence de 4 fois, avoir impliqué leurs collègues ergonomes de la CRAM. Dans cette perspective, la sollicitation d'un ergonome peut être interprétée comme le besoin d'avoir recours à un expert.

"[...] je vais dire franchement, moi je vais faire..., si on a une demande de l'entreprise, je vais faire intervenir l'ergonome. Il sont là pour ça..., même quitte à ne faire qu'une seule séance, si vous voulez, avec l'ergonome et puis après, bon travailler..., en fonction de l'accord..., bon jusqu'où on veut aller." (CRAM N°6)

Quant aux préventeurs d'entreprise, 4 personnes ont expliqué, avec une occurrence de 14 fois, que les préventeurs et les ergonomes CRAM ont participé à la démarche de prévention. Bien entendu ce phénomène n'est pas surprenant tant les préventeurs CRAM apparaissent comme des partenaires naturels pour les entreprises.

"Donc on a fait appel à la CRAM..., parce qu'on s'est demandé comment on pouvait faire pour pallier parce que..., dans l'entreprise on n'avait pas encore de maladie professionnelle de déclarée, du fait qu'on avait mis en place..., et même les trois dernières années, on avait mis en place des postes doux." (P.E. N°4)

Pour les entreprises, les CRAM apparaissent comme une ressource, voire une référence scientifique en matière de démarche de prévention.

En conclusion, il convient essentiellement de retenir que la volonté d'impliquer différents acteurs de l'entreprise ainsi que les différents partenaires compétents confère à cette démarche de prévention une réelle dimension participative. Par suite, nous pouvons en déduire que l'esprit général qui se dégage des tableaux de synthèse montre que la position affichée et les propos des préventeurs sont en cohérence avec leur représentation de la démarche de prévention du risque TMS puisque l'approche ergonomique et participative est alors apparue comme l'élément central qui en détermine la structure et le sens.

7. Les freins

Bien que certains préventeurs se soient spontanément exprimés sur les freins rencontrés lors de la mise en œuvre de la démarche, la présence d'une question explicite lors de l'entretien a eu pour effet de révéler la multiplicité des obstacles susceptibles de venir interférer dans la bonne marche de l'action de prévention.

7.1. Démarche de prévention : quels freins pour les préventeurs CRAM ?

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Le temps/La durée	5	8	22,22
Crainte de l'automatisation/de la perte d'emploi	4	7	19,44
Le manque de motivation des chefs d'entreprise	4	6	16,67
Les habitudes de travail	3	3	8,33
L'argent/Les coûts	2	4	11,11
Le turn-over des directions	2	3	8,33
La prévention technique	2	2	5,55
L'explication naïve/A priori/Croyances/Apparences	2	2	5,55
L'absence de solutions prédéfinies	1	1	2,78
	Total : 36	100%	

Tableau TMS CRAM

Le tableau de synthèse des préventeurs CRAM présente une gamme de freins relativement vaste et variée avec des résultats plutôt homogènes dans lesquels nous ne percevons pas distinctement de ruptures fortes.

7.1.1. Le temps/La durée

Avec une occurrence de 8 fois, 5 préventeurs estiment que le temps/la durée constitue un frein dans la mise en œuvre des démarches de prévention du risque TMS. Ce frein d'ordre factuel fait écho à l'élément central structurant et signifiant de la représentation que ces mêmes préventeurs ont de la démarche, à savoir une approche ergonomique dont nous avons vu qu'elle devait nécessairement s'inscrire dans la durée.

“Donc il y a un grand frein lié à la démarche TMS..., heu..., à la démarche ergonomique pardon, qui est le temps. Alors en effet, pour arriver à proposer des mesures pertinentes de modification des situations de travail pour répondre aux problèmes..., et bien il y a le temps nécessaire à la compréhension du problème. Et le temps nécessaire à la compréhension du problème, il est pas tellement..., enfin il est, je dirais, incompressible. Parce que..., et bien c'est du temps d'observation, c'est du temps d'entretien, c'est du temps d'analyse de ce qu'on observe et des entretiens. Et puis..., il y a du temps aussi pour nous-même à la compréhension de ce qu'on rencontre.”(CRAM N°4)

Or, si la durée est perçue comme un frein, il est tout à fait probable que cette attitude trouve son explication dans le fait que la temporalité est un enjeu problématique pour les préventeurs CRAM dans la mesure où la définition actuelle de leur fonction et de leurs missions n'est pas adaptée à cette situation.

“Ce qui est..., une des limites aussi à notre boulot, c’est le temps passé à chaque fois qu’on veut régler des problèmes TMS. Ça c’est..., c’est un vrai problème hein..., les études sont généralement assez longues.”(CRAM N°7)

Lorsque la mise en œuvre d’une démarche de prévention du risque TMS prend la forme d’une approche ergonomique, cela suppose de réaliser des observations de l’activité, des études de postes mais aussi des entretiens avec les salariés. Et il est bien évident que de telles modalités organisationnelles ne peuvent être menées à bien dans la précipitation. Il est indispensable d’inscrire ces actions dans une durée qui est fondamentalement indissociable dans ce type de démarche alors que les préventeurs sont inexorablement pressés par le temps. Le facteur temps est perçu comme un frein car il est le révélateur d’une contradiction entre les obligations professionnelles liées aux missions de préventeurs CRAM et les contraintes inhérentes au risque TMS et à sa démarche de prévention.

7.1.2. Crainte de l’automatisation/de la perte d’emploi

Avec une occurrence de 7 fois, 4 préventeurs pensent que la démarche peut être freinée par les salariés eux-mêmes lorsqu’une perspective de perte d’emploi naît de la crainte de voir l’automatisation se développer jusqu’à accomplir l’ensemble du travail à leur place.

“Et bien le frein c’est..., enfin le frein je l’ai évoqué tout à l’heure, c’est les problèmes de reclassement, enfin les problèmes de..., du personnel non qualifié et du risque de perte d’emploi.”(CRAM N°5)

“Dont..., dont..., le..., comment ça s’appelle..., dont l’organisation aussi, l’organisation..., dont peut-être l’automatisation etc. ça c’est le frein de l’entreprise et même des fois les salariés ne sont pas volontaires parce que si on leur parle d’automatisation de leur chaîne et bien ils disent : merde mon emploi c’est fini ! Donc les salariés des fois ne sont même pas eux-mêmes très..., très partant là-dedans.”(CRAM N°7)

Au regard des propos de ces deux préventeurs, il existe un risque de voir les salariés entrer dans une logique d’autodéfense en réaction à des craintes concernant une éventuelle automatisation des postes. En effet, il peut se révéler délicat pour un préventeur CRAM d’évoquer le risque TMS dans une entreprise dans la mesure où l’automatisation peut représenter un réel danger dès lors que la direction considère que cette solution est la réponse la mieux adaptée pour supprimer le risque. Lorsqu’un tel contexte se dessine effectivement, on comprend aisément que les salariés préfèrent prendre sur soi et continuer à s’exposer au risque et à subir les douleurs de la maladie. Ce non engagement délibéré des salariés ne peut que freiner la mise en place d’une démarche de prévention alors que leur participation est indispensable dès lors que se profile une approche ergonomique. Ce phénomène nous renvoie à un élément que nous avons eu l’occasion d’aborder lors de l’analyse de la représentation que ces préventeurs CRAM ont de la démarche, à savoir la nécessité de communiquer.

7.1.3. Le manque de motivation des chefs d’entreprise

Avec une occurrence de 6 fois, le manque de motivation des chefs d’entreprise est considéré, par 4 préventeurs, comme un frein important à la mise en œuvre de

démarches TMS. Le soutien du chef d'entreprise apparaît pour les préventeurs CRAM comme une condition indispensable. Cependant, l'absence de motivation de cet acteur pour la prévention du risque TMS semble être la conséquence d'une hiérarchisation des objectifs inhérents aux fonctions de chef d'entreprise. Ce sont les objectifs de production qui apparaissent comme étant prioritaires.

“Et bien les freins..., heu..., le frein numéro un..., et qui fonctionne bien, c'est un frein puissant hein..., voire même ABS... (RIRE), c'est quand même la non motivation du chef d'entreprise ! Hein..., c'est clair que si on n'a pas franchit cette étape là..., si on n'a pas le soutien du chef d'entreprise..., bon si on n'a pas le soutien du chef d'entreprise..., enfin de celui qui dans un secteur donné dirige hein..., c'est pas forcément le chef d'entreprise, mais celui qui a véritablement la délégation du chef d'entreprise, tout son entourage ne..., ne va pas réagir..., parce que s'il ne voit pas..., en général hein..., ça ne va pas..., ça ne va pas très, très vite. D'autant plus que les problèmes..., auxquels sont confrontés ces gens là dans les entreprises, c'est quand même de produire..., de sortir..., des pièces, de faire du chiffre..., etc. Donc tout le reste étant des..., des annexes.” (CRAM N°8)

7.1.4. Les habitudes de travail

Avec une plûtôt faible de 3 fois, 3 préventeurs considèrent les habitudes de travail comme un frein au développement des démarches de prévention des TMS.

a. Les habitudes de travail des salariés

Naturellement, les habitudes de travail concernent les entreprises et les salariés puisque la réalisation de l'activité s'inscrit la plupart du temps dans des procédés et des modalités organisationnelles qui existent depuis une période plus ou moins longue car il est bien évident que les process de fabrication ne changent pas en permanence. C'est pourquoi la démarche de prévention TMS peut être déstabilisante dès lors qu'elle met en évidence la nécessité de procéder à des changements. La nouveauté étant généralement génératrice de craintes et d'anxiété, les individus tendent à développer une logique de défense-réflexe qui consiste à s'accrocher aux repères confortables et rassurant que sont les habitudes.

“Dans ce domaine là, l'entreprise dira : oh, mais nous, ça fait des années qu'on travaille de telle ou telle manière, je ne comprends même pas d'ailleurs qu'il y ait eu une déclaration de maladie professionnelle..., donc c'est déjà un discours très, très difficile dès le départ. Avant qu'on arrive à convaincre de l'utilité de faire autrement et d'améliorer, c'est pas évident quoi...” (CRAM N°2)

b. Les habitudes de travail des préventeurs CRAM

Si les habitudes de travail des salariés d'entreprise peuvent être envisagées comme un frein, il semble que cela soit également le cas pour les préventeurs CRAM. En effet, les préventeurs eux-mêmes peuvent générer des freins en ce sens que leur habitus professionnel est susceptible de bloquer la nécessaire mise en œuvre de démarches adaptées.

“Heu..., ensuite pour la raison que je vous ai donné, c'est le..., le manque..., le défaut de linéarité entre les causes et les effets, donc..., on est..., on ne met pas les

mêmes..., je pense, les mêmes mécanismes en œuvre pour la..., pour la prévention puisqu'on s'oriente plus vers..., des groupes de travail, des mises en commun de..., de..., de savoirs. Donc..., heu..., ce qui semblerait là aussi d'ailleurs mettre en œuvre des structures plus lourdes et qui..., si je reviens en arrière, qui peut être aussi un frein au développement de la prévention des..., des TMS. Donc..., dans l'esprit des gens c'est différent la mise en œuvre des préventions TMS..., et c'est ce qui fait là aussi..., alors du coup là c'est un frein interne, c'est peut-être la raison pour laquelle il est..., il y a encore un certain nombre de personnes qui ne s'occupent pas des TMS.”(CRAM N°8)

Les références et les repères professionnels habituels reposant sur des schèmes d'action liés à l'expertise technoscientifique ne sont plus en adéquation avec les caractéristiques particulières inhérentes au risque TMS. Dès lors, la situation de dissonance cognitive dans laquelle se trouvent plongés ces préventeurs peut les conduire à ne pas se confronter à ce type de problèmes pour retrouver des repères et des habitudes réconfortantes. Ce phénomène de retrait qui consiste à ne pas s'impliquer dans des démarches TMS vise à supprimer la dissonance cognitive. Mais elle a également l'inconvénient de bloquer le développement de ces démarches.

7.1.5. L'argent/Les coûts

Évoqué par 2 préventeurs avec une occurrence de 4 fois, l'argent apparaît à la 5^{ème} position dans le tableau alors que nous aurions pu penser voir cet élément factuel, matériel figurer parmi les principaux freins tant l'aspect financier est un argument fréquemment avancé dès lors qu'il s'agit de justifier le refus ou le manque d'engagement dans une action de prévention. Cependant, les acteurs ayant évoqué ce frein pensent que ce sont les coûts éventuellement engendrés par les mesures de prévention qui posent problème.

“[...] et puis ce qui..., ce qui va beaucoup limiter notre action hein..., on n'en a pas beaucoup parlé mais c'est les coûts induits par les solutions à mettre en place hein.”(CRAM N°7)

7.1.6. Le turn-over des directions

Ensuite, il est intéressant de noter que, avec une occurrence de 3 fois, 2 personnes considèrent le turn-over des responsables d'entreprise comme un véritable frein au développement des démarches de prévention du risque TMS. En effet, ce phénomène semble être vécu, par l'ensemble des personnes impliquées dans la prévention, comme une véritable rupture dans la dynamique de la démarche, voire même comme un retour en arrière tant la démarche dépend de l'engagement et de la volonté des responsables.

“[...] en plus il y a un changement de direction. Alors ça c'est des gros problèmes dans les entreprises, ça tourne énormément. Et bien il faut ré-expliquer au nouveau directeur. Et puis lui c'est plus sa priorité..., et puis... (RIRE) Donc après il faut retravailler au corps quoi. Hein..., j'ai eu le cas dans une..., dans une base Intermarché. On avait commencé à mettre en place une action avec un directeur..., et puis le directeur..., et bien naturellement a changé. Donc..., et bien le temps de remettre..., parce qu'il faut tout ré-expliquer..., et puis lui c'était effectivement pas sa priorité. On a dit : bon..., et bien on mettra ça de côté et on re-prévoit ça..., j'avais prévu de refaire ça l'année-ci. Et je viens d'apprendre qu'on a de nouveau changé de

directeur. (BLANC) Soit c'est fait exprès..., pour ne pas avancer dans ces problèmes..., et pourtant les problèmes existent. Soit, bon et bien c'est la politique de l'entreprise qui veut ça..., il faut que le directeur passe par les bases... (BLANC) On finit par avoir les boules (RIRE) (BLANC)" (CRAM N°6)

Chaque acteur possédant ses propres priorités, le risque TMS ne figure pas nécessairement parmi celles de la direction puisqu'une entreprise doit en premier lieu atteindre ses objectifs de production, de performance et de rentabilité qui sont de la responsabilité des dirigeants. Par conséquent, les fréquents changements que connaissent les grandes entreprises sont soumis aux variations des priorités, ce qui peut générer une forme de découragement et de démotivation à la fois chez les préventeurs CRAM mais aussi au sein des salariés qui finissent par avoir le sentiment que leurs problèmes n'intéressent personne.

7.1.7. D'autres freins

Par ailleurs, 2 personnes jugent également que la prévention technique peut se révéler être un frein à la mise en œuvre d'une démarche de prévention TMS. En affirmant cela, ces préventeurs cherchent probablement à pointer les limites et le caractère inopérant des anciennes méthodes et des anciennes approches qui reposaient essentiellement sur l'expertise technoscientifique, ainsi que nous l'avons déjà expliqué. Pour ces préventeurs, il devient nécessaire de se défaire de ces anciens schèmes d'action professionnels qui se révèlent inadaptés, voire bloquant face aux spécificités du risque TMS.

Enfin, notons que 2 préventeurs considèrent l'explication naïve comme un frein. Le risque TMS étant entouré de croyances, d'apparences ou encore d'*a priori*, il apparaît par suite que ces structures cognitives sont des obstacles à la mise en œuvre d'une démarche de prévention puisqu'il y a un écart entre la réalité des faits, du phénomène et ce que croient les individus. Il y a donc nécessité de faire évoluer ces structures cognitives et ainsi démontrer que le risque TMS est bien plus complexe que l'explication naïve à laquelle il est parfois réduit.

Au final, on se rend compte que, de par leur nature, les freins cités sont de deux ordres différents. Il y a tout d'abord des freins que l'on peut qualifier de factuels, de matériels tels que le temps/la durée ou encore l'argent et d'un autre côté les freins d'ordre psychologique et culturel tels que le manque de motivation, la crainte de l'automatisation ou encore les habitudes de travail. Et il est intéressant de noter que cette deuxième catégorie de freins semble tenir une place toute aussi importante que les aspects factuels, matériels.

7.2. Démarche de prévention : quels freins pour les préventeurs d'entreprise ?

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Craintes/Réticences internes à l'entreprise	3	7	31,82
Les habitudes de travail/Les mentalités	2	8	36,36
L'argent/Les coûts	2	2	9,09
Equilibre Prévention/Production	1	2	9,09
Manque de motivation/d'engagement des chefs d'entreprises	1	1	4,54
Le turn-over des directions	1	1	4,54
Le temps/La durée	1	1	4,54
		Total : 22	100%

Tableau TMS Préventeurs d'entreprise

Le tableau de synthèse des préventeurs d'entreprise présente des différences structurelles assez nettes par rapport à celui des préventeurs CRAM. Il offre une lisibilité plus claire en ce qui concerne le poids des freins que nous avons eu l'occasion de recueillir dans le cadre des entretiens. En effet, les deux premiers items se démarquent assez nettement avec des occurrences plus fortes.

7.2.1. Craintes/Réticences internes à l'entreprise

Tout d'abord, avec une occurrence de 7 fois, 3 préventeurs pensent que les craintes/réticences de différents acteurs internes à l'entreprise constituent un frein sérieux à la mise en œuvre des démarches TMS. Ce phénomène tend à montrer que ces acteurs peuvent, pour des raisons et des motivations diverses qui leurs sont propres, s'opposer aux actions de prévention. Dès lors, la question qui se pose concerne les raisons qui, selon les préventeurs, animent l'ensemble de ces acteurs dans leur désir de freiner le développement des démarches.

a. La maîtrise et l'encadrement

Si les préventeurs considèrent que certains acteurs de l'entreprise peuvent manifester des réticences et par conséquent freiner la démarche, c'est bien parce que cette attitude se fonde sur une logique de défense de ces mêmes acteurs. En effet, ils voient dans la démarche de prévention du risque TMS une possible remise en cause de leur professionnalité, de leurs savoir-faire ou encore de leurs modes de gestion et d'organisation de l'activité.

“Ah alors là heu..., le plus grand frein c'est la..., c'est la maîtrise ! Oui ! Alors la maîtrise n'adhère pas du tout à toutes ces choses là ! Enfin chez nous hein !” (P.E. N°3)
“Ç'a été aussi un frein du chef de service qui avait peur qu'on le remette en cause..., je pense. Mais ça y est, il a compris qu'on ne le prenait pas pour un idiot et qu'on l'accompagnait plus qu'on ne le contrecarrait.” (P.E. N°2)

Ces personnels en viennent à croire que la démarche est essentiellement orientée contre eux dans le but d'essayer de montrer en quoi leurs erreurs ou leur incompétence pourrait être à l'origine du risque. Or, bien évidemment, ce n'est pas là l'objectif d'une démarche de prévention du risque TMS. Et tout l'enjeu consiste à en expliquer les principes afin de faire prendre conscience à ces personnes de la

nécessité d'associer leurs compétences indispensables au bon déroulement de la démarche.

b. Les représentants syndicaux

En revanche, les représentants syndicaux ne sont pas tout à fait sur la même logique puisqu'ils jouent leur rôle de défense des salariés en veillant à ce que la démarche soit menée dans le respect des personnes. De ce fait, il pourrait être paradoxal de considérer ces acteurs comme des freins alors même que l'objectif d'une démarche de prévention consiste à améliorer les conditions de travail des salariés. Or, dans le discours des préventeurs qui se sont exprimés sur le sujet, il est apparu que, dans un premier temps, les représentants syndicaux redoutaient que la démarche de prévention TMS ne soit qu'un moyen visant à automatiser les postes et par conséquent à licencier les salariés exposés ou touchés par le risque.

Même s'il s'agit bien de craintes exprimées à travers une logique de défense, les représentants syndicaux ne se positionnent pas tout à fait sur le même niveau de référence que les personnels de l'encadrement et de la maîtrise. Cependant le frein repose dans les deux cas sur la défense des acquis et du respect des personnes. Et pour les préventeurs, le seul moyen de réussir à surmonter ces craintes et ces freins réside dans sa capacité à communiquer et à expliquer les enjeux de la démarche et de sa dimension participative.

“C'était fait bien sûr dans la discrétion..., parce qu'on avait au départ un petit veto de..., de tout ce qui est syndicats et qui nous disaient : attention que ce ne soit pas mis n'importe où, dans n'importe quelles mains !” (P.E. N°4)

Nous voyons que, au-delà de la communication et de l'information, les préventeurs ont également un rôle éthique fondamental à jouer.

7.2.2. Les habitudes de travail/Les mentalités

Ensuite, avec une occurrence de 8 fois, 2 préventeurs considèrent que les habitudes de travail et les mentalités peuvent jouer un rôle de frein dans les démarches de prévention du risque TMS. Proportionnellement, cet item est celui qui occupe la place la plus importante dans l'ensemble du discours puisqu'il fut davantage évoqué que l'item précédent alors qu'il a été exprimé par une personne de moins. Dès lors, nous pouvons en déduire que ce frein fut probablement très problématique pour les acteurs qui y ont été confrontés.

“Eux c'est..., moi je dis que le plus dur, c'est au niveau des méthodes/projets..., des chefs de projets ! Changer leur façon de voir leurs produits..., et que ça ne soit pas qu'un produit qui donne de la production mais que ça peut être aussi un produit dans un ensemble plus ergonomique. Et ça c'est un..., c'est dur.”(P.E. N°4)
“Il y a..., c'est vrai que les anciennes, c'est plus difficile parce que c'est leur machine, c'est leur place..., elles ont peur de mal faire etc...” (P.E. N°5)

Les habitudes de travail ne concernent pas uniquement les repères liés à l'organisation et à la réalisation de l'activité des opérateurs puisque lorsque les préventeurs d'entreprise envisagent les habitudes comme un frein à la mise en œuvre des démarches TMS, certains pointent par la même occasion les pratiques professionnelles notamment des bureaux des méthodes. En effet, la prévention du

risque TMS passe aussi par une interrogation de l'habitus professionnel de ces acteurs. Ce qui signifie que leur professionnalité entre dans une phase évolutive puisqu'ils ont à intégrer de nouveaux paramètres dans la réalisation de leurs pratiques. Dès lors, l'on comprend aisément que la démarche TMS, qui introduit des bouleversements souvent déstabilisants dans les méthodes de travail, soit perçue comme une contrainte et une menace par différentes catégories de salariés.

7.2.3. D'autres freins

Les 5 derniers items semblent occuper une place plus secondaire dans le discours mais aussi dans les faits car ils n'ont été évoqués que par une minorité de préventeurs avec des occurrences très faibles.

L'argent ne semble pas représenter un frein important puisque il n'a été abordé qu'à 2 reprises par seulement 2 préventeurs.

En revanche, 1 personne s'est exprimée sur un frein original mais néanmoins très important, à savoir l'équilibre prévention/production.

“Les plus gros freins je les ai évoqués aussi tout à l'heure lorsque je parlais du planning et des fortes périodes de production heu..., on s'est vu..., c'est..., c'est..., c'est pas de remettre en cause le fait que la production soit prioritaire mais..., mais par contre heu..., faire bien comprendre, si je puis dire, que le projet TMS doit avoir sa place, il ne peut pas être mis sur la touche.” (P.E. N°1)

Le préventeur évoque ici toute la difficulté de réussir à concilier deux objectifs dont les finalités peuvent au premier abord apparaître complètement contradictoires. Cependant, toute la difficulté que le préventeur doit surmonter réside dans la nécessité de montrer en quoi la prévention du risque TMS ne dessert pas les objectifs de production. Il lui faut, bien au contraire, prouver que la démarche de prévention se présente comme un objectif majeur dans le sens où elle est le meilleur moyen d'améliorer les conditions de travail, ce qui ne peut avoir que des répercussions positives sur la qualité du travail. L'enjeu consiste à trouver le bon équilibre qui permet de ne pas sacrifier un objectif au profit de l'autre car dans ce cas, il est quasiment certain que l'obligation prendra le dessus sur la prévention.

Ensuite, les items *Manque de motivation/d'engagement des chefs d'entreprises* et *Turn-over des responsables d'entreprise* ont chacun été abordé par 1 seul préventeur avec une occurrence de 1 fois. En ce qui concerne plus particulièrement le turn-over, il semble que ce phénomène affecte les préventeurs d'entreprise de la même manière que les préventeurs CRAM. La démarche TMS devant s'inscrire dans la durée, elle n'est par conséquent pas toujours une priorité pour les responsables d'entreprise dans la mesure où le turn-over constitue une rupture dans la dynamique du processus de prévention.

“Parce que depuis 99 qu'on suit ce travail avec monsieur (nom de l'ergonome de la CRAM)..., parce qu'il y a eu des changements de direction. Donc à chaque fois il fallait que je refasse ce travail de remettre tout en route.”(P.E. N°4)

Enfin, il est très intéressant de noter que chez les préventeurs d'entreprise, le facteur temps n'a été considéré comme un frein que par une seule personne et de surcroît avec une occurrence de 1 fois. Ce frein apparaît ici en dernière position

alors qu'il est présenté par une majorité des préventeurs CRAM comme le frein principal. Cette divergence nous montre à quel point la nature des missions et plus largement la définition de l'identité professionnelle font que la temporalité est vécue différemment chez les deux catégories d'acteurs.

Au final, ainsi que nous l'avons déjà observé chez les préventeurs CRAM, les différents freins présentés dans le tableau de synthèse sont de deux ordres bien distincts. Il y a d'une part les freins que l'on peut qualifier de psychologiques, culturels et d'autre part les freins plus factuels, matériels. Or, on peut remarquer que les deux plus gros freins évoqués par les préventeurs d'entreprise sont de l'ordre du psychologique, du culturel. Ce phénomène prouve une nouvelle fois que tout l'enjeu du risque TMS et de sa démarche de prévention réside dans l'évolution de la manière d'aborder les problèmes liés à l'activité professionnelle. Pour surmonter les principaux freins, il y a nécessité de changer le regard que l'on porte et nécessité de faire évoluer la représentation que l'on peut avoir des risques professionnels et de leur prévention.

7.3. Comparaison des freins

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Le temps/La durée	1	22,22	5	4,54
Crainte de l'automatisation/de la perte d'emploi	2	19,44	NC	NC
Le manque de motivation des chefs d'entreprise	3	16,67	5	4,54
Les habitudes de travail	4	8,33	2	36,36
L'argent/Les coûts	5	11,11	3	9,09
Le turn-over des directions	6	8,33	5	4,54
La prévention technique	7	5,55	NC	NC
L'explication naïve/A priori/Croyances/Apparences	7	5,55	NC	NC
L'absence de solutions prédéfinies	8	2,78	NC	NC
Craintes/Réticences internes à l'entreprise	NC	NC	1	31,82
Equilibre Prévention/Production	NC	NC	4	9,09

Comparaison Freins Risque TMS

En liminaire, notons que, d'une manière générale, la multiplicité des items tend à révéler que les deux catégories de préventeurs ont été confrontées à la combinaison de plusieurs freins.

Sur les 11 items qui composent ce tableau, 5 ont été évoqués par les deux publics. Par ailleurs, la comparaison des items met en évidence la présence de divergences importantes en ce qui concerne la nature des freins exprimés mais aussi la place qu'ils occupent dans le discours des deux catégories d'acteurs.

Chez les préventeurs CRAM, nous remarquons que les trois premiers items se détachent quelque peu alors que chez les préventeurs d'entreprise, la rupture est beaucoup plus claire puisque deux items se démarquent très nettement.

Avec 22,22% du total des occurrences, c'est *Le temps/La durée* qui apparaît comme le frein principal pour les agents CRAM. Bien que cet item soit également présent chez les préventeurs d'entreprise, ce frein semble cependant y jouer un rôle bien moins important puisqu'il arrive en 5^{ème} position avec seulement 4,54% du total des occurrences. Ensuite, les items *Crainte de l'automatisation/de la perte d'emploi* et *Le manque de motivation des chefs d'entreprise*, qui occupent la 2^{ème} et 3^{ème} place chez les CRAM avec des occurrences de 19,44% et 16,67%,

attestent également de la différence qui caractérise les deux publics. En effet, l'item *Crainte de l'automatisation/de la perte d'emploi* est absent chez les préventeurs d'entreprise et l'item *Le manque de motivation des chefs d'entreprise* y occupe une place secondaire puisqu'il se situe à la 5^{ème} position avec une occurrence de 4,54%.

Quant aux préventeurs d'entreprise, ce sont les *Craintes/Réticences internes à l'entreprise* et *Les habitudes de travail* qui apparaissent comme les principaux freins puisque ces deux items occupent la 1^{ère} et la 2^{ème} position avec des occurrences respectives de 31,82% et 36,36%. Or, il est intéressant de noter que le 1^{er} item n'a pas été cité par les CRAM et que le 2^{ème} y figure à la 4^{ème} place avec une occurrence de 8,33%.

Ainsi, cette comparaison est l'occasion de formaliser les divergences entre les deux publics. Les freins exprimés semblent être intimement liés au vécu de la démarche. La nature des phénomènes susceptibles de perturber, de retarder le bon déroulement de la démarche de prévention du risque TMS dépend du statut, du rôle et des missions de chaque catégorie de préventeurs.

7.4. Synthèse

L'analyse des entretiens des deux publics interviewés montre que les freins exprimés sont de deux ordres différents : des freins factuels, matériels et des freins que l'on peut qualifier de psychologiques, culturels.

Les freins principaux évoqués par les préventeurs CRAM sont majoritairement d'ordre factuel, matériel : *Le temps/La durée* (frein qui naît des tensions entre le statut ainsi que les missions de ces acteurs et les contraintes des démarches de type ergonomique que nécessite le risque TMS) ; *Le manque de motivation des chefs d'entreprise* (la prévention du risque TMS n'est pas perçue comme la priorité) ; *L'argent/Les coûts* ou encore *Le turn-over des directions*.

Les deux freins essentiels évoqués par les préventeurs d'entreprise sont quant à eux plutôt d'ordre psychologique, culturel : *Les Craintes/Réticences internes à l'entreprise* (ce frein naît d'une logique de défense de certains acteurs qui voient dans la démarche TMS une possible remise en cause de leur professionnalité, de leurs savoir-faire ou encore de leurs modes de gestion et d'organisation de l'activité) et *Les habitudes de travail* (les opérateurs redoutent la perte de leurs repères liés à l'organisation et à la réalisation de leur activité et d'autre part, l'habitus professionnel des personnes des bureaux des méthodes est également mis en question puisque ces acteurs doivent eux aussi faire évoluer leur pratique afin d'intégrer les caractéristiques du risque TMS).

Même s'il existe effectivement des freins communs aux deux types de publics interviewés, nous pouvons néanmoins remarquer les principaux obstacles évoqués sont intimement liés aux statuts et à la nature des missions des préventeurs.

8. Mesures de prévention

8.1. Préventeurs CRAM et mesures de prévention

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Améliorer la conception des postes/outils de travail	8	25	50,00
Améliorer l'organisation du travail/de la production	6	12	24,00
Améliorer le vécu du travail/Reconnaissance professionnelle : donner du sens au travail	3	3	6,00
Automatisation	2	6	12,00
Formation/Sensibilisation	2	2	4,00
Améliorer l'environnement physique de travail	1	2	4,00
	Total : 50	100%	

Tableau TMS CRAM

Les préventeurs CRAM se sont massivement exprimés sur la question. Ils nous ont expliqué la nature des mesures de prévention qu'ils avaient été amenés à mettre en place dans les entreprises, ainsi que les raisons qui ont motivées leurs décisions. Par ailleurs, les deux premiers items marquent une rupture avec les suivants parce qu'ils ont été évoqués par une majorité de personnes et ce avec des occurrences nettement supérieures. Cependant, ces deux items ne se situent pas tout à fait sur le même niveau d'interprétation dans la mesure où il existe une césure plutôt franche notamment en ce qui concerne les occurrences. Une analyse plus approfondie doit nous permettre de faire émerger des informations susceptibles de nous aider à comprendre les raisons de l'écart entre ces deux mesures de prévention.

8.1.1. Améliorer la conception des postes/outils de travail

Le premier item fut évoqué à l'unanimité. Ainsi, avec une occurrence totale de 25 fois, 8 préventeurs CRAM expliquent avoir développé des mesures de prévention visant à améliorer la conception des postes et/ou des outils de travail.

Dans les propos que nous avons recueillis, ces mesures de prévention se caractérisent par une certaine simplicité dans leur définition et leur mise en application. Cette particularité est très probablement liée à leur caractère concret, voire pragmatique puisque ce sont des mesures essentiellement techniques, telles que des mises à niveau ou des aménagements qui se révèlent être adaptés aux spécificités des postes de travail et de l'activité.

"Oh ! Des choses simples..., des mises à hauteur des produits qui sont manipulés..., une organisation autour du poste de travail, comme je disais, de telle façon peut-être que..., certains outils soient mieux placés..., qu'on n'ait pas des mouvements particuliers, difficiles à faire si on veut prendre une visseuse..."(CRAM N°2)

"Heu..., dans la pratique..., heu..., ce qu'on observe, c'est que..., on..., les solutions auxquelles on arrive dans..., sur différents postes, sont des solutions qui agissent sur la..., sur la fréquence des mouvements, sur l'amplitude ou..., sur l'effort à déployer. Bon..., c'est parce qu'on a fait une assistance quelque part, parce qu'on a supprimé l'opération, parce que ce qui était à 1,80 mètre on l'a remis à 1,50 mètre..., les gens n'ont plus à aller au-dessus des épaules..., enfin bon, ça se termine en gros toujours comme ça..."(CRAM N°8)

Si ces mesures semblent aussi naturelles et logiques c'est vraisemblablement parce qu'elles sont le résultat d'un processus d'observation de l'activité des salariés qui aura permis de constater, de mesurer et de rationaliser les sollicitations biomécaniques susceptibles de créer un environnement propice au développement du risque TMS.

8.1.2. Améliorer l'organisation du travail/de la production

Ensuite, avec une occurrence de 12 fois, 6 préventeurs se sont exprimés sur les mesures organisationnelles qu'ils ont eu l'opportunité de développer au cours de démarches de prévention TMS.

Les mesures organisationnelles peuvent avoir deux niveaux d'implication qui introduisent par conséquent, différents degrés de changement. En premier lieu, certaines mesures organisationnelles présentées visent principalement à agir sur les cadences de travail. L'objectif étant d'essayer de faire en sorte que les salariés les subissent le moins fortement possible par le biais d'un astucieux subterfuge technique.

"Bon on a surtout réduit les cadences..., bon et puis maintenant on a mis un système où il y a plusieurs personnes au bout de la chaîne, il y a une table tournante donc les gens se servent au fur et à mesure mais ils ne sont pas obligés de suivre la cadence de la machine."(CRAM N°6)

Quant aux autres mesures organisationnelles évoquées, les préventeurs regrettent qu'elles ne modifient pas fondamentalement l'organisation de l'activité. Elles portent le plus souvent sur l'organisation des modes de gestion du personnel.

"Je dirais que..., jusqu'à présent, c'est..., les traitements c'est plus des rotations de postes hein..., malheureusement..., on ne va guère plus loin."(CRAM N°5)

A travers cette analyse rapide, nous cherchons à mettre en relief les difficultés que les préventeurs CRAM éprouvent à agir directement sur l'organisation des entreprises. En effet, l'analyse de ces deux exemples de mesures organisationnelles corrobore le sens que l'on peut attribuer à l'écart important qui existe entre les résultats des deux premiers items. Les mesures organisationnelles sont évoquées par 2 personnes de moins avec une occurrence divisée par deux. Ce phénomène semble révéler la difficulté des préventeurs à intervenir avec fermeté sur le domaine organisationnel puisque les entreprises vont surtout chercher à modifier le poste de travail puis seulement ensuite, éventuellement, à modifier l'organisation ; les actions sur cette seconde dimension étant, en effet, beaucoup plus difficiles et coûteuses. Par ailleurs, ce phénomène est doublé d'un problème de légitimité des préventeurs CRAM qui sont reconnus dans et par les entreprises pour leur expertise technoscientifique. Par conséquent, tout l'enjeu repose ici sur une évolution de l'identité professionnelle dans le sens d'une reconnaissance quant à la légitimité de ces acteurs à parler d'organisation. Et cette transformation est rendue nécessaire par les caractéristiques inhérentes au risque TMS qui supposent une approche globale qui ne peut faire abstraction de l'aspect organisationnel.

Les quatre items suivants furent évoqués par une minorité de préventeurs dans des proportions nettement plus faibles. Associés à la récurrence des deux mesures de prévention précédentes, ces items apparaissent dans une perspective de complémentarité tout en se référant à des spécificités du risque TMS propres aux entreprises concernées.

8.1.3. Améliorer le vécu du travail/Reconnaissance professionnelle

Notons par exemple que, avec une occurrence de 3 fois, 3 préventeurs ont déclaré avoir développé des mesures visant à améliorer le vécu du travail notamment par le biais d'une dynamique de reconnaissance professionnelle. Dans les propos recueillis, la logique justificative de ce type de mesure s'appuie sur l'idée selon laquelle le fait de responsabiliser un salarié peut s'avérer bénéfique dans la mesure où cela contribue à lui octroyer une reconnaissance indispensable à la construction d'un ressenti et d'une image positive de son travail mais aussi de lui-même.

“Voilà les responsabiliser ! Voilà ! Il faut responsabiliser la personne ! Une fois qu'ils ont compris ça..., qu'ils avaient une part de responsabilité..., et surtout au niveau du produit, et bien les gens disent : et bien c'est vrai tiens, finalement je fabrique ça ! Qu'est-ce que je suis bon ! (RIRE) Ça, il faut effectivement leur prouver qu'ils deviennent responsables. Qu'ils ne sont pas juste un outil..., qu'ils sont bien des hommes, effectivement derrière un outil, mais pas un outil. C'est pas eux l'outil ! Ils participent à quelque chose..., à la fabrication. Une fois qu'ils ont compris ça et bien on a tout gagner !”(CRAM N°6)

Responsabiliser le salarié c'est le reconnaître comme une personne et non comme un objet que l'on exploite afin d'accroître la productivité, la rentabilité et les bénéfices de l'entreprise. Ce type de mesures permet au contraire d'associer les salariés au processus de fabrication afin de revaloriser le travail tout en lui donnant du sens.

Ce type de mesure se réfère implicitement à une théorie selon laquelle l'amélioration du vécu et de la reconnaissance professionnelle tendrait à créer les conditions favorables à l'exercice d'une activité de façon plus détendue. Un salarié qui travaillerait dans des conditions psychologiques positives connaîtrait des crispations physiques moins fortes. En étant plus détendu, les sollicitations corporelles liées aux contraintes biomécaniques seraient alors moins aiguës.

8.1.4. Automatisation

En revanche, dans une toute autre perspective, 2 personnes ont déclaré avoir eu recours à des mesures de type automatisation. Certes, le nombre de préventeurs se révèle être assez faible mais une occurrence totale de 6 fois sur l'ensemble du discours nous incite à penser que ces actions occupent une place importante dans la réflexion et la pratique de ces deux acteurs.

“Alors là, je vais..., je vais être très honnête..., automatisation. (BLANC) Les mesures de prévention que j'ai pu prendre par rapport au risque TMS..., c'est de pousser à la roue pour que les entreprises automatisent le poste..., quand c'était possible.”(CRAM N°3)

Bien évidemment, il ne nous appartient pas de porter un quelconque jugement sur la qualité de ces mesures puisque cela n'est pas notre objet et nous n'en avons d'ailleurs pas les moyens puisqu'il aurait fallu suivre toute la démarche au sein même des entreprises afin d'en connaître tous les ressorts. Ce qui nous importe au contraire, c'est le sens que l'on peut attribuer à ce type de mesures eu égard à ce que nous avons pu analyser jusqu'à présent. Or, à la lumière de l'extrait que nous présentons, nous ne pouvons en toute honnêteté que formuler des hypothèses. En effet, le recours à l'automatisation peut être entendu selon plusieurs niveaux d'interprétation. Tout d'abord, peut-être ces deux préventeurs étaient-ils dans l'impossibilité de développer d'autres mesures de prévention pour des raisons liées à la durée, à la nécessité d'aller vite soit, parce que les entreprises n'étaient pas désireuses de s'inscrire dans une démarche de longue haleine, soit parce que c'est le préventeur qui était dans l'incapacité de consacrer davantage de son temps. Or, cette contrainte temporelle est très certainement liée à une seconde hypothèse qui consiste à penser que, face à la complexité inhérente au risque et à la difficulté de la tâche à accomplir, certains préventeurs s'orientent vers des solutions techniques car elles sont généralement plus simples et plus rapides à mettre en oeuvre. Mais quel que soit précisément le sens que l'on puisse conférer à ce recours à l'automatisation, il semble que le problème implique fondamentalement des raisons liées à la nature des missions et à la professionnalité des préventeurs CRAM. Cependant, n'oublions pas que ce type de mesures peut avoir de nombreuses répercussions sur les salariés puisque l'automatisation est souvent considérée comme une crainte notamment parce qu'elle est susceptible de générer des licenciements.

8.1.5. D'autres mesures de prévention

Enfin, notons également que 2 personnes nous ont confié avoir mis en place des mesures de type formation/sensibilisation. Au-delà du simple aspect informatif et communicationnel, ces mesures sont intéressantes en ce sens qu'elles offrent l'opportunité de faire évoluer le regard et les mentalités tout en permettant l'acquisition de nouvelles connaissances. Or cet aspect est présent dans la représentation que les préventeurs CRAM ont de la démarche et il apparaît également dans les freins qu'ils ont évoqués.

En résumé, notons que les items qui composent ce tableau de synthèse sont tous de nature différente et qu'ils relèvent de domaines d'action hétérogènes. Nous faisons l'hypothèse que la multiplicité et la diversité des mesures de prévention présentées tendent à montrer que le risque TMS ne se laisse pas appréhender par une solution unique mais qu'il est bien au contraire indispensable de combiner plusieurs mesures. Ainsi, au-delà de la multiplicité et de la diversité, c'est davantage la complémentarité des mesures de prévention qu'il est important de retenir. En effet, cette complémentarité est le révélateur de la nécessité d'appréhender le risque dans sa globalité en essayant d'agir sur plusieurs dimensions. C'est pourquoi les items, dans leur diversité et leur complémentarité (actions visant à améliorer l'organisation de l'activité et actions centrées sur l'individu visant à améliorer les postes de travail), sont en cohérence avec l'élément moteur qui structure et oriente la signification la représentation du risque

TMS, c'est-à-dire la complexité/multifactorialité. En ce sens, les mesures de prévention qui composent le tableau se fondent sur la même logique structurante et signifiante que celle qui sous-tend la représentation du risque TMS. Par ailleurs, ces mesures de prévention apparaissent comme le pendant des facteurs de risque que nous avons eus l'occasion d'analyser précédemment et dont les deux principaux sont les sollicitations biomécaniques et l'organisation du travail.

8.2. Préventeurs d'entreprise et mesures de prévention

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Améliorer la conception des postes/outils de travail	5	23	57,50
Améliorer l'organisation du travail/de la production	3	11	27,50
Améliorer l'environnement physique de travail	2	2	5,00
Améliorer le vécu du travail/Reconnaissance professionnelle : donner du sens au travail	1	2	5,00
Automatisation	1	1	2,50
Formation/Sensibilisation	1	1	2,50
	Total : 40	100%	

Tableau TMS Préventeurs d'entreprise

Avant d'entrer dans le détail de l'analyse, remarquons en liminaire que le tableau de synthèse des préventeurs d'entreprise est composé des mêmes items que celui des CRAM. Par ailleurs, nous observons également une autre similitude : une rupture très marquée entre les deux premiers items et les suivants. De plus, la similitude se poursuit jusque dans la nature et l'ordre identique des deux premières mesures de prévention que les préventeurs ont déclaré avoir mis en œuvre. Cet état de fait révèle que, chez les préventeurs d'entreprise, il semble également que les mesures de prévention puissent être appréhendées selon qu'elles apparaissent centrale de par leur récurrence ou spécifiques à la singularité des entreprises concernées.

8.2.1. Améliorer la conception des postes/outils de travail

Avec une occurrence de 23 fois, les préventeurs reconnaissent à l'unanimité avoir développé des mesures de prévention visant à améliorer la conception des postes et/ou des outils de travail. A travers les propos recueillis, il semble que la mise en œuvre de ce type de mesures soit relativement simple dans la mesure où elles sont élaborées sur les bases de l'expertise technique. Ce sont des mesures qui consistent à aménager les espaces de travail et/ou à apporter une assistance technique notamment par le biais d'une aide à la manutention.

«Premier point : ordre et propreté ! Heu..., solution toute simple... (RIRE). Il y a eu un gros effort de rangement qui a été fait dans l'atelier..., et en définissant une allée centrale, il y a eu deux allées de travail, on va dire, qui ont été définies. Sur ces allées de travail, on a fixé des conduites d'air pour limiter les tuyaux. Parce que les gens se trimbalent des quantités impressionnantes de tuyaux. Donc on a allégé leur charge à ce niveau là. (BLANC) Pour..., en terme de..., en terme de posture, le point le plus..., le plus bénéfique on va dire, ç'a été la mise en place d'escabeaux en polystyrène et en bois pour que les gens puissent faire des travaux en hauteur sans lever les bras. En se

mettant à la bonne hauteur, ils étaient..., ils avaient les bras en dessous du cœur hein..., c'est la..., en dessous des épaules plutôt qu'au-dessus." (P.E. N°2)
"Ils ont..., ils préfèrent avoir des mises à niveau hydrauliques pour ne pas avoir à se baisser..., pour etc., etc..., plutôt que d'avoir des chariots qui encombrant le chemin."(P.E. N°5)

L'objectif commun de ces actions réside dans la volonté des préventeurs d'atténuer de façon significative les différentes sollicitations et contraintes biomécaniques auxquelles les salariés sont soumis dans leur activité professionnelle.

8.2.2. Améliorer l'organisation du travail/de la production

Ensuite, avec une occurrence de 11 fois, 3 préventeurs nous ont communiqués des renseignements sur la nature des mesures visant à améliorer l'organisation du travail/de la production. Ainsi que nous l'avions déjà évoqué pour les préventeurs CRAM, il semble très difficile pour les préventeurs d'entreprise de réussir à agir véritablement sur l'organisation du travail, notamment sur la partie production. Les principales mesures organisationnelles mises en place se déclinent sous la forme de rotations de postes.

"Et donc ça, on a refait un travail dessus. Comment on pouvait..., parce que il y avait des gens qui nous disaient : oui moi je travaille 8h sur ce poste là alors qu'on a mis en place la polyvalence de tous les postes ! C'est-à-dire qu'on s'est dit que les gens, au bout de 4h, devaient heu..., devaient changer de poste. Et au bout de 2h sur les postes difficiles."(P.E. N°4)
"C'est essayer aussi d'un point de vue organisationnel..., essayer de gérer les rotations de poste ! Jusqu'à présent j'ai pas parlé de rotation de poste..., mais ce qu'il faut savoir c'est que toutes les personnes sur les lignes effectuent généralement des rotations toutes les demi-heures. Donc ça veut dire étudier au niveau organisationnel..., et gérer les rotations de telle façon qu'une sollicitation par exemple de l'épaule puisse être compensée heu..., au moins sur le principe..., lors de la prochaine rotation. Donc en d'autres termes heu..., une sollicitation de l'épaule heu..., la demi-heure suivante s'il y a encore une sollicitation c'est plutôt heu..., plutôt le poignet par exemple. Mais éviter d'avoir deux postes successifs avec une forte élévation de l'épaule par exemple hein. Donc ça c'est d'un point de vue organisationnel !" (P.E. N°1)

Or ce type d'action n'est pas à proprement parler une intervention sur la production elle-même mais bien plus une modalité différente de gestion du personnel. Les modes de production et les cadences ne sont pas mis en question en vue de les faire évoluer vers une situation d'équilibre avec l'amélioration des conditions de travail. Il y a au contraire une certaine rationalisation biomécanique dont l'objectif est quasiment mis à profit au service de l'atteinte des objectifs de production initiaux tout en veillant à garantir l'intégrité physique des salariés. Les sollicitations et contraintes biomécaniques ne sont pas supprimées, elles font l'objet d'une gestion qui consiste à les diversifier et à les rendre moins intenses.

8.2.3. D'autres mesures de prévention

Les quatre derniers items se caractérisent par des résultats très faibles. A l'exception d'un seul, ils ont tous été évoqués par un préventeur unique avec des occurrences minimales. 2 préventeurs nous ont expliqué avoir mis en place des

mesures d'ordre technique sur l'environnement physique de travail en développant des actions visant à améliorer l'éclairage ou encore le chauffage.

Ensuite, 1 préventeur a expliqué, à deux reprises, avoir cherché à améliorer le vécu du travail en favorisant la reconnaissance professionnelle.

“Alors ç'a été très positif d'autant plus qu'il y a une mesure que j'ai oublié, ça c'est accompagné on va dire d'une revalorisation du métier. Ce ne sont plus de meuleurs, des ébarbeurs..., mais ce sont des ébarbeurs-contrôleurs ! (BLANC) On l'avait fait avant la venue de la CRAM..., heu..., mais c'est clairement dans l'esprit hein. On l'avait senti sans..., le chef de service hein, il faut rendre à César ce qui appartient à César, le chef de service l'avait senti. Donc les gens ne se contentent plus de meuler bêtement et méchamment, ils contrôlent leurs pièces. C'est-à-dire que c'est eux qui assument la pièce elle-même. Et quand on sait qu'on fait de la pièce unitaire, c'est une responsabilité qui est..., et bien qui est bien perçue ! Donc le métier a été revalorisé..., et les gens se sont très bien aperçus qu'on s'inquiétait, qu'on s'intéressait à eux... (BLANC)” (P.E. N°2)

Grâce à cet extrait, nous voyons que la mesure de prévention visant à améliorer le vécu du travail se fonde sur une reconnaissance professionnelle rendue possible par la revalorisation du métier. Or cette dynamique de revalorisation du métier passe par une responsabilisation des salariés à qui l'on accorde un rôle de contrôle sur leur propre activité et sur la qualité de l'objet qu'ils fabriquent. De plus, l'implication dans le processus de fabrication permet aux salariés de donner du sens à leur travail dans la mesure où ils ont le sentiment d'être utile mais aussi de participer à la réalisation d'un objet dans lequel ils ont une part de responsabilité. Et cette phase se révèle nécessaire dès lors qu'il s'agit de créer un environnement de travail susceptible d'agir favorablement sur les facteurs psychosociaux afin d'offrir les conditions d'un vécu positif.

Enfin, notons qu'une personne déclare mettre en place une automatisation dont l'objectif consiste à supprimer la manutention. D'autre part, la dernière mesure de prévention du tableau fut, elle aussi, évoquée par un seul préventeur qui nous a expliqué être entré dans une nouvelle étape de la démarche en développant des actions de formation/sensibilisation.

“Et là on en est à mettre en place..., ça commence un peu à freiner quand même..., à mettre en place des formations des opérateurs aux gestes et postures, pour détecter des situations à risque et mieux agir. Parce qu'on est arrivé au bout de..., des actions qu'on pouvait mettre en place. Là c'est la prochaine étape, c'est la mise en place des..., des formations aux gestes et postures.” (P.E. N°2)

Les propos du préventeur sont pour nous l'occasion de mettre à jour l'idée qui les sous-tend. En effet, il apparaît que cette personne est inscrite dans une démarche de prévention progressive dont les mesures semblent attester graduellement l'atteinte d'une nouvelle étape, d'un nouveau pallier. Or, d'après ce préventeur, la démarche semble entrer dans une phase où il devient nécessaire d'avoir recours aux actions de formation. Cela dit, ainsi que nous l'avons déjà remarqué chez les préventeurs CRAM, la formation est tout à fait cohérente avec la représentation de la démarche et les freins évoqués puisqu'elle permet de faire évoluer le regard et les mentalités par le biais d'une acquisition de nouvelles connaissances.

En résumé, tout comme ce fut déjà le cas avec les préventeurs CRAM, il semble que les mesures de prévention mises en œuvre par les préventeurs d'entreprise s'inscrivent dans une dynamique de complémentarité qui révèle, par conséquent, que le risque TMS ne peut être appréhendé par une seule solution. Il est bien au contraire nécessaire d'adopter une approche plus globale visant à agir sur plusieurs dimensions constitutives du risque et ainsi s'adapter à la complexité inhérente. Par ailleurs, ce phénomène est en parfaite cohérence avec la représentation du risque TMS et de ses facteurs que les préventeurs nous ont donné à voir.

8.3. Comparaison des mesures de prévention

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Améliorer la conception des postes/outils de travail	1	50,00	1	57,50
Améliorer l'organisation du travail/de la production	2	24,00	2	27,50
Améliorer le vécu du travail/Reconnaissance professionnelle : donner du sens au travail	3	6,00	4	5,00
Automatisation	4	12,00	5	2,50
Formation/Sensibilisation	5	4,00	5	2,50
Améliorer l'environnement physique de travail	6	4,00	3	5,00

Comparaison Mesures de Prévention Risque TMS

Ce tableau de comparaison est l'occasion de formaliser les similitudes présentes dans le discours de nos deux publics. L'ensemble des items a été évoqué par les deux catégories de préventeurs selon des logiques très proches.

Les items *Améliorer la conception des postes/outils de travail* et *Améliorer l'organisation du travail/de la production* occupent la 1^{ère} et 2^{ème} place chez les deux publics avec des occurrences respectives de 50% et 24% pour les préventeurs CRAM et 57,50% et 27,50% pour les préventeurs d'entreprise. Ces items marquent une rupture très nette avec les suivants, même s'il est vrai que nous pouvons également noter un écart assez important dans les occurrences de ces deux items.

La comparaison des items suivants est très délicate car ils présentent des occurrences plutôt faibles. La seule remarque notable que nous puissions formuler concerne l'item *Automatisation*. Ce n'est pas tant le positionnement de cet item qu'il est intéressant de souligner (4^{ème} place chez les CRAM et 5^{ème} chez les préventeurs d'entreprise) mais bien plutôt l'écart dans les occurrences. En effet, cet item représente 12% du total des occurrences des préventeurs CRAM alors qu'il ne représente que 2,50% chez les préventeurs d'entreprise.

8.4. Synthèse

Les deux catégories de préventeurs ont tenu des propos très proches sur cette question. La logique argumentative qu'ils ont eu l'occasion de développer tend d'ailleurs à refléter une logique d'actions préventives quasi identique. En effet, les deux tableaux de synthèse présentent des mesures de prévention identiques avec toutefois une légère différence en ce qui concerne l'ordre des derniers items. En d'autres termes, il semble que les préventeurs, quelle que soit leur appartenance,

mettent en œuvre les mêmes mesures de prévention selon une logique similaire étant donné que les deux tableaux sont composés selon une structure identique. Les deux premiers items marquent une rupture très nette avec les suivants. Bien que ces mesures de prévention puissent être interprétées comme étant les plus évidentes face à ce risque, elles constituent néanmoins des actions indispensables dans une démarche TMS. Par ailleurs, ces mesures correspondent exactement aux principaux facteurs de risque que ces mêmes personnes avaient précédemment évoqués.

En ce qui concerne les autres items, la nature de leur signification tout autant que leurs résultats tendent à montrer qu'ils correspondent davantage à des actions adaptées à des contextes d'entreprise spécifiques.

Au final, nous pouvons faire l'hypothèse que la multiplicité et la diversité des mesures de prévention mises en œuvre par les deux catégories de préventeurs s'inscrivent dans une dynamique de complémentarité qui révèle, par conséquent, que le risque TMS ne peut être appréhendé par une seule solution. Il semble au contraire nécessaire de développer une articulation, une combinatoire de différentes mesures visant à agir sur l'ensemble des dimensions qui composent le risque. Par conséquent, cette complémentarité est le révélateur de la nécessité d'appréhender le risque dans sa globalité. D'autre part, la diversité et la complémentarité de ces items sont en cohérence avec l'élément moteur qui structure et oriente la signification la représentation du risque TMS, c'est-à-dire la complexité/multifactorialité. En ce sens, les mesures de prévention qui composent le tableau se fondent sur la même logique structurante et signifiante que celle qui sous-tend la représentation du risque TMS.

9. Evaluation de la démarche de prévention

Nous ne pouvons qu'être surpris de la faiblesse des résultats, voire de la quasi inexistence d'éléments recueillis sur ce sujet. Ce phénomène ne peut que traduire, sans équivoque, la difficulté des personnes interviewées à répondre à notre question. Notre objectif initial étant d'essayer de lever le voile sur les procédés, sur les méthodes employées par les préventeurs pour évaluer leurs démarches de prévention du risque TMS. Au vu des résultats, nous en déduisons que la majorité des acteurs que nous avons rencontré ne pratique pas ce retour critique visant à évaluer la démarche mise en œuvre. Quelles raisons pouvons-nous trouver à ce phénomène ?

Effectif groupe : 8 personnes			
Items	Préventeurs	Nb de fois	%
Suivi de projet	2	6	100
		Total : 6	100%

Tableau TMS CRAM

Effectif groupe : 5 personnes			
Items	Préventeurs	Nb de fois	%
Suivi de projet	2	3	75,00
Evaluation du risque avant et après la démarche	1	1	25,00
		Total : 4	100%

Tableau TMS Préventeurs d'entreprise

Pour 2 préventeurs CRAM et 2 préventeurs d'entreprise, l'évaluation de la démarche est réalisée à partir de modalités qui s'inscrivent dans une technique de suivi de projet.

“[...] si on veut être pertinent sur les TMS, il faut aller intégrer la prévention du risque TMS dans les projets.” (CRAM N°1)

Dans les propos que nous avons recueillis, il apparaît que les préventeurs ont développé des procédés, des méthodes spécifiques dont les modalités pratiques d'application se fondent sur un principe de suivi des actions menées. Ces moyens de contrôle, dont les objectifs résident dans la nécessité d'avoir des repères afin de comprendre les effets des actions en cours, se réfèrent à une philosophie que l'on peut effectivement assimiler au suivi de projet.

“Le récapitulatif par poste est un outil qui a été développé en interne pour permettre à chacun de savoir où on en est sur un poste donné. Savoir globalement heu..., au niveau de..., de la cotation RULA, savoir ce que la groupe de travail a relevé.” (P.E. N°1)

Pourtant, au-delà de l'utilisation de procédés relevant du suivi de projet quant à l'évaluation de la démarche de prévention, ce qui nous interpelle ici c'est bien plutôt la faiblesse des réponses et le caractère superficiel des quelques éléments concrets qui ont été évoqués. Or en retournant le problème afin de procéder à une analyse en creux, on est alors en mesure de mettre à jour certaines pistes explicatives. En effet, la nécessité d'entrer dans un processus qui consiste à évaluer l'efficacité des démarches de prévention, et par conséquent l'efficacité de sa propre pratique professionnelle, est un phénomène nouveau pour les préventeurs, tout du moins sous cette forme précise. Dans le cadre de risques plus “classiques”, cette étape n'était pas indispensable puisque les démarches et mesures de prévention s'inscrivaient dans des procédures prédéfinies et un contexte d'approche se fondant sur l'expertise technoscientifique. Les actions des préventeurs s'appuyaient sur des préconisations qui avaient déjà faites leurs preuves dans la mesure où elles avaient été testées et validées par ailleurs. L'efficacité était quasi assurée et les résultats étaient très rapidement perceptibles. Mais désormais, avec le risque TMS, ce schéma d'action n'est plus valide car la part d'incertitude inhérente à la complexité de ce risque fausse les paramètres de la situation professionnelle à laquelle les préventeurs sont à présent confrontés. L'expertise technoscientifique n'est plus une garantie en faveur de la maîtrise du risque. Les préventeurs se doivent de construire une nouvelle professionnalité en y intégrant de nouveaux comportements, de nouveaux gestes, de nouvelles compétences. Et parmi ces nouveautés figurent sans doute des outils et des méthodes adaptés à la nécessaire évaluation de leurs actions ainsi qu'à l'efficacité des démarches de prévention menées. Or, à la lumière des informations recueillies, ou peut-être plus précisément non recueillies, lors des entretiens, il ressort que la majorité des préventeurs rencontrés ne les possèdent pas encore.

10. Vécu de la démarche par les préventeurs

Le vécu étant l'expression d'une expérience subjective qui naît de la rencontre d'un sujet, chargé de toute son historicité, et d'un contexte environnemental particulier, les tableaux de synthèse ci-dessous apparaissent effectivement comme la représentation de ce concept tant ils reflètent une multiplicité de ressentis. Par conséquent, on ne peut que constater la dispersion des sentiments exprimés par les préventeurs.

10.1. Vécu des préventeurs CRAM

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Difficile de convaincre/de motiver : changer les habitudes et les mentalités	5	14	35,90
Contraintes multiples/Risque n'est pas appréhendé comme il le faudrait	3	10	25,64
Difficile d'agir sur l'organisation/les cadences	3	4	10,26
Démarche de prévention habituelle	3	3	7,69
Limites de l'expertise technique/Anciennes méthodes inadaptées	2	2	5,13
Difficile de travailler avec les médecins	2	2	5,13
Méthode OREGÉ est inadaptée	1	3	7,69
Difficile d'évaluer l'influence des activités extraprofessionnelles	1	1	2,56
	Total : 39		100%

Tableau TMS CRAM

La singularité et la variété des expériences vécues sont parfaitement illustrées à travers la densité du tableau et la multiplicité des items qui le composent. Cependant, la singularité n'exclut pas pour autant la possibilité pour différentes personnes de partager des sentiments semblables vis-à-vis d'un phénomène ou d'une action particulière. Et c'est très exactement ce qui semble se dessiner avec les préventeurs CRAM puisque, malgré les multiples sentiments qui ont émergé dans le discours, nous remarquons qu'ils sont, pour la plupart, néanmoins partagés par plusieurs individus. D'autre part, une lecture rapide suffit à nous renseigner quant à la nature des ressentis exprimés et partagés. En effet, il apparaît très clairement que les préventeurs nous ont essentiellement fait part des difficultés, des problèmes rencontrés au cours des démarches qu'ils ont été amenés à mettre en œuvre dans le cadre du risque TMS.

Les deux premiers items se distinguent non pas tant par le fait qu'ils aient été évoqués par une majorité de préventeurs, ce qui est le cas uniquement pour le premier, mais davantage par des occurrences plus importantes.

10.1.1. Difficile de convaincre/de motiver

Ainsi, avec une occurrence de 14 fois, 5 préventeurs nous ont fait part de la difficulté rencontrée dès lors qu'il s'agit de convaincre de la nécessité de mener des actions sur le risque TMS.

“Donc un des problèmes, c’est qu’on a quand même du mal..., du mal à faire comprendre aux entreprises qu’il faut qu’elles fassent..., des..., des actions dans ce domaine là.”(CRAM N°7)

Peut-être encore plus que les autres expressions du vécu, ce sentiment apparaît comme étant intimement lié à l’un des principaux freins qui ont été évoqués précédemment. En effet, une majorité de préventeurs CRAM regrette assez fortement le manque d’intérêts et/ou de motivation généralement manifesté par les entreprises et plus précisément encore, par les responsables d’entreprise. Si les réticences peuvent parfois provenir des salariés qui craignent pour l’avenir de leur emploi ou qui ne comprennent pas la nécessité de renoncer à des habitudes établies de longue date, les préventeurs mettent davantage l’accent sur la difficulté de convaincre les responsables. Même si le problème existe bien évidemment avec les autres risques, les caractéristiques inhérentes au risque TMS participent à générer différentes croyances chez les responsables. Et ce sont ces croyances et l’ensemble des mentalités qu’il faut réussir à faire évoluer. Loin d’exprimer un sentiment d’impuissance, il ressort que ces acteurs cherchaient plutôt à exprimer des regrets tout en dénonçant une situation souvent rencontrée.

10.1.2. Contraintes multiples/Risque n’est pas appréhendé comme il le faudrait

Ensuite, 3 préventeurs pensent, avec une occurrence de 10, que le risque n’est pas appréhendé de façon satisfaisante eu égard aux multiples contraintes inhérentes au risque TMS.

“C’est quelque chose qui prend du temps, qui prend..., où il faut de la distance. Et la grosse difficulté qu’on a par rapport aux entreprises..., du fait qu’on ne peut pas les suivre régulièrement faute de temps, c’est de pouvoir mettre en place des actions de longue durée.”(CRAM N°3)

A l’image de ce qui est dit dans cet extrait, ces préventeurs dénoncent l’incompatibilité entre les spécificités du risque TMS et la nature des missions qui sont les leurs. La lourdeur des démarches et les contraintes temporelles nées des caractéristiques de ce risque font naître un malaise identitaire professionnel chez les préventeurs CRAM.

10.1.3. Difficile d’agir sur l’organisation/les cadences

3 préventeurs dénoncent la difficulté d’agir sur l’organisation du travail au sein des entreprises. Or, il semble bien que ce problème ne soit pas, lui aussi, complètement étranger à la question identitaire. En effet, les préventeurs sont reconnus dans les entreprises pour leur expertise technique. Mais le risque TMS implique la nécessité d’adopter une approche globale afin de l’appréhender dans toute sa complexité. Et par conséquent, il devient inévitable de se pencher sur le facteur organisationnel dans la mesure où il occupe une place déterminante dans les interactions qui sous-tendent le risque. Ce qui signifie que les préventeurs CRAM sont amenés à aborder une dimension pour laquelle leur légitimité n’est pas totalement reconnue et admise étant donné qu’elle était, jusque là, exclusivement du ressort de l’entreprise.

10.1.4. Démarche de prévention habituelle

Cet item est de nature différente dans la mesure où il présente un sentiment qui ne consiste pas à exprimer un vécu immédiat relevant d'un rapport entre l'individu et un problème concret, matériel. Bien au contraire, le sentiment ici exprimé naît d'une prise de distance des personnes par rapport au vécu immédiat de leur expérience de prévention du risque TMS. Ainsi, 3 préventeurs nous ont expliqué avoir le sentiment de mener une démarche de prévention habituelle lorsqu'ils oeuvrent sur ce risque.

Les propos recueillis tendent à montrer que les préventeurs se sont engagés dans une dynamique de changement quant à la manière d'appréhender les risques professionnels. Il semble que la représentation des risques et les pratiques de prévention aient évolué dans le sens d'une intégration des caractéristiques inhérentes au risque TMS.

“[...] alors moi je mène avec la démarche ergonomique parce que c'est..., c'est comme ça maintenant que je mène mes actions de prévention, en utilisant cette démarche ergonomique et en utilisant différents outils dont on a parlé tout à l'heure.”(CRAM N°4)

On passerait alors de l'approche technoscientifique à une approche plus globale, notamment grâce à l'approche ergonomique. Par conséquent, cela signifie que ces acteurs ont fait évoluer leur professionnalité (savoirs, connaissances, compétences) ainsi que leur rôle alors même que le statut et la définition de leur métier restent les mêmes. Il y a donc bien une évolution de l'identité professionnelle qui s'engage à la marge du cadre officiel et c'est la confrontation avec le risque TMS qui semble, dans un premier temps, avoir provoqué une rupture dans les pratiques et, dans un deuxième temps, avoir été le moteur d'une transformation des représentations et des pratiques de prévention.

10.1.5. D'autres vécus

Enfin, notons simplement que parmi les items suivants, il y en a deux (*Limites de l'expertise technique* et *Méthode OREGÉ inadaptée*) qui présentent des constats factuels, concrets pour lesquels l'évolution du métier et des pratiques est au centre des interrogations. Ce qui est ici mis en question, c'est l'adéquation entre les approches mais aussi les outils et les caractéristiques du risque. Ainsi que nous venons de le constater pour l'item précédent, le risque TMS marque une rupture dans les pratiques de prévention. Dès lors, les pratiques et les méthodes anciennes sont considérées comme étant inadaptées. Par conséquent, le vécu exprimé par le biais de ces deux items ouvre lui aussi la voie à des interrogations liées à la professionnalité et à l'identité.

Au final, il nous paraît important de retenir qu'une part importante du vécu de la démarche par les préventeurs CRAM est profondément imprégnée de questions identitaires¹ portant sur l'évolution de la professionnalité et du métier eu égard à la spécificité du risque TMS. Par conséquent, le vécu de la démarche est traversé par un certain nombre de questions inhérentes à une identité professionnelle en pleine mutation. Et c'est bien la rencontre avec le risque TMS qui constitue à la

¹ Ce sujet sera plus largement analysé au cours du chapitre 9.

fois une rupture dans les représentations et les pratiques ainsi que le moteur de leur transformation.

10.2. Vécu des préventeurs d'entreprise

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Difficile de convaincre/de motiver : changer les habitudes et les mentalités	2	3	30,00
Manque d'engagement du médecin	2	2	20,00
Manque d'échanges avec les autres entreprises	1	2	20,00
Méthode OREGÉ est inadaptée/Limites d'OREGÉ	1	1	10,00
Lenteur de la démarche	1	1	10,00
Accepter les critiques/les remises en cause	1	1	10,00
	Total : 10	100%	

Tableau TMS Préventeurs d'entreprise

En ce qui concerne les préventeurs d'entreprise, outre le fait que ces acteurs se soient assez peu exprimés sur leur vécu de la démarche, les quelques informations recueillies laissent transparaître des sentiments plutôt différents. Cependant, ce phénomène est une parfaite illustration de la subjectivité des expériences vécues et de la singularité de chaque entreprise. Mais contrairement à ce qui s'est produit avec les préventeurs CRAM, l'expression du vécu se révèle personnelle au point qu'il est impossible d'identifier un socle commun de vécus partagés.

Parmi les 6 items qui composent le tableau, les 4 derniers ont été évoqués par une seule personne. Quant aux 2 premiers, ils n'ont été évoqués que par 2 préventeurs chacun. D'autre part, il faut également ajouter qu'il n'y a aucune occurrence remarquable susceptible de particulariser un item par rapport aux autres.

Il est toutefois intéressant de noter que l'item qui figure en première position est identique à celui que nous eu l'occasion de commenter chez les préventeurs CRAM, à savoir la difficulté de convaincre/de motiver. Ainsi que nous l'avons vu précédemment avec l'analyse des freins, même si l'on peut s'attendre à ce que la difficulté de convaincre/de motiver soit associée à la réticence des responsables d'entreprise, il n'en reste pas moins que les préventeurs peuvent aussi rencontrer cette difficulté avec les salariés notamment lorsqu'ils manifestent une certaine résistance au changement et à l'introduction de nouveaux matériels, de nouveaux outils.

“Mais..., j'étais moi assez surpris que les gens refusent heu..., ce genre de matériel en prétextant qu'il est moins fort que l'autre. Bon c'est sûr qu'il est déjà moins fort..., une machine de trois kilos ne peut pas faire le travail d'une machine de six kilos mais bon..., physiquement c'était quand même autre chose.”(P.E. N°3)

Pour les salariés, les outils symbolisent à la fois un repère et une habitude de travail. Or, l'introduction d'un nouveau matériel étant très déstabilisant, les salariés préfèrent parfois continuer à subir les contraintes physiques et les douleurs plutôt que de devoir affronter une nouveauté et renoncer aux habitudes. Par ailleurs, le refus peut aussi être justifié par la crainte de ne pas savoir se servir des nouveaux

outils ou par la crainte de mal faire. Mais quelle que soit la raison, très souvent fondée, le problème du refus auquel les préventeurs peuvent être confrontés trouve principalement son origine dans le rapport que les salariés entretiennent avec leur travail.

Quant aux autres items, notons simplement qu'un préventeur regrette le manque d'échange avec les autres entreprises car le retour d'expérience et les échanges apparaissent comme un réel besoin.

D'une manière générale, les items de ce tableau de synthèse semblent faire référence à des problèmes plutôt factuels, matériels que les préventeurs ont eu l'occasion de rencontrer au cours des démarches qu'ils ont été amenés à développer dans le cadre de la prévention du risque TMS.

10.3. Comparaison du vécu

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Difficile de convaincre/de motiver : changer les habitudes et les mentalités	1	35,90	1	30,00
Contraintes multiples/Risque n'est pas appréhendé comme il le faudrait	2	25,64	NC	NC
Difficile d'agir sur l'organisation/les cadences	3	10,26	NC	NC
Démarche de prévention habituelle	4	7,69	NC	NC
Limites de l'expertise technique/Anciennes méthodes inadaptées	5	5,13	NC	NC
Difficile de travailler avec les médecins	5	5,13	NC	NC
Méthode OREGÉ est inadaptée	6	7,69	4	10,00
Difficile d'évaluer l'influence des activités extraprofessionnelles	7	2,56	NC	NC
Manque d'engagement du médecin	NC	NC	2	20,00
Manque d'échanges avec les autres entreprises	NC	NC	3	20,00
Lenteur de la démarche	NC	NC	4	10,00
Accepter les critiques/les remises en cause	NC	NC	4	10,00

Comparaison du Vécu Risque TMS

Il semble que le vécu de la démarche soit fortement déterminé par le positionnement statutaire et la nature des missions des préventeurs. Sur l'ensemble des ressentis exprimés, ce tableau de comparaison montre qu'il n'y a que deux items communs.

L'item *Difficile de convaincre/de motiver* se situe à la première place chez les deux publics avec 35,90% des occurrences pour les agents CRAM et 30% pour les préventeurs d'entreprise. Le deuxième item commun (Méthode OREGÉ est inadaptée) présente lui aussi des résultats très proches entre les deux catégories de préventeurs. Il occupe la 6^{ème} position chez les CRAM avec 7,69% du total des occurrences et 4^{ème} position chez les préventeurs d'entreprise avec 10%.

Contrairement à ce que nous avons mis en évidence chez les préventeurs CRAM, le vécu de la démarche tel qu'il est exprimé par les préventeurs d'entreprise ne semble pas être traversé ou sous-tendu par des interrogations liées à l'évolution du métier et de la professionnalité.

10.4. Synthèse

Malgré la densité du tableau qui se traduit par une multiplicité d'items, nous pouvons remarquer que plusieurs préventeurs CRAM semblent avoir partagé des expériences assez proches. Par ailleurs, il s'avère qu'une majorité des idées exprimées se réfère à des problèmes factuels, matériels que les préventeurs ont rencontrés lors des démarches TMS. Une exception notable concerne 3 personnes qui déclarent que ce type de démarche leur est habituel. A la lumière des extraits qui sont venus illustrer notre analyse, il semble que l'expression de ce vécu soit le signe d'une évolution de la représentation des risques dans le sens d'une intégration des caractéristiques inhérentes au risque TMS. Pour ces préventeurs, la rencontre avec le risque TMS est une expérience qui marque une rupture avec les pratiques de prévention. L'évolution de la représentation paraît associée à une transformation des approches développées pour appréhender les risques puisqu'on passe d'une approche technoscientifique à une approche plus globale qui se fonde notamment sur la démarche ergonomique. Ensuite, il est apparu que pour plusieurs items, le vécu des préventeurs CRAM est imprégné de préoccupations identitaires. A l'image des 3 personnes qui considèrent que la démarche TMS est devenue une démarche habituelle, plusieurs préventeurs s'interrogent et mettent en perspective l'évolution du métier, des missions et de la professionnalité.

En ce qui concerne les préventeurs d'entreprise, l'émiettement des items traduit la subjectivité des expériences vécues et de la singularité de chaque entreprise. Tous les items ont été évoqués par une minorité de personnes, voire par une seule, sans même une occurrence remarquable. Nous avons toutefois pu remarquer que l'item occupant la première position est identique à celui que nous avons eu l'occasion d'analyser pour les préventeurs CRAM. Cependant, il s'agit bien là du seul point commun car, si tous les items font état de problèmes factuels et matériels rencontrés au cours de la démarche, le vécu des préventeurs d'entreprise ne semble pas être traversé par une interrogation quant à l'évolution du métier, des missions et de la professionnalité contrairement à ce que nous avons pu mettre à jour chez les préventeurs CRAM.



Ce chapitre fut pour nous l'occasion d'explorer la manière dont les démarches de prévention ont été mises en œuvre. Cette approche compréhensive a permis de faire émerger deux phénomènes essentiels. En premier lieu, quelle que soit la catégorie de préventeur, il existe une véritable continuité logique et cohérente entre la dynamique représentationnelle du risque TMS et les pratiques de prévention telles que les personnes nous ont expliqué les avoir développées. En ce sens, les représentations semblent effectivement jouer un rôle de grille d'analyse et de guide pour les pratiques. D'autre part, contrairement à ce que nous avons eu l'occasion de constater dans le cadre du risque routier, les modalités fonctionnelles des démarches de prévention TMS ne comportent que

des divergences plutôt superficielles entre les deux types d'acteurs. Ayant une représentation du risque TMS très similaire, les préventeurs CRAM et leurs collègues des entreprises ont développé des démarches de prévention sur un mode opératoire quasi-identique puisque les moyens, les logiques d'action et les outils mobilisés se révèlent être semblables. Les quelques écarts enregistrés sont principalement engendrés par un positionnement identitaire et statutaire différent. Enfin, au cours de ce chapitre, nous avons pu constater que la rencontre des préventeurs CRAM avec le risque TMS constitue une expérience qui marque une rupture avec leurs pratiques et leurs représentations. Or, si cette expérience se présente comme une rupture, elle semble également se révéler comme le moteur de transformation des représentations et des pratiques.

CHAPITRE IX

L'identité en question

Après avoir procédé à l'analyse des représentations et des démarches de prévention, nous proposons à présent de faire plus ample connaissance avec les préventeurs que nous avons interviewés. A travers une approche compréhensive et interprétative, nous allons simplement tenter de dessiner les contours de l'identité professionnelle des préventeurs par le biais des informations que nous avons pu recueillir lors des entretiens. Or, ce type d'exercice est toujours très délicat à réaliser car l'identité se révèle être, par nature, un concept mouvant et difficile à saisir dans la mesure où l'identité est un processus en perpétuelle évolution, voire en reconstruction (Dubar, 1995). Cependant, malgré cette dynamique, l'identité évolue toujours dans un mouvement qui oscille entre continuité et rupture car, au-delà des déterminants sociaux, culturels ou encore professionnels qui viennent sans cesse provoquer des changements, il existe inévitablement un socle qui assure la permanence dans le temps et qui garantit à tout individu de conserver sa singularité (Martuccelli, 2002). Et c'est précisément la rencontre de ces deux mouvements opposés qui nous intéresse ici. Mais, avec toutes les limites qu'elle comporte, nous pensons cependant que cette étape est nécessaire à ce travail car elle doit permettre d'apporter des éclaircissements sur certains éléments que nous avons découverts dans les chapitres précédents. Probablement que l'identité n'est plus aujourd'hui tout à fait la même que lors des entretiens, mais tenter d'esquisser l'image des préventeurs telle qu'elle s'est donnée à voir peut constituer une clé de lecture pertinente et nécessaire à la compréhension de leurs représentations et de leurs pratiques de prévention.

1. Préventeur, une identité en devenir : le cas du risque routier

1.1. Représentation que le préventeur a de son rôle

Lorsque les préventeurs nous ont décrit les démarches de prévention mises en œuvre, ils ont naturellement donné des indications quant au rôle qu'ils estimaient devoir y jouer. Le recueil de ces éléments aurait pu nous permettre de dessiner l'image que ces acteurs ont de leur métier dans le cadre du risque routier. Cependant, nous avons fait le choix d'aller un peu plus loin sur ce problème en demandant explicitement à ces préventeurs de définir la manière dont ils se représentent leur rôle dans le cadre d'une démarche de prévention de ce risque. Cette question précise avait pour objectif d'amener les personnes interviewées à produire une réflexion consciente sur la nature de leur rôle dans ce contexte précis.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Animer/Piloter/Organiser/Coordonner le suivi de projet : chef d'orchestre, fédérateur, manager...	6	20	33,33
Sensibiliser les responsables d'entreprise	5	23	38,33
Représentant CRAM/Sécurité Sociale : contrôler/assurer	3	5	8,33
Relais/Transférer des connaissances	2	4	6,67
Préserver la santé des salariés/Faire diminuer les AT-MP	2	4	6,67
Sensibiliser les salariés	1	2	3,33
Technicien	1	1	1,67
Précurseur	1	1	1,67
	Total : 60	100%	

Tableau Représentation du rôle des Préventeurs CRAM Risque Routier

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Animer/Piloter/Organiser/Coordonner le suivi de projet : chef d'orchestre, fédérateur, manager...	3	15	45,45
Convaincre les salariés	3	7	21,21
Sensibiliser les salariés	3	3	9,09
Vérifier l'application/le respect des règles	2	2	6,06
Etre disponible/Etre à l'écoute	1	2	6,06
Sensibiliser les responsables d'entreprise	1	1	3,03
Convaincre les responsables d'entreprise	1	1	3,03
Préserver la santé des salariés/Faire diminuer les AT-MP	1	1	3,03
Bouée de sauvetage/Ressource	1	1	3,03
	Total : 33	100%	

Tableau Représentation du rôle des P.E. Risque Routier

A la lecture des tableaux, nous remarquons que les préventeurs ont eu recours à de multiples qualificatifs pour décrire la nature du rôle qu'ils estiment devoir jouer dans le cadre d'une démarche de prévention du risque routier. Cependant, les préventeurs CRAM se sont davantage exprimés sur cette question que leurs collègues des entreprises : il y a un total 60 occurrences pour les CRAM contre 33 pour les préventeurs d'entreprise alors que ce dernier groupe possède un effectif plus important. La propension des préventeurs CRAM à s'exprimer de façon prolixe laisse supposer que leur rôle de préventeur et plus largement l'identité professionnelle sont des sujets auxquels ils sont particulièrement sensibles. La confrontation au risque routier semble avoir engendré une phase d'interrogation eu égard à la nature des missions et du statut institutionnel de ces acteurs.

1.1.1. Rôle des préventeurs CRAM

Deux types de rôle se détachent très nettement dans les propos recueillis puisqu'ils représentent plus de 70% du total des occurrences. Ainsi, avec une occurrence de 20 fois (soit 33,33%), 6 personnes pensent que leur rôle consiste à animer/piloter le suivi de projet.

« Donc ça c'est le..., je dirais c'est l'aspect..., je dirais lié à notre activité de concepteur de suivi de projets industriels. » (CRAM N°1)

La nature de ce rôle paraît en totale cohérence avec des éléments mis en évidence dans les pages précédentes. En effet, à travers les propos recueillis, nous avons vu se dessiner une représentation dans laquelle le risque routier

apparaît comme étant complexe et multidimensionnel¹. Par suite, ces mêmes acteurs ont caractérisé la démarche de prévention comme étant une approche globale, participative ou encore une démarche projet². De ce point de vue, il semble alors logique que les préventeurs aient évoqué leur rôle dans la conduite de projet.

Ensuite, avec une occurrence de 23 fois (soit 38,33%), 5 préventeurs ont déclaré que leur rôle consistait à sensibiliser la direction des entreprises sur la présence du risque routier et sur la nécessité d'agir en terme de prévention.

“Le risque routier n'est jamais évoqué par les chefs d'entreprise, c'est toujours moi en gros qui le..., enfin sauf dans les entreprises de transport..., mais c'est toujours moi en gros qui l'évoque le risque routier. [...] Donc les sensibiliser à l'importance du risque potentiel, puisque le risque potentiel pour eux..., le mot potentiel ça coïncide..., heu..., et bien il n'arrive rien chez nous donc pourquoi on va se tracasser ? Bon, alors on leur explique toujours : et bien attendez il n'arrive rien...mais vous avez toutes les conditions requises pour qu'il arrive quelque chose. Et là, le problème il est dur à digérer. Donc on essaye de leur donner des approches en fonction de l'entreprise...”
(CRAM N°5)

La nature de ce rôle est elle aussi intimement liée avec des éléments inhérents à la représentation du risque routier, de ses facteurs de risque³ mais également avec les mesures de prévention sur lesquelles les préventeurs se sont exprimés⁴.

Parmi les autres items, notons que les préventeurs CRAM ont évoqué des rôles plus classiques, voire spécifiques à leur métier et à leurs missions (*Représentant CRAM/Sécurité Sociale ; Relais/Transférer des connaissances ; Préserver la santé des salariés/Faire diminuer les AT-MP*). Remarquons enfin que le rôle de technicien n'a été abordé qu'une fois par une seule personne. Une analyse en creux de ce phénomène tend à montrer que, dans le cadre d'une démarche de prévention du risque routier, les préventeurs CRAM considèrent que leur rôle ne repose pas sur l'expertise technique.

1.1.2. Rôle des préventeurs d'entreprise

Même si certaines occurrences semblent significatives, les résultats doivent toutefois être relativisés car le nombre de personnes qui se sont exprimées est plutôt faible eu égard à la taille du groupe.

Bien que n'ayant été évoqué que par 3 personnes, c'est l'animation/pilotage du suivi de projet qui apparaît comme le principal rôle des préventeurs d'entreprise avec une occurrence de 15 fois (soit 45,45% du total des occurrences).

“Et puis et bien..., on a..., il a nommé donc comme je le disais tout à l'heure, il a nommé un pilote hein..., donc heu..., en ma personne..., et puis j'ai eu la mission de dire : et bien voilà, il faut lancer une action automobile, il faut trouver quelque chose !”
(P.E. N°4)

¹ Cf. Chapitre 5

² Cf. Chapitre 6

³ Cf. Chapitre 5

⁴ Cf. Chapitre 6

Ensuite, avec une occurrence de 7 fois (soit 21,21% du total), 3 acteurs considèrent que leur rôle consiste à convaincre les salariés de l'existence du risque, du bien fondé des mesures et de la nécessité de mener une démarche de prévention.

«C'est un rôle..., oui, oui ! Un rôle de conseil mais avec cette force de convaincre parce que si le gars n'a pas compris que c'est pour lui, on aura beau faire heu..., toute la répression possible [...] parce qu'il n'a pas compris que cette démarche de prévention c'est avant tout pour lui hein !» (P.E. N°8)

Ces deux principaux rôles semblent cohérents avec la représentation que ces acteurs ont du risque routier, des facteurs de risque et de la démarche de prévention. En effet, chez les préventeurs d'entreprise, le risque routier est apparu comme un phénomène comportemental mais aussi complexe ; sa démarche de prévention relève d'actions de sensibilisation, de formation ainsi que d'approches participatives et globales s'inscrivant dans une démarche projet¹.

Parmi les nombreux items à avoir été évoqués dans des proportions plutôt faibles, notons que la sensibilisation est déclinée de deux manières selon le public concerné : *Sensibiliser les salariés* (évoqué par 3 personnes avec une occurrence de 3 fois) et *Sensibiliser les responsables d'entreprise* (évoqué par 1 personne avec une occurrence de 1 fois).

Par ailleurs, remarquons également la présence de rôles plus traditionnels : *Vérifier l'application/le respect des règles* et *Préserver la santé des salariés/Faire diminuer les AT-MP*.

Au final, bien que le premier item (*Animer/Piloter/Organiser/Coordonner le suivi de projet*) soit commun aux deux catégories de préventeurs, nous ne pouvons pas pour autant en conclure qu'ils partagent la même représentation de ce qu'est leur rôle dans le cadre d'une démarche de prévention du risque routier. Les résultats concernant ce premier item sont très différents d'un groupe à l'autre. 6 préventeurs CRAM se sont exprimés avec une occurrence de 20 fois alors que les préventeurs d'entreprise ne sont que 3 à s'être exprimés avec une occurrence de 15 fois. C'est le sens du 2^{ème} item qui semble davantage orienter la spécificité de la représentation que les personnes ont de leur rôle. Ainsi, les CRAM ont décrit un rôle qui s'articule essentiellement autour de l'animation pilotage du suivi de projet et de la sensibilisation des responsables d'entreprise. En revanche, les préventeurs ont plutôt décrit un rôle qui semble se structurer autour de l'animation pilotage du suivi de projet et de la nécessité de convaincre les salariés. Par conséquent, au-delà d'une activité commune, le rôle au sens large semble largement déterminé par le statut et les missions de préventeurs car lorsque les CRAM disent sensibiliser les responsables d'entreprise et les préventeurs d'entreprise convaincre les salariés, ils évoquent des actions dirigées vers leurs principaux interlocuteurs au sein des entreprises².

Cependant, au regard de la nature de l'ensemble des rôles évoqués, nous pouvons nous demander si une nouvelle professionnalité n'est pas en train de se

¹ Cf. Chapitre 5 et 6.

² Cf. Chapitre 6.

dessiner pour ces acteurs. En effet, une analyse en creux de ces items se révèle particulièrement éclairante puisqu'elle nous permet de constater que les rôles décrits ne se fondent pas sur l'expertise techno-scientifique. Cette analyse est d'ailleurs renforcée par la faible présence d'items directement liés à des rôles dont les domaines de compétences et de connaissances sont ceux des techniciens.

1.2. Image de soi (pour soi et pour autrui)

Au cours des entretiens, certains préventeurs ont spontanément adopté une posture de mise à distance de soi et de projection sur autrui. Cette démarche d'analyse multidimensionnelle consistait à réfléchir sur : **a.** l'image que ces acteurs ont d'eux-mêmes ; **b.** l'image qu'ils pensent donner à voir à autrui ; **c.** l'image selon laquelle ils pensent qu'autrui les perçoit. Ce jeu de miroir se fonde sur une relation d'intersubjectivité dans laquelle le rapport à l'altérité apparaît comme une dimension essentielle du processus de construction identitaire : l'image est un élément constitutif de l'identité sociale et professionnelle.

Les tableaux ci-dessous présentent les éléments du discours qui font référence à l'image des préventeurs dans un cadre général et non pas dans la seule perspective du risque routier.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Etre crédible/Etre exemplaire	6	10	37,04
Technicien CRAM	4	6	22,22
Généraliste/Professionnel de la prévention	3	6	22,22
Innovateur/Moteur de la prévention	1	2	7,41
Pugnace	1	1	3,70
Intellectuel	1	1	3,70
Ressource pour les collègues	1	1	3,70
	Total : 27	100%	

Tableau Image des CRAM Risque Routier

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Préventeur/Généraliste	5	6	21,43
Etre crédible/Etre exemplaire	4	8	28,57
Vocation/Fibre sécurité et prévention	2	6	21,43
Etre à l'écoute/disponible	2	4	14,28
Pilote de projet	1	1	3,57
Quelqu'un qui a de l'expérience	1	1	3,57
Emmerdeur	1	1	3,57
Gestionnaire	1	1	3,57
	Total : 28	100%	

Tableau Image des P.E. Risque Routier

D'une manière générale, les deux catégories d'acteurs se sont exprimées dans des proportions quasiment identiques alors que le groupe des préventeurs d'entreprise est légèrement plus important. Par ailleurs, même si les personnes interviewées ont évoqué des idées différentes, la présence d'items identiques dans les deux tableaux tend à montrer que l'image des deux catégories de préventeurs se recouvre sur certaines dimensions.

1.2.1. Image des préventeurs CRAM

Chez ces préventeurs, les 3 premiers items représentent près de 80% du total des occurrences. Et parmi ces 3 items, le premier se démarque assez nettement.

Ainsi, à 10 reprises, nous avons remarqué que l'image de 6 préventeurs tend à se structurer autour des notions de crédibilité/exemplarité. Dans le cadre de leur activité professionnelle, il semble que ces acteurs aient besoin d'instaurer une relation de confiance avec leurs interlocuteurs. Or, l'existence de cette relation de confiance paraît largement conditionnée par la crédibilité et l'exemplarité. Pour ces 6 personnes interviewées, une telle image s'avère indispensable pour la bonne exécution du métier de préventeur CRAM.

"[...] il faut avoir des billes parce que c'est pareil, on est vite décrédibilisé, si on commence à raconter des..., des bêtises, on est vite décrédibilisé." (CRAM N°1)
"L'exemple est quelque chose de..., de primordial. On ne pas..., dire quelque chose et faire le contraire ! Donc..., si on n'est pas convaincu, si on n'est pas soi-même..., si on n'applique pas soi-même ce que l'on dit aux entreprises, ça sonnera faux. Et si ça sonne faux, notre interlocuteur le..., le réalisera. Et à partir de là, le crédit qu'on aura en annonçant quelque chose qu'on ne croit pas ou partiellement..., vaut mieux faire autre chose."(CRAM N°8)

Les deux items suivants ont été évoqués dans des proportions identiques même si le nombre de personnes à s'être exprimées est légèrement différent. Avec une occurrence de 6 fois, 4 acteurs considèrent que les préventeurs CRAM ont une image de technicien.

"[...] puisqu'on est avant tout technicien et c'est vrai que le risque routier en entreprise, on l'a abordé d'abord sous l'aspect technique et puis après..., tout de suite humain et organisationnel." (CRAM N°7)
"[...] dans la pratique habituelle du technicien qui visite l'entreprise, qui repère un écart entre ce qui apparaît bon pour la sécurité des gars et ce qui est réellement." (CRAM N°6)

Il est quelque peu surprenant qu'il n'y ait pas eu davantage d'acteurs à envisager leur image comme étant celle d'un technicien. Devant ce phénomène, une analyse en creux permet de formuler l'hypothèse selon laquelle certains préventeurs (ceux qui n'ont pas évoqué cet aspect) sont entrés dans une démarche de restructuration identitaire et de ce fait, cherchent à donner une nouvelle image de leur métier. Ce point de vue serait alors en cohérence avec la manière dont ces mêmes préventeurs se représentent leur rôle. En effet, dans les pages précédentes, nous avons vu que la définition du rôle des CRAM dans le cadre du risque routier est très éloignée de celle d'un technicien. Dans ce cas, ces préventeurs chercheraient alors à donner une nouvelle image afin qu'elle n'entrave pas leurs actions dans la prévention du risque routier. En revanche, pour les 4 préventeurs qui apparaissent comme des techniciens, il semble que cette image joue un rôle de repère dans la relation que ces personnes entretiennent avec autrui.

Le troisième item possédant une occurrence significative n'a été évoqué que par 3 personnes. A 6 reprises, ces acteurs se sont présentés comme des professionnels de la prévention/des préventeurs généralistes. Cette image, qu'ils donnent à voir aux autres, dépasse la seule image du technicien car en

apparaissant tout à la fois comme un préventeur généraliste et un professionnel de la prévention, ces acteurs intègrent le risque routier dans leur domaine de compétence.

Enfin, parmi les items secondaires, notons également qu'un préventeur pense donner l'image de quelqu'un qui innove et qui fait avancer la prévention. Cette image apparaît de manière très stratégique car elle laisse à penser que ce préventeur est un professionnel réactif qui s'adapte aux évolutions du monde du travail et par conséquent aux transformations des risques professionnels.

1.2.2. Image des préventeurs d'entreprise

Les trois premiers items se démarquent assez nettement au niveau de leurs occurrences mais ils ne peuvent toutefois pas être considérés avec la même importance car seul le premier item a été évoqué par au moins la moitié des personnes du groupe.

A 6 reprises, nous avons eu l'occasion de constater que 5 préventeurs d'entreprise cherchaient à apparaître comme des généralistes professionnels de la prévention. Cet item figure également chez les préventeurs CRAM mais il occupe une place différente dans le discours puisqu'il se situe à la 3^{ème} place du tableau.

"Bon ça c'est des petits points de détail que tout le monde peut dire..., et ça c'est..., c'est fondé, enfin c'est prouvé. Il n'y a pas..., il n'y a pas besoin de spécialistes hein... !" (P.E. N°4)

"[...] moi je suis responsable du département hygiène sécurité et environnement et..., et donc les notions de risque, évaluation des risques, identification des dangers heu..., c'est le quotidien quoi hein." (P.E. N°9)

Chez les préventeurs d'entreprise, cette image apparaît également en cohérence avec l'idée selon laquelle le risque routier en entreprise n'est pas l'affaire d'un spécialiste. En donnant une image de généraliste professionnel de la prévention, ces acteurs tendent du même coup à montrer qu'ils sont en mesure de s'occuper de ce risque.

Ensuite, il est apparu à 8 reprises que l'image de 4 préventeurs était animée par un souci de crédibilité/exemplarité. Le phénomène similaire a été observé chez les préventeurs CRAM avec une plus grande importance puisque cet item y figure à la première position du tableau. Cependant, la nature de cette image prend le même sens chez les préventeurs d'entreprise car l'exemplarité y apparaît comme le garant de la crédibilité. Dans ce cas précis, c'est également la notion de confiance qui est sous-jacente à la relation entre préventeurs et autrui.

"[...] celui qui porte le message, il faut qu'il soit exemplaire ! (RIRE) Parce que si il arrive en disant : faites comme je dis et surtout ne faites pas comme moi ou comme je fais ! Ça, ça ne tient plus la route ça, c'était bon il y a une génération." (P.E. N°5)

Notons enfin que deux items occupent une place assez importante dans l'ensemble des propos recueillis alors qu'ils n'ont été exprimés que par un nombre très réduit d'individus. Ainsi, 2 préventeurs ont expliqué à 6 reprises qu'ils étaient perçus comme des personnes pour qui la prévention est une vocation. Cette image est à la fois très intéressante et très forte car elle donne à voir un individu qui incarne la prévention et non pas simplement un employé qui exerce son métier

de préventeur. La notion de vocation renforce le rôle de préventeur et contribue à forger la notion de crédibilité évoquée précédemment.

“[...] je pense que j’ai été reconnu comme ça de la part de..., des gens qui me connaissaient quoi. J’étais un peu monsieur sécurité ! C’est souvent qu’on me disait : et bien toi monsieur sécurité... ! (BLANC) Bon je ne sais pas..., comment c’est venu..., et puis après et bien..., c’est un peu la spirale ça hein, on est..., on est... (BLANC)” (P.E. N°4)

Notons également que 2 préventeurs construisent leur image sur la disponibilité et l’écoute. Dans ce cas précis, il semble que la notion de confiance soit encore une fois sous-jacente. Par le biais de la disponibilité et l’écoute, ces deux personnes cherchent peut-être à donner l’image de quelqu’un en qui on peut avoir confiance.

Au final, il semble que les préventeurs CRAM tendent à donner une image qui se construit autour de trois éléments : être crédible/être exemplaire, technicien et généraliste/professionnel de la prévention. En revanche, l’image des préventeurs d’entreprise s’articule essentiellement autour de : exemplarité/crédibilité et généraliste de la prévention. L’image du technicien est totalement inexistante chez ces acteurs alors qu’elle occupe une place très importante chez les CRAM.

1.3. Reconnaissance professionnelle

Le thème de la reconnaissance professionnelle est assez proche du thème de l’image que nous venons d’analyser. Même si la différence peut paraître ténue, elle existe véritablement. En effet, l’image telle que nous l’avons envisagée dans ce travail porte essentiellement sur le reflet, sur ce qui est donné à voir à autrui. En revanche, même si la reconnaissance professionnelle porte sur la manière dont autrui me perçoit, elle prend sens en faisant référence aux compétences, aux connaissances et par extension à la légitimité professionnelle.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Expertise technique	5	8	32,00
Généraliste de la prévention	4	5	20,00
Crédibilité	3	7	28,00
Manque de reconnaissance pour les approches systémiques/globales	1	4	16,00
Manque de reconnaissance des compétences psychosociales	1	1	4,00
		Total : 25	100%

Tableau Reconnaissance Professionnelle des CRAM Risque Routier

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Préventeur : vocation prévention/sécurité	2	3	37,50
L’expérience/Connaissance de l’entreprise	2	2	25,00
Le relationnel : l’écoute, la disponibilité	1	2	25,00
Gestionnaire	1	1	12,50
		Total : 8	100%

Tableau Reconnaissance Professionnelle des P.E. Risque Routier

Au regard des tableaux ci-dessus, il semble que la reconnaissance professionnelle soit un thème auquel les CRAM sont particulièrement sensibles. En effet, les écarts très importants dans les résultats montrent que ces préventeurs sont nombreux à se sentir concernés par ce thème. Cet intérêt se caractérise en outre par le fait que les éléments qui se rapportent à ce sujet sont beaucoup plus nombreux dans le discours des CRAM. Dès lors, la faiblesse des résultats concernant les préventeurs d'entreprise rend délicate et surtout peu pertinente toute tentative de comparaison. Nous pouvons simplement signaler que la reconnaissance professionnelle semble reposer sur des éléments spécifiques aux missions de chaque catégorie de préventeur.

1.3.1. Reconnaissance professionnelle des préventeurs CRAM

Même si le nombre de personnes à s'être exprimées est variable, les occurrences tendent à montrer que la reconnaissance professionnelle des préventeurs CRAM s'organise autour des trois premiers items.

Dans le discours de 5 personnes, nous avons identifié à 8 reprises des propos dans lesquels l'expertise technique constitue l'élément central de la reconnaissance professionnelle.

"[...] quand on est sur un risque..., un risque on va dire traditionnel : machine, chimique, électrique... ; et qu'on doit persuader du..., convaincre du risque..., bon on va faire valoir notre expertise quoi. [...] L'aspect technique..., bon les gens..., les gens nous font confiance, ils savent qu'on est technicien donc..., ils font confiance." (CRAM N°2)

A l'image de cet extrait, l'expertise technique apparaît comme une condition nécessaire pour que les préventeurs CRAM soient reconnus, voire acceptés dans les entreprises. Ils acquièrent ainsi la légitimité indispensable à l'accomplissement de leurs missions. Cependant, il est intéressant de remarquer que cette forme de reconnaissance professionnelle n'est pas en adéquation avec le rôle que ces mêmes acteurs pensent devoir jouer dans les démarches de prévention du risque routier. En effet, nous avons eu l'occasion de voir dans les pages précédentes que la manière dont les préventeurs CRAM envisagent leur rôle est très éloignée des compétences et des connaissances inhérentes à l'expertise technique. D'ailleurs, un seul préventeur a qualifié son rôle de technicien. Il semble donc que les préventeurs CRAM soient pris dans un phénomène contradictoire et paradoxal : leur rôle tend à évoluer vers d'autres domaines de compétences lorsqu'ils sont confrontés au risque routier alors que leur reconnaissance professionnelle reste liée à l'expertise technique.

Ensuite, avec une occurrence de 5 fois, 4 personnes ont développé un discours dans lequel il apparaît que leur reconnaissance professionnelle se fonde sur le caractère généraliste de leur métier de préventeur. Une telle reconnaissance est suffisamment large pour permettre à ces acteurs de conserver toute légitimité pour mener des actions dans le domaine du risque routier sans que cela ne provoque une quelconque méfiance chez leurs interlocuteurs.

Enfin, dans les propos de 3 préventeurs, il est apparu à 7 reprises que la reconnaissance professionnelle dépendait essentiellement de la crédibilité. Nous avons déjà eu l'occasion de rencontrer cette notion dans le cadre de l'image des

préventeurs. Mais elle prend ici une nouvelle dimension car c'est justement la crédibilité qui fonde la légitimité des préventeurs CRAM. Etre reconnu professionnellement comme des acteurs ayant une crédibilité permet de légitimer les actions des CRAM dans le domaine du risque routier.

"[...] je dirais, vis-à-vis des entreprises..., quand un responsable d'entreprise nous appelle etc, bon..., c'est peut-être qu'il a besoin de nous, donc quelque part on est utile, on est..., donc c'est un petit peu ces valeurs là, d'utilité, de crédibilité, de légitimité, par rapport aux salariés et par rapport aux entreprises." (CRAM N°4)

La crédibilité constitue véritablement une notion qui préoccupe les préventeurs CRAM. Et à ce titre, elle tient une place centrale dans la dynamique identitaire.

1.3.2. Reconnaissance professionnelle des préventeurs d'entreprise

Au vu des résultats, il apparaît très difficile de dresser les contours de la reconnaissance professionnelle des préventeurs d'entreprise. Signalons tout d'abord que 2 personnes semblent tirer leur reconnaissance et leur légitimité de leur vocation pour la prévention.

D'autre part, le discours des préventeurs tend à montrer que la reconnaissance professionnelle est intimement liée à l'expérience et à la connaissance de l'entreprise. Dans ce cas, la légitimité repose sur le vécu et sur les connaissances/compétences acquises à travers l'expérience.

"Mais dans la prévention... (BLANC), je dirais que bon l'expérience heu..., l'expérience compte quand même hein. Les gens écoutent plutôt quelqu'un de..., de plus ancien... (RIRE), le vécu..., [...] l'importance du vécu ou du..., ou du peut-être vécu parce qu'on ne sait pas toujours ce qu'il a vécu hein. C'est ce que les autres imaginent sur ce qu'on a..., les compétences qui font que..., qu'il y croient ou qu'il n'y croient pas." (P.E. N°7)

1.4. Valeurs du préventeur

Bien que nous ayons explicitement demandé aux préventeurs de définir les valeurs qui fondent leurs actions de prévention, nous constatons que les personnes se sont moyennement exprimées sur ce sujet. Cependant, les éléments recueillis permettent de se représenter assez clairement l'espace axiologique de ces acteurs.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Préserver la santé des salariés/Améliorer les conditions de travail	5	9	50,00
Respect d'une éthique	3	9	50,00
		Total : 18	100%

Tableau Valeurs des CRAM Risque Routier

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Préserver la santé des salariés/Améliorer les conditions de travail	8	13	76,47
Respect d'une éthique	2	2	11,76
Avoir de bons résultats/Faire baisser le coûts des accidents pour l'entreprise	1	2	11,76
		Total : 17	100%

Tableau Valeurs des P.E. Risque Routier

A l'exception de la présence d'un item supplémentaire chez les préventeurs d'entreprise, les deux catégories d'acteurs ont exprimé les mêmes idées dans des proportions toutefois légèrement différentes.

La valeur qui fonde incontestablement le métier de préventeur concerne la préservation de la santé des salariés grâce à l'amélioration des conditions de travail. Cet item fut évoqué par 5 préventeurs CRAM et 8 préventeurs d'entreprise avec des occurrences respectives de 9 et 13 fois.

"Mais je dirais le..., le..., bon ce qui est quand même l'aspect positif c'est qu'on joue sur l'humain et je dirais que c'est quand même une noble tâche de..., d'éviter que des gens viennent au travail pour s'abîmer quoi..., enfin s'abîment au travail quoi. Hein..., ils viennent pour gagner leur vie, ils ne viennent pas pour la perdre ! Je crois que c'est un peu ça le..., malgré que, je dirais, ça ne soit pas forcément vu comme ça par les agents quoi." (P.E. N°1)

"Bon..., moi je dirais que : je sais que mon travail..., j'en suis persuadé et convaincu, que mon travail permet de protéger la santé d'un certain nombre de personnes. Bon, protéger la santé contre un certain nombre d'attaques..., donc dans le cas présent : le risque routier. Bien..., je sais aussi, c'est que..., d'abord je ne suis pas responsable de tous les maux sur terre et je ne suis pas non plus Mère Térésa mais..., ma modeste participation dans la démarche aura certainement des conséquences d'avoir évité, à terme, certainement des morts sûr, et des accidents graves ou des blessés." (CRAM N°5)

Cependant, cette valeur n'occupe pas tout à fait la même place dans le discours global des personnes interviewées car elle représente près de 76% du total des occurrences pour les préventeurs d'entreprise contre 50% pour les CRAM.

En effet, le tableau des CRAM comporte un deuxième item qui représente également 50% du total des occurrences bien qu'il n'ait été évoqué que par 3 acteurs. Ces derniers pensent qu'un préventeur ne peut accomplir son métier de façon satisfaisante que s'il respecte lui-même une certaine éthique. Or, les principes de cette éthique ne nous sont pas inconnus puisqu'il s'avère qu'ils correspondent précisément à l'exemplarité/crédibilité. Ces éléments étaient déjà très présents dans le discours des préventeurs CRAM en ce qui concerne l'image de soi et la reconnaissance professionnelle.

"[...] il faut être convaincu de ce qu'on prêche, donc déjà il faut le réaliser soi-même donc je pense qu'il y a une certaine éthique à avoir." (CRAM N°3)

Cette valeur est également présente dans le discours des préventeurs d'entreprise mais elle occupe une place secondaire avec 11,76% du total des occurrences.

Notons enfin la présence chez les préventeurs d'entreprise d'un item que l'on peut qualifier comme étant spécifique à cette catégorie d'acteurs. Une personne

pense que la valeur qui fonde ses actions de prévention consiste à avoir de bons résultats et à faire baisser les coûts des accidents pour l'entreprise. Dans cette perspective, il semble que la notion de valeur recouvre ici tout autant des aspects moraux que financiers.

1.5. Rapport à l'environnement professionnel

Pour constituer les tableaux ci-dessous, nous avons tenté de repérer les éléments du discours dans lesquels les préventeurs décrivaient la nature des relations qu'ils entretiennent avec leur environnement professionnel au sens large. La "manière d'être" est un élément essentiel de la dynamique identitaire car elle met en jeu l'historicité d'un sujet (son vécu, ses expériences, ses valeurs, ses normes, ses connaissances...) et ses interactions avec les situations-problèmes auxquelles il est confronté.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Rapport pratique/concret : Apprendre par l'expérience et les interactions avec l'environnement	6	12	70,59
Curiosité/Ouverture : désir de comprendre, de savoir	3	5	29,41
		Total : 17	100%

Tableau Rapport à l'environnement professionnel des CRAM Risque Routier

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Curiosité/Ouverture : désir de comprendre, de savoir, aimer se remettre en question...	4	4	23,53
Culture sécurité change le regard sur le monde	2	5	29,41
Rapport pratique/concret : Apprendre par l'expérience et les interactions avec l'environnement	2	2	11,76
Optimisme/Persévérance	1	2	11,76
Etre humble/modeste face à la complexité du monde	1	2	11,76
Respecter les règles	1	1	5,88
Aime rouler vite	1	1	5,88
		Total : 17	100%

Tableau Rapport à l'environnement professionnel des P.E. Risque Routier

Bien que le total des occurrences soit identique, les propos recueillis comportent des éléments très hétérogènes. Les personnes interviewées ont chacune laissé transparaître, avec plus ou moins de lisibilité, des informations où l'intime et le professionnel sont liés. Dans cette analyse du discours, les préventeurs d'entreprise ont communiqué une plus grande variété d'information que leurs collègues des CRAM. Certains préventeurs d'entreprise se sont peut-être davantage ouverts lors de l'entretien. De ce fait, ils auraient laissé transparaître une part plus importante d'intimité alors que les CRAM auraient abordé l'entretien dans une perspective plus professionnelle en entrant dans leur rôle de préventeurs institutionnels. Cependant, au-delà de ces éventuelles différences d'attitudes, les items qui composent le tableau des CRAM sont également présents chez les préventeurs d'entreprise mais à des places différentes.

1.5.1. Rapport à l'environnement professionnel des préventeurs CRAM

Au vu des propos recueillis, le rapport à l'environnement professionnel des préventeurs CRAM est apparu essentiellement sous deux formes qui ne sont en aucun cas exclusives l'une de l'autre.

A 12 reprises (soit 70,59% du total des occurrences), 6 acteurs ont produit un discours qui traduisait un rapport à l'environnement professionnel concret et pratique. En effet, ces préventeurs tendent à instrumentaliser leurs interactions avec l'environnement dans le but d'acquérir des connaissances nouvelles. En d'autres termes, ce type de rapport concret/pratique est un support d'apprentissage et d'acquisition d'expérience.

"L'expérience professionnelle... (BLANC) Bon, j'ai été amené..., en tant que salarié dans une entreprise de service après vente, à faire beaucoup de kilomètres. Donc, je connais un peu le monde routier, je dirais, de par..., mon ancienne profession, donc ça me permet quand même de..., d'appréhender ce risque, je dirais, sous cet angle là." (CRAM N°4)

"Et bien..., bon..., je dirais que le contact du terrain fait que l'on apprend beaucoup de choses." (CRAM N°1)

Ensuite, le deuxième item du tableau occupe une place moins importante dans le discours car il ne concerne que 3 préventeurs et il représente un peu plus de 29% du total des occurrences. Dans les propos recueillis, il est apparu à 5 reprises que ces acteurs présentent un rapport d'ouverture qui se manifeste par une certaine curiosité envers l'environnement dans lequel ils sont impliqués. Cette curiosité est animée par le désir d'apprendre et de comprendre ce qui les entoure.

"[...] j'ai appris beaucoup de choses parce que bon..., j'ai fait commander de la documentation ici, j'ai recherché, j'ai été très curieux, j'ai de la documentation et tout..., et à chaque fois que je me suis retrouvé confronté à un problème, j'ai essayé de au travers de toute la documentation de voir de quoi il était question par rapport aux connaissances déjà acquises etc..." (CRAM N°5)

"Oui..., et puis d'être un peu à l'affût et d'être intéressé ! Si on n'est pas intéressé..., je ne veux pas dire passionné par le sujet mais..., c'est vraiment un sujet qui me plaît bien..., et bien quand on aime quelque chose..., dès qu'on voit ou qu'on entend parler ou que..., alors on va aller chercher l'information et au bout d'un certain temps..., et bien cette information mais tient, c'est la même que celle-ci à un tout petit détail près..., bon ce détail je le vérifie et puis..., et bien tout doucement on acquiert des connaissances." (CRAM N°8)

Au final, les deux types de rapport à l'environnement professionnel que nous avons mis à jour chez les préventeurs CRAM témoignent d'une forte réactivité et d'une grande capacité d'adaptation de la part de ces acteurs pour surmonter les situations-problèmes. Au regard des caractéristiques et de la complexité inhérentes au risque routier, ces attitudes semblent nécessaires et adéquates dans le cadre d'une démarche de prévention.

1.5.2. Rapport à l'environnement professionnel des préventeurs d'entreprise

Le tableau des préventeurs d'entreprise présente une plus grande diversité d'items que celui des CRAM. Cependant, cette diversité apparaît quelque peu au

détriment de résultats significatifs que ce soit en terme de nombre de personnes à s'être exprimées ou en terme d'occurrences. Ce phénomène rend toute généralisation et toute comparaison très délicate, voire peu pertinente.

A 4 reprises, il est apparu que 4 préventeurs avaient produit un discours dans lequel leur rapport à l'environnement professionnel se présente sous la forme d'une ouverture qui se traduit par une curiosité et un désir d'apprendre/de comprendre. Or, il s'avère que le métier de préventeur constitue pour cela un cadre idéal car les situations-problèmes sont variées et sans cesse renouvelées. Ce rapport d'ouverture et de curiosité prend sens dans le cadre d'interactions avec des phénomènes nouveaux.

“Je dirais que je suis tombé dedans par hasard hein... (RIRE), je ne suis pas né préventeur hein..., c'est l'occasion qui a fait le larron là hein ! (BLANC) Et puis..., préventeur l'intérêt c'est que c'est très varié, c'est la diversité..., on touche à tout..., on touche à l'humain, on touche à la technique, on touche à tout !” (P.E. N°7)

Ensuite, avec une occurrence de 5 fois, 2 personnes ont exprimé un rapport à l'environnement professionnel dans lequel le regard du préventeur est largement déterminé par la culture sécurité.

“Non mais..., je pense que de ce côté là..., enfin en tout cas, moi une chose est sûre, c'est que..., je suis fortement, fortement..., heu..., imprégné de ce souci de sécurité là en voiture hein..., ça c'est clair. [...] Moi je sais que je suis très, très..., très conscient du risque automobile...” (P.E. N°4)
 “Et puis comme on..., comme on a une certaine culture du risque, je pense que..., et bien je pense qu'on voit..., on perçoit les choses, l'environnement différemment et puis on agit différemment !” (P.E. N°7)

Notons enfin que l'item *Rapport pratique/concret* ne concerne que deux préventeurs d'entreprise alors que ce type de rapport à l'environnement professionnel semble animer une majorité de préventeurs CRAM.

Quant aux 4 derniers items, leur signification tend à les faire apparaître comme l'expression subjective d'un rapport à l'environnement professionnel singulier qui engage chaque acteur de façon individuelle.

1.6. Rapport à autrui

Cette notion, qui se présente dans une perspective de complémentarité avec le rapport à l'environnement professionnel, ne faisait l'objet d'aucune question explicite. Pourtant les préventeurs se sont spontanément exprimés sur leur rapport à autrui en décrivant la nature et le sens de leur confrontation aux autres.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Source d'apprentissage/Formateur	8	15	88,23
Transférer/Partager ses connaissances	1	1	5,88
Partenaire/Construire des relations professionnelles	1	1	5,88
		Total : 17	100%

Tableau Rapport à autrui des CRAM Risque Routier

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Source d'apprentissage	8	15	83,33
Respecter autrui/Préserver l'être humain	2	2	11,11
Tisser un réseau relationnel	1	1	5,55
		Total : 18	100%

Tableau Rapport à autrui des P.E. Risque Routier

Les deux catégories d'acteurs se sont exprimées de façon significative sur ce thème que ce soit en terme d'occurrences ou en terme de nombre de personnes. Malgré la présence de plusieurs items dans chaque tableau, il n'y a pas véritablement de dispersion des résultats. Bien au contraire, le premier item est identique aux deux publics et il se détache très nettement dans l'ensemble des discours recueillis.

Ainsi, avec une occurrence de 15 fois (soit 88,23%) pour la totalité des préventeurs CRAM interviewés et une occurrence également de 15 fois (soit 83,33%) pour 8 préventeurs d'entreprise, le rapport à autrui est essentiellement formateur puisqu'il se présente comme une source d'apprentissage par le biais notamment d'échanges d'expériences.

"[...] j'ai rencontré des gens de différentes entreprises, des gens très intéressants qui en parlant de leurs problèmes..., dans la concertation, dans l'échange, j'ai appris beaucoup de choses." (CRAM N°5)

"Heu..., ce sont les rencontres, les discussions, heu..., les recherches..., qui fait que on a..., on a pu avoir cette heu..., cette..., ces petits stocks d'informations et de...(BLANC) Et puis également la rencontre avec nos collaborateurs qui fait que..., des questions ont été soulevées..." (P.E. N°10)

Notons également que pour un préventeur CRAM, le rapport à autrui en tant que source d'apprentissage n'est pas une relation à sens unique. Cet acteur envisage également le rapport à autrui dans une perspective de transfert de ses propres connaissances à destination des autres. Le rapport à autrui apparaît alors dans une relation d'enrichissement mutuelle puisque ce même préventeur s'est nécessairement exprimé dans le cadre du premier item.

Enfin, remarquons que 2 préventeurs d'entreprise semblent avoir développé un rapport à autrui qui se fonde sur les valeurs du métier de préventeur puisqu'il consiste à préserver l'être humain.

2. Préventeur, une identité en devenir : le cas du risque TMS

Que ce soit sous l'impulsion d'une question explicite ou de manière spontanée, les personnes interviewées ont produit un discours dans lequel elles ont développé une réflexion plus ou moins précise et approfondie sur la nature du rôle qu'elles estiment mener et/ou devoir jouer dans le cadre d'une démarche de prévention TMS.

2.1. Représentation que le préventeur a de son rôle

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Animer/Organiser/Coordonner/Accompagner le suivi de projet : moteur...	7	30	49,18
Sensibiliser la direction des entreprises	5	7	11,47
Généraliste de la prévention : détecter, défricher...	4	6	9,84
Une ressource/Une aide	3	6	9,84
Convaincre la direction des entreprises	2	4	6,56
Avoir une approche globale/approche ergonomique	1	7	11,47
Etre à l'écoute	1	1	1,64
	Total : 61	100%	

Tableau Représentation du rôle des CRAM TMS

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Animer/Organiser/Coordonner/Accompagner le suivi de projet : moteur...	4	11	50,00
Sensibiliser les salariés	3	4	18,18
Généraliste de la prévention : détecter, alerter...	3	4	18,18
Sensibiliser la direction	1	1	4,54
Etre sur le terrain	1	1	4,54
Etre à l'écoute	1	1	4,54
	Total : 22	100%	

Tableau Représentation du rôle des P.E. TMS

Il existe un écart conséquent entre les deux publics en ce qui concerne le total des occurrences. Cependant, même si les préventeurs CRAM se sont massivement exprimés, les résultats des préventeurs d'entreprise sont loin d'être négligeables. Bien que le groupe soit moins important en terme d'individus, les occurrences relevées sont suffisamment significatives pour permettre de voir se dessiner assez nettement certains types de rôles. Ainsi, nous pouvons constater que les deux catégories de préventeurs tendent à concevoir une partie de leur rôle de la même manière. Le premier item, qui se détache très nettement, apparaît comme le point de convergence structurant la représentation que les deux publics ont de leur rôle dans le cadre d'une démarche de prévention du risque TMS.

2.1.1. Animer/Organiser/Coordonner/Accompagner le suivi de projet

Dans des proportions très similaires (près de 50% du total des occurrences), 7 préventeurs CRAM et 4 préventeurs d'entreprise ont produit un discours (avec une

occurrence respective de 30 et 11 fois) dans lequel la description qu'ils font de la nature de leur rôle se réfère au modèle et aux principes de l'animation/accompagnement du suivi de projet.

“Moi je me positionne en tant que..., coordinateur heu..., animateur..., quelqu'un qui suit, qui..., qui communique..., et qui assure un petit peu le suivi des réalisations hein.”(P.E. N°1)

“Mais malgré tout, je pense que pour moi, l'idéal ce serait ça, c'est que les entreprises, petit à petit, prennent en compte aussi bien ce qui est lié au risque..., au risque de TMS et..., qu'elle s'en occupe et que nous, on voit comment ils progressent et qu'on leur dise : là vous n'avez pas suffisamment progressé, il faut encore aller plus loin ou... Voilà, je le vois plus comme ça plutôt que de m'y impliquer directement.”(CRAM N°2)

La nature de ce rôle se révèle être cohérente avec plusieurs éléments que nous avons eu l'occasion de mettre à jour au cours des chapitres précédents¹. Ainsi, l'analyse des propos recueillis a permis de découvrir que les deux catégories de préventeurs possèdent une représentation dans laquelle le risque TMS apparaît principalement comme étant complexe et multifactoriel. Ensuite, ces mêmes acteurs ont caractérisé la démarche de prévention en la qualifiant de démarche ergonomique et de démarche projet.

2.1.2. Sensibiliser

Avec une occurrence respective de 7 et 4 fois, 5 préventeurs CRAM et 3 préventeurs d'entreprise pensent que, dans le cadre d'une démarche TMS, leur rôle consiste à sensibiliser afin de démontrer l'existence du risque mais aussi de justifier la nécessité de mener des actions. Cependant, une différence fondamentale émerge à ce stade car cette forme de sensibilisation ne s'adresse pas aux mêmes personnes selon la catégorie de préventeurs.

Pour les CRAM qui ont évoqué ce rôle, tout l'enjeu consiste à sensibiliser la direction des entreprises.

“[...] et s'il y a un problème, sensibiliser le chef d'entreprise pour que..., face à ce problème il trouve des solutions...” (CRAM N°8)

En revanche, pour les préventeurs d'entreprise, le rôle qui consiste à sensibiliser prend un sens quelque peu différent puisque ce sont les salariés qui sont ici visés.

“Les gens ont moins peur parce qu'on en parle. Et puis il y a aussi une meilleure connaissance du risque, oui ! Du fait qu'on en parle, qu'on en discute..., je pense aussi, oui. [...] Au départ oui. Je veux dire..., la prévention ça passe par une sensibilisation de la personne. La démarche en elle-même heu..., connaître le sujet, sensibiliser les gens, les informer, leur faire passer des formations heu..., les amener à travailler dessus.” (P.E. N°4)

Là encore, quel que soit le public visé par la sensibilisation, ce type de rôle fait écho aux représentations des préventeurs puisque la démarche de prévention a

¹ Chapitre 6 et 7

été caractérisée par la nécessité de communiquer/d'informer dans le but de faire évoluer les mentalités.¹

2.1.3. D'autres rôles

Parmi les autres items, notons tout d'abord que, avec une occurrence respective de 6 et 4 fois, 4 préventeurs CRAM et 3 préventeurs d'entreprise considèrent que leur rôle consiste à être un généraliste de la prévention. Cette représentation semble très liée aux missions inhérentes à la fonction de préventeur car ces acteurs appréhendent généralement l'ensemble des risques professionnels.

Remarquons aussi que, avec une occurrence de 6 fois, 3 préventeurs CRAM ont évoqué ce qui pourrait apparaître comme un rôle traditionnel lié à leur statut, c'est-à-dire être une ressource/une aide.

Enfin, un préventeur CRAM s'est particulièrement distingué en expliquant à 7 reprises (soit 11,47% du total des occurrences) que son rôle consiste dorénavant à adopter une approche globale/ergonomique.

«Bon..., mais moi je suis de plus en plus persuadé que notre boulot il ne doit plus être technique..., et qu'il faut plutôt s'orienter dans une entreprise vers des démarches de style ergonomique.» (CRAM N°7)

L'expression de ce rôle est littéralement en adéquation avec la représentation du risque et de sa démarche de prévention. La nature du discours de ce préventeur semble révélatrice d'une évolution de son identité professionnelle induite par une transformation de la professionnalité. En effet, ce rôle traduit une modification de l'ensemble des connaissances et des compétences professionnelles de cet acteur.

Au final, l'animation/pilotage du suivi de projet apparaît comme la dimension commune sur laquelle semble se structurer la représentation que les deux catégories de préventeurs ont de leur rôle dans le cadre d'une démarche de prévention du risque TMS. Cependant, en ce qui concerne le rôle de sensibilisation, même s'il est évoqué de façon significative par les deux publics, il se présente sous une forme spécifique et fortement déterminée par la nature des missions et du statut de chaque type de préventeur.

Enfin, une analyse en creux des principaux rôles évoqués (*Animer/Organiser/Coordonner/Accompagner le suivi de projet* et *Sensibiliser*) semble faire apparaître une évolution de la professionnalité des préventeurs car les compétences et les connaissances mobilisées ne se réfèrent pas uniquement au domaine de l'expertise techno-scientifique. Par ailleurs, cette analyse est confortée par un préventeur qui a, avec une occurrence significative, explicitement décrit son rôle comme devant relever d'une approche globale et ergonomique. Par conséquent, la représentation que les préventeurs ont de leur rôle et la transformation de la professionnalité apparaissent en quelque sorte comme le révélateur d'une évolution de l'identité professionnelle.

¹ Chapitre 7

2.2. Image de soi (pour soi et pour autrui)

Effectif groupe : 8 personnes			
Items	Préventeurs	Nb de fois	%
Contrôleur ergonomiste	2	4	44,44
Technicien	2	3	33,33
Généraliste	2	2	22,22
		Total : 9	100%

Tableau Image des CRAM TMS

Effectif groupe : 5 personnes			
Items	Préventeurs	Nb de fois	%
Technicien	2	3	33,33
Faire autorité	2	3	33,33
Préventeur/Généraliste	1	1	11,11
Etre crédible	1	1	11,11
Confident	1	1	11,11
		Total : 9	100%

Tableau Image des P.E. TMS

L'analyse du discours montre que les préventeurs ont communiqué assez peu d'éléments informatifs en ce qui concerne leur image professionnelle. Seuls quelques acteurs se sont exprimés spontanément sur le sujet mais de façon tout à fait sporadique. Proportionnellement, il semble que les préventeurs d'entreprise se soient davantage exprimés que les CRAM. Cependant, la diversité des informations recueillies sur ce thème se traduit par une dispersion dans la nature des images professionnelles.

Les résultats ne sont pas suffisamment significatifs pour voir se dessiner clairement une tendance générale. Par conséquent, l'analyse aura nécessairement une portée essentiellement qualitative.

2.2.1. Image des préventeurs CRAM

Les trois types de rôle qui composent le tableau CRAM ont été évoqués par 2 préventeurs mais à chaque fois avec des occurrences différentes. Ainsi, avec une occurrence de 4 fois, 2 personnes pensent donner l'image et être perçues comme des contrôleurs-ergonomes. Cette association des deux termes est intéressante dans le sens où elle permet de concilier l'image statutaire du contrôleur sécurité avec l'image de l'ergonome puisque la démarche TMS suppose justement la mise en œuvre d'actions de type ergonomique.

“[...] donc à l'origine je suis contrôleur sécurité, qui a développé..., enfin j'ai suivi une formation d'ergonome au CNAM [...] Et..., les collègues sur le terrain qui rencontrent..., enfin qui identifient que la démarche ergonomique va pouvoir leur être utile, font appel..., me font appel.” (CRAM N°4)

Il semble que ces 2 préventeurs cherchent à donner une image statutaire cohérente avec la nature des actions développées dans le cadre de démarches TMS : ces acteurs créent une continuité entre qui ils sont et ce qu'ils font.

Ensuite, il est apparu à 3 reprises que 2 préventeurs pensent avoir une image de technicien, notamment auprès des entreprises. Or, dans le cadre de

démarches particulières, comme c'est le cas pour le risque TMS, une telle image n'est pas cohérente avec les actions mises en œuvre et les connaissances/compétences que ces démarches requièrent.

“Et bien par expérience hein, je vais vous dire..., les patrons nous laissent..., généralement..., si on reste strictement sur le plan technique, je dirais que ça se passe très bien.” (P.E. N°7)

Dans la mesure où ces 2 préventeurs CRAM considèrent avoir une image de technicien auprès des entreprises, pour que leurs actions soient perçues de façon positive, elles doivent par conséquent s'inscrire dans un domaine de compétence techno-scientifique. Sinon, il se crée un décalage qui brouille la lisibilité entre l'image et les pratiques car la démarche de prévention TMS est en inadéquation avec l'image du technicien.

Enfin, il est apparu à 2 reprises que 2 personnes pensent avoir une image de généraliste de la prévention.

“Moi, je suis généraliste quand je vais en entreprise, je ne suis pas spécialiste.”(CRAM N°3)

Donner à voir cette image à autrui permet à ces deux préventeurs de pouvoir appréhender l'ensemble des risques professionnels et ainsi intégrer la démarche TMS dans leur domaine de compétence sans pour autant créer une situation de déséquilibre entre l'image et les pratiques.

2.2.2. Image des préventeurs d'entreprise

Bien que la faiblesse des résultats nous invite à la prudence, l'analyse du discours a permis de voir se dégager deux types d'image professionnelle.

Ainsi, avec une occurrence de 3 fois, 2 personnes ont expliqué que les préventeurs d'entreprise possèdent une image de technicien. La nature de cette image et de ses implications apparaît identique à ce que nous avons rencontré chez les CRAM, à savoir un écart entre l'image et les pratiques induites par des risques tels que les TMS

“Les préventeurs dans l'entreprise..., je pense que je connais un petit peu l'esprit de mes collègues dans les entreprises voisines, c'est..., on est d'abord des techniciens [...]” (P.E. N°1)

Ensuite, l'analyse du discours a montré à 3 reprises que 2 préventeurs se décrivent et sont perçus comme quelqu'un faisant autorité. Cette image repose à la fois sur la personnalité et sur une position particulière occupée par ces acteurs au sein de leur entreprise. Dans les deux cas, il est apparu que ces acteurs possèdent un caractère fort et une ancienneté sur lesquels ils n'hésitent pas à s'appuyer pour réaliser des actions ou pour les faire accepter.

“[...] c'est que bon étant..., étant donné que je fais partie des anciens, que je fais partie des meubles, je suis encore une autorité, par exemple..., bon par exemple je suis rentré un jour avant le patron. Donc le patron je l'appelle (prénom du patron), c'est..., je parle avec lui comme..., bon... (BLANC) Donc il y a encore des choses que j'ose aller lui présenter et que j'ose même pousser le bouchon assez loin, à râler, à défendre..., et que si c'était un jeune à ma place, il ne le ferait pas !” (P.E. N°3)

Quant aux dernières images elles n'ont été évoquées qu'à une seule reprise et à chaque fois par un seul préventeur.

Au final, même si les résultats ne permettent pas de dégager une tendance générale, nous pouvons simplement rappeler que chez les préventeurs CRAM, nous avons vu apparaître trois types d'images : contrôleur-ergonome ; technicien et généraliste. En ce qui concerne les préventeurs d'entreprise, l'image professionnelle est essentiellement apparue sous deux formes : technicien et faire autorité. Cependant, les analyses que nous avons pu développer tendent à montrer que les différentes images sont généralement traversées par la question de l'évolution de l'identité professionnelle.

2.3. Reconnaissance professionnelle

Après avoir abordé la question de l'image des préventeurs, intéressons-nous maintenant à ce qui fait leur légitimité dans l'accomplissement de leur métier mais aussi dans leur rapport aux autres, c'est-à-dire leur reconnaissance professionnelle.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Technicien/Expertise technique	3	7	50,00
Généraliste de la prévention	2	3	21,43
Compétences en ergonomie/Compétent sur les TMS	2	3	21,43
L'expérience	1	1	7,14
		Total : 14	100%

Tableau Reconnaissance Professionnelle des CRAM TMS

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Technicien/Expertise technique	1	1	100
		Total : 1	100%

Tableau Reconnaissance Professionnelle des P.E. TMS

Au regard des résultats, il semble que la reconnaissance professionnelle soit un thème qui, spontanément, préoccupe davantage les préventeurs CRAM que les préventeurs d'entreprise. En effet, malgré des résultats assez moyens, les CRAM se sont tout de même exprimés suffisamment pour procéder à une exploitation significative des données. En revanche, ce n'est pas du tout le cas de leurs collègues des entreprises puisque sur l'ensemble des discours recueillis, nous n'avons pu identifier qu'un seul élément se réfère de façon claire au thème de la reconnaissance professionnelle. Par voie de conséquence, toute tentative de généralisation et de comparaison est inenvisageable.

Evoquée par 3 préventeurs CRAM avec une occurrence de 7 fois (soit 50% du total de occurrences), c'est l'expertise technique qui apparaît comme la première source de reconnaissance professionnelle. Or, cette forme de reconnaissance ne correspond ni à la représentation que les préventeurs ont de leur rôle dans le cadre de démarche TMS, ni à la représentation qu'ils ont de la démarche à mettre en œuvre eu égard aux caractéristiques inhérentes à ce risque.

“Elle (l'entreprise) nous reconnaît..., elle nous reconnaît..., voilà elle nous reconnaît plus sur le plan technique.”(CRAM N°7)

Par conséquent, cette forme de reconnaissance semble susceptible de mettre ces acteurs dans une situation paradoxale car les pratiques mobilisées dans les démarches de prévention du type TMS nécessitent des compétences/connaissances pour lesquelles ils ne sont pas reconnus.

Les deux items suivants possèdent des résultats strictement identiques dans la mesure où ils ont été évoqués par 2 préventeurs avec une occurrence de 3 fois. En ce qui concerne le premier item, la reconnaissance professionnelle est liée au caractère généraliste du métier de préventeur CRAM. De par son ouverture, cette forme de reconnaissance favorise une légitimité pour œuvrer sur l'ensemble des risques professionnels. Mais dans ce cas de figure, la question de la reconnaissance des connaissances/compétences est laissée sans réponse.

Pour ce qui est du second item, la reconnaissance se fonde sur les compétences en ergonomie. Cette deuxième forme de reconnaissance est très intéressante en ce sens qu'elle traduit une évolution de la professionnalité et par conséquent une transformation de l'identité professionnelle. En effet, la reconnaissance se fonde alors sur des connaissances/compétences qui ne sont pas, à proprement parler, celles du technicien.

“Ça c'est lié à..., à ma fonction à la CRAM et aux différents cursus de formation que j'ai pu développer puisque je suis devenu ergonomiste.” (CRAM N°4)

La reconnaissance professionnelle de ces préventeurs induit une légitimité dans le domaine de l'ergonomie car l'acquisition et la maîtrise des connaissances/compétences sont attestées par une formation qualifiante. Cette démarche volontaire d'acquisition de connaissances/compétences nouvelles participe d'un besoin et/ou d'une nécessité de faire évoluer la professionnalité. De ce fait, ces acteurs semblent effectivement être entrés dans une dynamique de changement identitaire.

2.4. Valeurs du préventeur

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Préserver la santé/Améliorer les conditions de travail	5	6	54,54
Préserver l'épanouissement de l'individu/la reconnaissance professionnelle dans et par le travail	2	4	36,36
Toujours aller plus loin	1	1	9,09
	Total : 11	100%	

Tableau Valeurs des CRAM TMS

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Préserver la santé/Améliorer les conditions de travail	5	9	75,00
Curiosité	1	1	8,33
Travailler en équipe	1	1	8,33
Encouragements de la direction	1	1	8,33
	Total : 12		100%

Tableau Valeurs des P.E. TMS

Malgré la présence d'une question explicite lors de l'entretien, les deux catégories de préventeurs se sont exprimées différemment. Proportionnellement, les préventeurs d'entreprise se sont davantage exprimés que les CRAM. Cependant, la nature des réponses fournies ainsi que leurs fréquences permettent d'identifier quelles sont les principales valeurs qui fondent les actions de prévention de ces acteurs.

Au regard des résultats, nous remarquons que les deux catégories de préventeurs partagent une valeur qui apparaît de surcroît comme l'essence même du métier de préventeur. Cette valeur commune possède une portée humaine, voire humaniste puisqu'il s'agit de préserver la santé des salariés notamment en améliorant les conditions de travail. Cette réponse fut évoquée par tous les préventeurs d'entreprise à 9 reprises (soit 75% du total des occurrences) et par 5 préventeurs CRAM avec une occurrence de 6 fois (soit 54,54% du total des occurrences).

"Je dirais essentiellement..., réduire les souffrances de l'homme au travail. Et je dis bien..., et j'emploie bien la notion de souffrance parce que..., il y a réellement..., dans beaucoup de métiers ou d'entreprises, des notions de souffrance." (CRAM N°5)

"Surtout que..., bon je pars du principe que bon, si on vient dans l'entreprise c'est pour gagner de l'argent et puis ça s'arrête là. [...] Bon..., et puis..., bon on ne vient pas à l'usine pour se faire tuer."(P.E. N°3)

Ensuite, notons que 2 préventeurs CRAM ont, en quelque sorte, évoqué une déclinaison de sens du premier item. Leurs actions de prévention se fondent non seulement sur la préservation de la santé mais aussi sur la volonté de préserver l'épanouissement des salariés dans et par le travail. Il s'agit là d'une valeur d'accomplissement de soi pour chaque individu.

"[...] je pense que le travail, il peut construire les individus..., et on a beaucoup d'exemples où il y a des individus qui se construisent dans le travail..., mais il peut démolir et..., il démolit..., il peut démolir par l'accident du travail ou la maladie professionnelle, mais il peut démolir par le..., le champ humain, purement humain au travail."(CRAM N°1)

Au regard des résultats, les autres valeurs exprimées semblent être le reflet d'éléments subjectifs isolés.

2.5. Rapport à l'environnement professionnel

Pour rendre compte de la nature du rapport au monde des préventeurs interviewés, nous nous sommes intéressés aux éléments du discours qui se

référaient à la “manière d’être”, c’est-à-dire notamment aux interactions des sujets avec leur environnement professionnel.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Curiosité/Ouverture : désir de comprendre, de savoir	4	5	45,45
Rapport pratique/concret : Apprendre par l'expérience et les interactions avec l'environnement	3	3	27,27
Le temps structure l'activité	1	3	27,27
	Total : 11		100%

Tableau Rapport à l'environnement professionnel des CRAM TMS

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Curiosité/Ouverture : désir de comprendre, de savoir	3	5	55,55
Rapport pratique/concret : Apprendre par l'expérience et les interactions avec l'environnement	2	2	22,22
Sensibilité à la sécurité	1	2	22,22
	Total : 9		100%

Tableau Rapport à l'environnement professionnel des P.E. TMS

Malgré des résultats moyens, nous remarquons que le rapport à l'environnement professionnel des deux catégories de préventeurs semble s'articuler autour d'éléments similaires.

En premier lieu, à 5 reprises (soit respectivement 45,45% et 55,55% du total des occurrences), 4 préventeurs CRAM et 3 préventeurs d'entreprise ont produit un discours dans lequel la curiosité et l'ouverture sont des comportements qui semblent structurer les interactions avec leur environnement. La curiosité et l'ouverture traduisent un désir de comprendre ce qui les entoure mais peut-être aussi le besoin d'être confronté à des situations-problèmes nouvelles afin d'accroître leurs connaissances. Dans cette perspective, la routine peut apparaître comme étant peu enrichissante.

“Aller voir..., ce qu'il faut c'est aussi pouvoir aller voir ailleurs ce qui se passe parce que..., il faut s'ouvrir et regarder un peu ailleurs ce qui se passe.” (P.E. N°5)
 “Il faut [...] être observateur et puis curieux” (CRAM N°8)
 “Mais c'est..., c'est vrai que bon..., c'est plus touché à tout aussi. C'est nettement plus intéressant comme boulot.” (CRAM N°6)

Ensuite, avec des résultats plus faibles, l'analyse des propos recueillis a permis de mettre à jour un second type de rapport à l'environnement professionnel commun aux deux catégories de préventeurs. Avec une occurrence respective de 3 et 5 fois, 3 préventeurs CRAM et 2 préventeurs d'entreprise ont révélé un rapport pratique/concret dans le sens où les interactions avec l'environnement sont mises à profit pour progresser et acquérir des connaissances nouvelles.

“Donc, c'est lié à un certain nombre de phénomènes mais..., et puis nous dans tout ça, on progresse suivant les événements qui tournent autour de nous.” (CRAM N°2)
 “On ne peut pas être aussi précis que ça, je crois que..., qu'on a un certain nombre d'informations qui nous arrivent de droite et de gauche et on finit par se faire une..., une petite philosophie personnelle et une façon personnelle d'aborder les problèmes. C'est l'appropriation par rapport à un certain nombre d'informations qu'on a eu de droite et de gauche.” (CRAM N°3)

2.6. Rapport à autrui

Envisagé dans une perspective de complémentarité avec le rapport à l'environnement professionnel, la nature du rapport à autrui apporte des indications sur le sens que chaque acteur attribue à ses interactions avec autrui.

Effectif groupe : 8 personnes			
Items	Préventeurs	Nb de fois	%
Source d'apprentissage	8	19	100
		Total : 19	100%

Tableau Rapport à autrui CRAM TMS

Effectif groupe : 5 personnes			
Items	Préventeurs	Nb de fois	%
Source d'apprentissage	5	22	95,65
Comprendre ce qui se passe dans la tête des gens	1	1	4,35
		Total : 23	100%

Tableau Rapport à autrui des P.E. TMS

Ce thème ne faisait l'objet d'aucune question explicite mais les propos recueillis comportaient de nombreuses indications sans pour autant qu'il y ait de dispersion dans la nature des interactions décrites. En effet, les préventeurs se sont massivement exprimés et les occurrences sont tout à fait significatives. Les deux catégories d'acteurs semblent posséder un rapport à autrui qui se fonde sur une disposition identique puisque, avec des occurrences respectives de 19 et 22 fois, tous les préventeurs CRAM et tous les préventeurs d'entreprise envisagent autrui comme une source d'apprentissage.

“Des échanges avec (nom de l'ergonome de la CRAM)..., je pense qu'à un moment donné il nous a communiqué tout ce qui se faisait en la matière hein.” (P.E. N°1)
 “[...] une fois qu'on a visualisé pour soi, se confronter par rapport à un certain nombre de personnes compétentes dans la maison. Confronter nos observations par rapport aux connaissances que d'autres personnes peuvent avoir...” (CRAM N°5)

Au-delà du jeu de miroir qui participe à la construction de l'image professionnelle, les préventeurs appréhendent les échanges avec autrui comme un moyen d'acquisition de connaissances nouvelles. En ce sens, autrui participe également à la construction et à la transformation de l'identité professionnelle. Autrui est source de formation et de transformation.



Ce chapitre a été l'occasion d'explorer et de comprendre la nature et le sens de plusieurs dimensions constitutives de la dynamique identitaire professionnelle. D'une manière générale et quel que soit le risque, nous avons pu constater que la représentation que les préventeurs ont de leur rôle semble être en adéquation

avec leur représentation du risque mais également avec leur représentation de la démarche de prévention. Cependant, la cohérence de cette articulation ne fait que renforcer la situation de déséquilibre et les écarts mis à jour entre le rôle, l'image et la reconnaissance professionnelle. Les distorsions qui caractérisent ces trois dimensions semblent être le signe d'une évolution de la professionnalité des préventeurs qui seraient alors entrés dans une dynamique de transformation de leur identité professionnelle. Par ailleurs, cette dynamique du changement est rendue possible notamment grâce à la nature du rapport à l'environnement professionnel et du rapport à autrui de ces acteurs. En effet, les préventeurs apparaissent comme des sujets animés d'une certaine curiosité qui les conduit à s'ouvrir aux autres et à l'environnement. A côté de cette posture de curiosité/d'ouverture les préventeurs ont également manifesté un rapport concret/pratique et un désir de comprendre car les interactions avec autrui et avec l'environnement sont perçues comme des sources d'apprentissage et de formation.

CHAPITRE X

Modalités de formation et d'apprentissage des préventeurs

Les questions inhérentes à l'apprentissage et aux connaissances mobilisées figuraient dans la dernière partie de l'entretien. Cette logique d'ordonnement des questions nous paraissait plus à même de correspondre à une progression cohérente de la pensée des personnes interviewées. Réfléchir en partie sur son rapport au savoir suppose une posture de distanciation qu'il est difficile d'acquérir au commencement d'un entretien. Il était donc souhaitable d'amener préalablement les sujets à s'exprimer sur les risques et les démarches de prévention afin d'utiliser ce discours comme support, comme tremplin à une prise de conscience de leurs modes d'apprentissage et de la nature des connaissances mobilisées dans l'action.

Cependant, dans la dynamique de l'entretien, plusieurs préventeurs sont spontanément entrés dans cette posture avant même que les questions précises ne soient explicitement évoquées. Dans ce cas, les questions étaient l'occasion de procéder à un approfondissement. Par conséquent, les tableaux suivants présentent l'ensemble des données recueillies.

Avant d'entrer dans le détail de l'analyse, précisons que nous avons fait le choix d'organiser la présentation des résultats non pas par risque, comme ce fut le cas dans les chapitres précédents, mais par catégorie de préventeurs. Cette décision est motivée et justifiée pour au moins deux raisons :

- Dans un souci de clarté et de pertinence, nous pensons qu'il est préférable de saisir la nature des processus d'apprentissage et des connaissances dans la dynamique identitaire (statut, rôle, fonctions...) propre à chacune des deux catégories de préventeurs.
- Les formations INRS étant essentiellement organisées par catégorie de préventeurs, il nous paraissait alors cohérent de réfléchir aux questions liées à l'apprentissage et à la formation en tenant compte de ces modalités organisationnelles et structurelles.

1. Formation, apprentissage et connaissances des préventeurs CRAM

1.1. Modalités d'apprentissage et de formation

Au regard de la composition des tableaux ci-dessous, nous pouvons remarquer, en liminaire, que les préventeurs CRAM semblent avoir manifestés une réelle capacité de prise de recul dans la mesure où ils se sont exprimés, avec

des occurrences significatives, sur des modalités d'apprentissage et de formation diverses et hétérogènes.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
L'expérience/La pratique	8	24	51,06
Le rapport à autrui : échanges, retour d'expérience...	5	11	23,40
Lecture	3	3	6,38
Autoformation	2	8	17,02
La presse/Les médias	1	1	2,13
	Total : 47	100%	

Tableau Modalités d'apprentissage Préventeurs CRAM Risque Routier

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
L'expérience/La pratique	7	25	40,32
Le rapport à autrui : échanges, retour d'expérience...	7	19	30,64
Lecture	5	9	14,52
Formation/Stage	3	6	9,68
Autoformation	2	2	3,22
Participation à des colloques, des forums	1	1	1,61
	Total : 62	100%	

Tableau Modalités d'apprentissage Préventeurs CRAM Risque TMS

Un rapide survol des tableaux nous permet de noter que, à l'exception de l'item *Formation/Stage*, toutes les modalités évoquées relèvent d'une dynamique de formation informelle. Cependant, les résultats contrastés montrent que les modalités ne sont pas toutes de même importance pour les préventeurs puisque deux items (*L'expérience/la pratique* et *Le rapport à autrui*) se détachent assez nettement.

1.1.1. L'expérience/La pratique

Que ce soit dans le cadre du risque routier ou dans le cadre du risque TMS, l'expérience et la pratique apparaissent comme la première modalité d'apprentissage et de formation. A l'exception d'une personne, cet item a été cité par l'ensemble des préventeurs CRAM avec des occurrences plutôt importantes. Ici ce n'est pas tant le caractère routinier de l'activité professionnelle qui est considéré comme étant formateur mais bien plutôt la pratique professionnelle lorsqu'elle est confrontée à des situations-problèmes qui marquent justement une forme de rupture vis-à-vis des transactions professionnelles habituelles. Cependant, cette forme d'apprentissage par l'action n'est pas uniforme et, à la lumière des propos recueillis, on peut ainsi distinguer deux grandes orientations.

En premier lieu, l'apprentissage par l'expérience/la pratique peut avoir lieu dans une démarche de type essai/erreur. Dans ce cas précis, c'est principalement l'erreur qui est considérée comme source et moteur d'apprentissage.

« Et là, j'ai appris énormément, c'est-à-dire j'ai appris sur la pratique, sur le terrain. [...] J'ai fait beaucoup d'erreurs, je crois que au travers de toutes les erreurs que j'ai pu faire, j'ai appris beaucoup. (BLANC) Vous voyez, c'est ça le..., le... Là je pense qu'il y a eu acquisition de compétences. Les choses qui ont bien marché et bien je

dirais..., tant mieux, tant mieux. Mais je dirais que je n'ai rien appris, enfin..., c'était..., c'était un petit peu trop évident. On apprend plus par les choses qui ne marchent pas.” (R.R. CRAM N°5)

Cependant, pour que l'erreur accède effectivement au statut de moteur d'apprentissage et de formation, cela suppose que le sujet ait une posture de distanciation par rapport à sa pratique. Ainsi, la prise de recul dans et sur l'action est nécessaire afin de réussir à comprendre les raisons qui sont à l'origine de l'erreur.

En second lieu, l'apprentissage par l'expérience/la pratique peut être décliné comme une démarche qui procède par comparaison. Cette autre voie, qui fait appel à des expériences antérieures, semble d'ailleurs être privilégiée par les préventeurs CRAM puisque l'analyse des entretiens montre qu'elle a été plus fréquemment évoquée que la précédente. Les situations-problèmes sont ici appréhendées dans une approche par analogie avec des expériences passées. Chaque expérience étant capitalisée, elle est susceptible d'être mobilisée lorsque cela s'avère nécessaire.

“Enfin il faut au moins, je veux dire, il faut déjà aussi avoir une bonne expérience, c'est-à-dire savoir ce qui est faisable et ce qui n'est pas faisable. C'est-à-dire qu'il faut aussi..., je dirais que la conséquence, c'est aussi de travailler par comparaison avec des..., des..., des situations connues déjà. Ça..., alors, je ne sais pas si c'est..., si on peut parler de l'expérience..., si ça fait partie de ce que vous appelez les compétences..., mais il est clair qu'un gars sera d'autant..., meilleur, je dirais, dans une étude..., que il aura vu déjà des situations de travail identiques et qu'il pourra effectivement se rapprocher de ce qui se fait déjà et qui marche. Ça l'expérience dans ce domaine là, je crois qu'elle est..., c'est vraiment un facteur très important..., se rapprocher des choses que je connais.”(TMS CRAM N°7)

Pour autant, la simple capitalisation n'est probablement pas suffisante. Les sujets dont l'apprentissage par la pratique procède par comparaison, par analogie, sont également contraints d'adopter une posture de distanciation analytique dans et sur l'action afin d'identifier les points communs entre les situations-problèmes et ainsi extraire les invariants des situations et des pratiques.

L'apprentissage par l'expérience/la pratique est une modalité complexe et multiforme. Elle semble occuper une place importante dans l'apprentissage des préventeurs CRAM qui, confrontés à une situation-problème telle que le risque routier ou le risque TMS, sont capables d'adopter une posture de distanciation et de créer un espace d'analyse discursive visant à réfléchir dans et sur l'action.

1.1.2. Le rapport à autrui

La seconde modalité d'apprentissage et de formation qui, au regard des résultats, semble jouer un rôle important concerne le rapport à autrui. Les rencontres, les échanges, les retours d'expérience formels ou informels sont majoritairement considérés comme une source d'apprentissage essentielle¹.

“Et au fur et à mesure, en discutant, et bien on a..., on s'est enrichi mutuellement.” (R.R. CRAM N°7)

¹ Ce point avait déjà été soulevé lors du Chapitre 9, section 1.6. et section 2.6.

“Au niveau des TMS, pour l’instant il n’y a pas eu beaucoup de rencontres. On en a fait une dernièrement sur (nom d’une ville). Ça vient ! Mais il faut plus de retour d’expérience parce qu’on sait qu’il y a des collègues qui ont travaillé sur des problèmes..., on le sait, mais alors on garde ça dans son petit coin. Bon..., moi je ne cache rien, je ne suis pas là pour ça. Au contraire..., bon on a un droit de réserve hein, mais bon..., sans donner effectivement le procès de l’entreprise..., les gens sont tout à fait d’accord hein.”(TMS CRAM N°6)

“De toutes les discussions qu’on peut avoir, on en tire des enseignements qu’on va ensuite exploiter dans d’autres entreprises.”(TMS CRAM N°2)

Les propos que nous avons recueillis montrent effectivement l’importance que ces préventeurs accordent aux échanges entre pairs. Avoir connaissance des problèmes que les collègues rencontrent et comprendre comment ils ont procédé pour les surmonter et les résoudre constituent de véritables sources de connaissances et d’apprentissages.

Cependant, l’intérêt ne se porte pas uniquement sur les collègues. Il apparaît également que c’est aussi la richesse et la diversité des échanges, notamment avec les nombreux acteurs sollicités lors des démarches, qui sont considérées comme source d’apprentissage.

Même s’il ne répond pas toujours aux règles de fonctionnement précises du conflit sociocognitif, l’apprentissage dans et par le rapport à autrui peut être qualifié de coactif.

1.1.3. D’autres modalités

Les autres modalités d’apprentissage et de formation évoquées dans des proportions moins importantes peuvent être interprétées dans une perspective de complémentarité, voire d’approfondissement vis-à-vis de l’expérience/la pratique et du rapport à autrui. Parmi ces modalités, notons que la lecture occupe une place relativement importante puisqu’elle a été citée par trois préventeurs dans le cadre du risque routier et par cinq autres dans le cadre du risque TMS. La lecture est présentée par les préventeurs comme une modalité d’apprentissage et de formation intéressante et efficace dans la mesure où elle permet un approfondissement des connaissances de façon autonome.

“Mais je crois que l’essentiel de la formation, ça a quand même été..., à travers toute la documentation..., qui nous venait des partenaires..., qui nous renvoyaient l’information sous forme de photocopie et c’était une autoformation..., l’approfondissement des connaissances..., individuelles.” (R.R. CRAM N°7)

Cet extrait relie tout naturellement la lecture à l’autoformation qui a, quant à elle, été évoquée par deux sujets dans le cadre des deux risques étudiés. Ce qu’il est intéressant de noter c’est que toutes les modalités d’apprentissage exprimées peuvent s’inscrire dans un processus d’autoformation. Or, les personnes qui se sont exprimées sur le sujet semblent en quelque sorte considérer l’autoformation comme une modalité d’apprentissage parmi d’autres alors que, en réalité, elle les englobe. L’autoformation, même si elle est revendiquée, reste une démarche aux contours flous. A la lumière des descriptions très générales que nous avons pu recueillir, les préventeurs envisagent l’autoformation comme une recherche intentionnelle d’informations guidée par la curiosité et l’intérêt pour un sujet.

“C’est vraiment de l’autoformation ! [...] quand on aime quelque chose..., dès qu’on voit ou qu’on entend parler ou que..., alors on va aller chercher l’information et au bout d’un certain temps..., et bien cette information mais tient, c’est la même que celle-ci à un tout petit détail près..., bon ce détail je le vérifie et puis..., et bien tout doucement on acquiert des connaissances.” (R.R. CRAM N°8)

Au final, les préventeurs CRAM que nous avons interviewés semblent avoir privilégié des modalités d’apprentissage et de formation qui présentent un caractère opérationnel directement relié à leurs besoins immédiats dès lors qu’ils ont été confrontés au risque routier ou au risque TMS.

1.2. Supports d’apprentissage

Les supports d’apprentissage peuvent être considérés comme les ressources mobilisées par les préventeurs en vue d’acquérir des connaissances. De ce point de vue, leur analyse doit nous apporter des informations complémentaires par rapport aux modalités d’apprentissage et de formation. Or, si on se positionne dans une logique de continuité, nous constatons que les deux tableaux ci-dessous présentent une physionomie très différente de ceux que nous venons d’analyser précédemment. Toutefois, il existe bien un point commun puisque la quasi-totalité des supports d’apprentissage exprimés ne relèvent pas d’un dispositif de formation formel, institutionnalisé.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Autrui : collègues, partenaires...	7	14	58,33
Documentation/Livres/Revue	4	6	25,00
L’expérience/Le vécu	2	3	12,50
Les médias/La presse	1	1	4,17
	Total : 24		100%

Tableau Supports d’apprentissage Préventeurs CRAM Risque Routier

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Autrui : collègues, partenaires...	7	21	50,00
Documentation/Livres/Revue	4	6	14,28
L’expérience/Le vécu	3	12	28,58
Cours du CNAM/Formations diverses	2	2	4,76
Forums/Colloques	1	1	2,38
	Total : 42		100%

Tableau Supports d’apprentissage Préventeurs CRAM Risque TMS

Evoqué dans des proportions assez importantes par 7 préventeurs dans le cadre du risque routier et du risque TMS, autrui apparaît comme le principal support d’apprentissage. Sous cette dénomination générique, les personnes susceptibles d’être considérées comme support d’apprentissage sont bien évidemment les collègues mais aussi tous les acteurs sollicités¹ pour participer à la démarche de prévention.

¹ Nous ne reviendrons pas sur le détail de ces acteurs puisque nous avons déjà eu l’occasion au cours des chapitres précédents d’analyser les partenaires associés aux démarches de prévention. Chapitre 6, section 6.1. et Chapitre 8, section 6.

Ensuite, évoqué dans chaque risque par 4 préventeurs avec des occurrences toutefois contrastées, le second type de support d'apprentissage est représenté par l'item *Documentation/Livres/Revue*. Les personnes interviewées nous ont expliqué que les ressources bibliographiques, quelles qu'elles soient, constituent une source de connaissances facilement accessibles, disponibles et directement mobilisables dans les pratiques de prévention.

“Ça peut être des ressources bibliographiques, documentaires, par exemple dans l'entreprise de chaussures, il y avait une étude qui avait été menée à l'époque par Vandevyver, c'est vieux..., enfin c'est vieux ça datait des années 70..., mais où il parlait déjà du travail au rendement et il disait des choses assez intéressantes là-dessus que j'ai réutilisé.”(TMS CRAM N°4)

Au regard de la composition des deux tableaux, il est intéressant de noter que, ce qui est considéré par les préventeurs comme étant les principaux supports d'apprentissage, ce sont des sources de connaissances déjà formalisées mais en dehors de dispositifs de formation institutionnalisés ; autrui et les ouvrages/revues sont deux vecteurs d'informations, de connaissances capitalisables, mobilisables et transférables immédiatement dans l'action.

Ainsi que nous l'avons vu tout à l'heure, les préventeurs sont pleinement conscients du caractère formateur de l'expérience et de la pratique. Mais malgré cela, l'expérience et le vécu ne sont pas considérés comme le principal support d'apprentissage. Nous pensons que l'une des raisons de cette contradiction apparente et du caractère paradoxal des résultats se situe dans la nature des apprentissages réalisés par l'expérience/la pratique. En effet, ces apprentissages informels concernent essentiellement des savoirs d'action qui se caractérisent par leur caractère implicite. Par conséquent, les préventeurs sont effectivement conscients d'apprendre par l'expérience et la pratique mais, puisque les connaissances acquises sont implicites et non formalisées, l'expérience et le vécu ne sont pas considérés comme le principal support de connaissance.

1.3. Connaissances mobilisées

En liminaire, nous pouvons remarquer une forte disparité en ce qui concerne le total des occurrences. Il apparaît en effet que les préventeurs CRAM ont été plus diserts dans le cadre du risque routier.

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Connaissances techniques	5	20	62,50
Connaissances de terrain/Savoirs d'expérience	4	5	15,62
Connaissances sur la législation : code de la route	2	3	9,37
Comptabilité/Gestion	1	2	6,25
Ergonomie	1	1	3,12
Psychologie : prise de risque	1	1	3,12
	Total : 32	100%	

Tableau Connaissances mobilisées Préventeurs CRAM Risque Routier

Items	Effectif groupe : 8 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Ergonomie	4	6	60,00
Connaissances de terrain/Savoirs d'expérience	2	2	20,00
Connaissances dans le domaine psychosocial	1	2	20,00
	Total : 10		100%

Tableau Connaissances mobilisées Préventeurs CRAM Risque TMS

La composition des tableaux tend à confirmer l'hypothèse explicative que nous venons de développer précédemment à propos du caractère paradoxal des résultats. L'analyse des propos recueillis montre que les préventeurs CRAM ont essentiellement évoqué de connaissances théoriques issues de disciplines et de domaines scientifiques très variés même s'il apparaît effectivement que chaque risque suppose des connaissances spécifiques.

Cependant, les connaissances dont les résultats sont les plus importants sont d'ordre technico-scientifique. Dans le cadre du risque routier, ce sont les connaissances techniques qui ont été les plus fréquemment évoquées.

“Quand on parle d'ABS, d'EDS..., enfin..., de ralentisseurs, de répartiteurs, de modulateurs..., il faut qu'on fasse tout de suite..., qu'on sache de quoi on parle. Donc ça, ça demande quand même des connaissances.” (R.R. CRAM N°4)

Pour ce qui est du risque TMS, ce sont des connaissances en ergonomie.

“[...] que l'ergonomie soit une science à prendre en compte et qui ne l'a pas été pendant suffisamment longtemps, oui ça c'est évident” (TMS CRAM N°3)

Cette propension des préventeurs à avoir recours à des connaissances techniques et scientifiques participe à garantir leur expertise mais aussi leur reconnaissance, voire même leur crédibilité vis-à-vis de leurs interlocuteurs et des entreprises. Même si les savoirs d'expérience ont bien été évoqués (de façon très générale sans description fine), ils occupent une place plutôt intermédiaire alors que l'expérience et la pratique constituent la première modalité d'apprentissage. Par conséquent, si ce type de connaissances n'occupe pas une place plus importante, nous pensons que la raison principale se situe dans la difficulté que rencontrent les préventeurs à formaliser les savoirs mobilisés dans l'action. Il est en effet très difficile de qualifier et de nommer une connaissance qui n'a pas été acquise dans le cadre d'une formation formelle où on désigne les choses d'un point de vue théorique avec une reconnaissance, une validation scientifique des connaissances. Les connaissances mobilisées dans l'action étant implicites, leur manque d'abstraction ne permet pas aux préventeurs de les communiquer.

2. Formation, apprentissage et connaissances des préventeurs d'entreprise

Après avoir analysé la dynamique d'apprentissage des préventeurs CRAM, nous proposons désormais de poursuivre ce travail avec les préventeurs d'entreprise.

2.1. Modalités d'apprentissage et de formation

La multiplicité et la diversité des items associées à des occurrences élevées tendent à montrer que les préventeurs d'entreprise ont eux aussi manifesté une réelle capacité de réflexion et d'analyse distanciée en ce qui concerne leur rapport au savoir. Pour les sujets que nous avons rencontrés, l'entretien semble avoir été l'occasion de réaliser un retour sur la manière dont ils ont pu acquérir des connaissances lorsqu'ils ont été amenés à développer une démarche de prévention sur le risque routier ou le risque TMS.

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Lecture	10	18	20,00
L'expérience/La pratique	9	19	21,11
Le rapport à autrui : échanges, retour d'expérience...	8	36	40,00
Formation/Stage	4	7	7,78
Forum risque routier	4	7	7,78
La presse/Les médias	2	2	2,22
Recherches Internet	1	1	1,11
	Total : 90	100%	

Tableau Modalités d'apprentissage Préventeurs d'entreprise Risque Routier

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Le rapport à autrui : échanges, retour d'expérience...	5	25	46,30
L'expérience/La pratique	4	13	24,07
Formation/Stage	3	4	7,41
Lecture	2	11	20,37
Autoformation	1	1	1,85
	Total : 54	100%	

Tableau Modalités d'apprentissage Préventeurs d'entreprise Risque TMS

Ayant été évoquée par la totalité des préventeurs d'entreprise interviewés sur le risque routier, la lecture figure par conséquent en première position dans le tableau des modalités d'apprentissage et de formation. Cependant, lorsqu'on adopte un regard plus global dans une perspective comparative, on constate que sur l'ensemble des propos recueillis, ce sont respectivement les items *Rapport à autrui* et *L'expérience/La pratique* qui ont été exprimés par le plus grand nombre de personnes et dans les proportions les plus importantes.

2.1.1. Le rapport à autrui¹

Même si l'ensemble des échanges avec autrui est envisagé par les préventeurs comme source potentielle d'apprentissage, d'acquisition de connaissances, c'est principalement le retour d'expérience entre pairs qui est favorablement évoqué.

Ainsi que nous avons déjà pu le constater pour les préventeurs CRAM, les préventeurs d'entreprise semblent eux aussi privilégier l'apprentissage coactif

¹ Ce point avait déjà été soulevé lors du Chapitre 9, section 1.6. et section 2.6.

même si le retour d'expérience ne correspond pas exactement aux règles précises de fonctionnement du conflit sociocognitif.

“Et tout ça donc heu..., justement le rôle de toutes ces réunions que fait la CRAM ou la prévention routière heu..., qui durent une journée ou une demi journée..., ça permet à tous les préventeurs dans les entreprises de se réunir. Heu..., on va pouvoir appréhender donc ce que chacun a fait et puis on va prendre également le meilleur de l'autre qu'on n'a peut-être pas fait hein ! Donc un échange heu..., un échange d'expérience quoi hein !” (R.R. P.E. N°8)

“Le retour d'expérience..., le retour des autres entreprises a été aussi très, très bénéfique puisque j'ai suivi la formation OREGÉ avec (nom d'une autre entreprise de fonderie) et là bon on correspond encore sur les problèmes d'environnement..., mais ç'a été très bénéfique !” (TMS P.E. N°2)

Il s'agit ici de comprendre la nature des situations-problèmes que les autres ont rencontré et comment ils ont procédé pour les surmonter. En ce sens, le retour d'expérience apparaît comme un mode d'appropriation de connaissances formalisées et transférables dans l'action. Mais cela ne signifie pas pour autant que ces connaissances seront applicables et appliquées telles qu'elles sont. C'est l'expérience et les pratiques qui vont ensuite constituer la seconde étape.

2.1.2. L'expérience/la pratique

L'apprentissage par l'expérience, par la pratique, autrement dit, l'apprentissage par l'action apparaît comme la seconde modalité de formation privilégiée par les préventeurs d'entreprise dans la démarche de prévention du risque routier et du risque TMS.

La rencontre des sujets avec l'un ou l'autre de ces risques semble avoir provoqué une rupture dans les pratiques. Dès lors, la mise en œuvre de la démarche de prévention semble avoir été l'occasion d'une démarche de formation et d'acquisition de connaissances. Ainsi, l'analyse des propos recueillis nous permet de distinguer, comme ce fut également le cas pour les préventeurs CRAM, deux principales orientations en terme d'apprentissage par l'expérience, par la pratique.

Tout d'abord, l'apprentissage par l'expérience peut être caractérisé comme une démarche de type essai/erreur.

“Essayer de voir un petit peu les erreurs commises..., et puis en tirer les enseignements.” (TMS P.E. N°1)

Cette modalité, dans laquelle l'erreur est envisagée comme un moteur d'apprentissage, suppose une prise de recul afin que le sujet soit en mesure de développer une analyse dans et sur son action. Cette posture réflexive est nécessaire pour identifier et comprendre les raisons qui ont participé à la survenue de l'erreur. A terme, l'objectif consiste à dégager des principes d'action.

Ensuite, l'apprentissage par l'expérience peut également être envisagé selon une approche par comparaison. Cette seconde voie, qui fait appel à des expériences passées, semble d'ailleurs être privilégiée par les préventeurs d'entreprise puisque l'analyse des entretiens montre qu'elle a été plus fréquemment évoquée que la précédente. La prise de recul analytique et réflexive

permet aux sujets d'appréhender la situation-problème en la comparant avec des situations déjà rencontrées et présentant des similitudes.

“Enfin moi j'ai en mémoire... (RIRE), c'est vrai que c'est..., c'est vrai que les accidents heu..., auxquels vous êtes confronté sont...(BLANC) Moi j'ai mémorisé heu..., une fois pour toute heu..., les accidents auxquels j'ai été confronté. Et je les ai utilisés comme retour d'expérience quoi hein..., mais je pense que beaucoup de gens fonctionnent comme ça..., malheureusement.” (R.R. P.E. N°9)
“Donc..., notamment le risque routier., et en fait heu..., le risque routier quand vous le..., vous pouvez faire des parallèles avec le risque électrique. Bon simplement les données ne seront pas les mêmes et tout ce qui s'en suit mais..., on a le même thème si je puis dire et la même trame..., pas le même thème mais la même trame, donc voilà un petit peu le... (BLANC)” (R.R. P.E. N°5)

Conscients que les situations ne se reproduisent pas de façon identique, les préventeurs capitalisent des expériences sans pour autant chercher à reproduire les mêmes actions. C'est justement grâce à une réflexion sur l'action que les préventeurs peuvent extraire les éléments opérationnels.

L'apprentissage par l'expérience/la pratique recouvre des processus complexes et multiformes qui ont pourtant un point commun : une pratique réflexive qui se caractérise par une posture distanciée d'analyse dans et sur la pratique.

2.1.3. La lecture

Avec une occurrence de 18 fois, les 10 préventeurs d'entreprise que nous avons rencontré dans le cadre du risque routier ont déclaré que la lecture constituait une modalité d'apprentissage et de formation. En revanche, même si le groupe de préventeurs interviewés sur le risque TMS est moins important que le précédent, seul 2 personnes se sont exprimées sur le sujet mais avec un nombre d'occurrences plutôt élevé. Si on adopte un point de vue global en considérant les deux risques, la lecture apparaît indéniablement comme une modalité d'apprentissage et de formation importante ; la raison se situant très certainement dans le fait que les préventeurs y trouvent des connaissances formalisées mobilisables dans l'action. Il en va notamment ainsi pour la lecture d'ouvrages spécialisés ou encore des résultats d'enquêtes.

“J'ai appris en lisant..., en bouquinant plein de petites choses. Donc déjà dans les livres qu'on a sur la santé..., tout ça..., par des enquêtes heu..., par la CRAM aussi.”(TMS P.E. N°4)

Cependant, ce qui nous interpelle davantage, c'est bien plutôt l'écart dans les résultats entre risque routier et risque TMS, même si la différence dans le nombre de préventeurs au sein des groupes nous incite à la prudence dans notre analyse. Toutefois, comment expliquer que tous les préventeurs d'entreprise interviewés dans le cadre du risque routier disent apprendre par le biais de la lecture ? Nous pensons que ce phénomène est intimement lié à la nature du risque. En effet, le risque routier est très médiatisé et il existe par ailleurs différents types de revues traitant de l'automobile. Or, il est apparu dans les entretiens que les préventeurs lisaient beaucoup de ce type de revues. Pour les préventeurs, elles sont source

d'apprentissage même si elles ne sont pas considérées comme des revues spécialisées dans la prévention et même si elles ne présentent aucune garantie scientifique.

“Et bien la revue “auto-moto”..., heu..., la revue..., enfin la revue de la prévention routière..., autrement je ne sais pas heu..., la revue, il y a des autres en général sur le risque hein..., il y a “Préventique”, il y a..., “Face aux risques” heu..., “Travail et Sécurité”... (BLANC)” (R.R. P.E. N°7)

2.1.4. D'autres modalités

Parmi les autres modalités d'apprentissage et de formation, notons que certains préventeurs ont évoqué les forums, l'autoformation, les médias et notamment la télévision, voire même Internet.

Cependant, il est intéressant de remarquer que les stages, autrement dit les dispositifs de formation formelle, ont été cités, dans le cadre du risque routier et du risque TMS, respectivement par 4 et 3 personnes avec des occurrences néanmoins assez faibles. Il y a là une différence assez nette avec les préventeurs CRAM car cette modalité n'avait été évoquée que par 3 personnes. Les préventeurs d'entreprise confirment ainsi leur intérêt pour les connaissances formalisées, constituées.

“Et..., ça a été un peu une remise en question de chacun vu qu'on a repassé..., lors de cette formation on a repassé les tests du code de la route etc..., et on s'est rendu compte que..., et bien il y a du boulot quoi hein ! Parce que..., on a notre permis en poche mais heu..., on croit savoir mais on..., on ne sait pas tout quoi hein !” (R.R. P.E. N°6)

2.2. Supports d'apprentissage

Si on se positionne dans une perspective de complémentarité et de continuité par rapport aux modalités d'apprentissage et de formation, les tableaux ci-dessous présentent une physionomie relativement différente.

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Autruï : collègues, partenaires...	10	62	62,00
Documentation/Livres/Revue	9	23	23,00
L'expérience/Le vécu	5	6	6,00
Les médias/La presse	3	5	5,00
Forum risque routier	2	4	4,00
	Total : 100	100%	

Tableau Supports d'apprentissage Préventeurs d'entreprise Risque Routier

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Autruï : collègues, partenaires ...	5	20	47,62
Documents/Livres/Revue	3	11	26,19
L'expérience/Le vécu	3	9	21,43
Formation OREGÉ	1	2	4,76
	Total : 42	100%	

Tableau Supports d'apprentissage Préventeurs d'entreprise Risque TMS

Tout d'abord, nous pouvons remarquer que, à l'exception de l'item *Formation OREGÉ*, les préventeurs ont essentiellement évoqué, avec des occurrences très fortes, des supports d'apprentissage qui se caractérisent par leur caractère informel. Ensuite, nous constatons qu'il existe des écarts importants dans les occurrences puisque certains items se détachent très nettement.

Quel que soit le risque, tous les préventeurs d'entreprise que nous avons rencontré considèrent, dans des proportions très importantes, qu'autrui constitue le principal support d'apprentissage. Ce résultat vient confirmer l'importance déjà constatée du rapport à autrui dans le processus d'apprentissage et de formation.

Cependant, quels sont les acteurs que recouvre le qualificatif général "autrui" ? Nous avons vu précédemment que les échanges et plus particulièrement le retour d'expérience entre pairs constituait une modalité d'apprentissage et de formation importante. Par conséquent, les pairs, les collègues préventeurs d'entreprise sont évidemment très largement évoqués mais ils ne sont pas les seuls puisque les sujets interviewés estiment que les différents acteurs susceptibles d'être associés aux démarches de prévention sont eux aussi de réels supports d'apprentissage¹.

Les documents/livres/revues apparaissent comme le second type de support d'apprentissage. Pour les personnes interviewées, les ressources documentaires et bibliographiques constituent en effet une source de connaissances et d'informations formalisées, faciles et rapides d'accès mais aussi mobilisables et utilisables immédiatement dans l'action. Les préventeurs recherchent, utilisent et apprennent à partir de documents qui proposent des connaissances opérationnelles.

“[...] on a des tablettes de..., des documents de..., d'entreprises telles que Renault qui ont développé des choses, ça c'est vrai. Mais néanmoins, on n'avait quand même pas le sentiment de..., d'aller jusqu'au bout des choses avec ces documents..., qui nous sont toujours utiles hein, on s'en réfère toujours régulièrement [...]” (TMS P.E. N°1)

Quant à *L'expérience/le vécu*, l'item figure en troisième position dans chaque tableau. Alors qu'elle était apparue comme la principale modalité d'apprentissage et de formation, l'expérience n'est considérée comme support d'apprentissage que par 5 préventeurs dans le risque routier et 3 préventeurs dans le risque TMS avec des occurrences plutôt faibles pour les deux cas. Ce phénomène d'inversion a déjà été observé chez les préventeurs CRAM. Ainsi, ce que les préventeurs d'entreprise considèrent comme étant les principaux supports d'apprentissage (*Autrui* et *Documents/Livres/Revues*), ce sont les sources d'informations et de connaissances formalisées, facilement accessibles et rapidement mobilisables dans l'action. Une situation en apparence paradoxale se dessine alors puisque les préventeurs sont conscients du caractère formateur de l'expérience, de la pratique mais ils ne considèrent pas nécessairement cette modalité de formation comme un support et une source d'apprentissage. Là aussi nous pensons que l'explication

¹ Nous ne reviendrons pas sur la description de ces publics que nous avons eu l'occasion de présenter lors de chapitres précédents : Chapitre 6, section 6.1. et Chapitre 8, section 6.

de ce phénomène réside essentiellement dans le type et la nature des connaissances qui sont ici en jeu puisque l'expérience, la pratique est sous-tendue par des savoirs d'action qui ont la particularité d'être implicites. L'expérience n'est pas davantage considérée comme support d'apprentissage car elle ne donne pas accès à des connaissances instantanément identifiables.

2.3. Connaissances mobilisées

Même si les tableaux ci-dessous sont composés de différents items, la faiblesse des résultats tend à montrer que les préventeurs ont éprouvé quelques difficultés à décrire précisément la nature et le type des connaissances mobilisées dans le cadre de la démarche de prévention.

Items	Effectif groupe : 10 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Connaissances techniques	4	5	45,45
Psychologie : prise de risque/comportement	2	4	36,36
Connaissances de terrain/Savoirs d'expérience	1	1	9,09
Connaissances sur la législation : code de la route	1	1	9,09
	Total : 11		100%

Tableau Connaissances mobilisées Préventeurs d'entreprise Risque Routier

Items	Effectif groupe : 5 personnes		
	Préventeurs	Nb de fois	%
Connaissances de terrain/Savoirs d'expérience	2	2	33,33
Ergonomie	2	2	33,33
Connaissances médicales	1	2	33,33
	Total : 6		100%

Tableau Connaissances mobilisées Préventeurs d'entreprise Risque TMS

La faiblesse des occurrences rend l'analyse et l'interprétation difficiles. Toutefois, nous pouvons tout de même remarquer que les connaissances auxquelles les préventeurs disent avoir eu recours relèvent de domaines divers et variés. Même si les connaissances de terrain, les savoirs d'expérience sont effectivement présents, l'essentiel des connaissances exprimées peuvent être qualifiées de théoriques. Ainsi, outre les connaissances de type technoscientifique, certains préventeurs expliquent avoir mobilisé des connaissances qui ne sont pas issues de leur domaine de référence théorique habituel. Ces acteurs ont su réinvestir et mobiliser, lorsque cela s'avère nécessaire, des savoirs théoriques rencontrés dans un contexte et des situations différentes. C'est notamment le cas des préventeurs qui déclarent avoir eu recours à des connaissances en psychologie.

“Bon moi j'ai eu la chance d'avoir une formation lorsque j'ai pris ma fonction de préventeur..., donc une formation basée sur les théories de prise de risque..., je dirais des aspects..., des aspects qu'on retrouve dans le risque routier quoi. Mais je..., je dirais que par exemple la psychologie..., effectivement c'est des aspects qui seront intéressants à connaître quoi, c'est..., ne pas se limiter au pur aspect technique..., donc déjà sur la prise de risque, pourquoi les gens roulent vite..., ces aspects là quoi.”(R.R. P.E. N°1)

Lorsqu'ils sont confrontés à des risques complexes, les préventeurs semblent capables de mobiliser des connaissances très diverses afin de développer des démarches de prévention adaptées.

3. Préventeurs CRAM/Préventeurs d'entreprise : vers une dynamique d'apprentissage et de formation similaire ?

Après nous être successivement intéressés à chaque type de public, nous proposons à présent de considérer les données liées à l'apprentissage et à la formation dans une perspective comparative.

3.1. Modalités d'apprentissage et de formation

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
L'expérience/La pratique	1	51,06	2	21,11
Le rapport à autrui : échanges, retour d'expérience...	2	23,40	3	40,00
Lecture	3	6,38	1	20,00
Autoformation	4	17,02	NC	NC
La presse/Les médias	5	2,13	5	2,22
Formation/Stage	NC	NC	4	7,78
Forum risque routier	NC	NC	4	7,78
Recherches Internet	NC	NC	6	1,11

Tableau Comparaison Modalités d'apprentissage Risque Routier

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
L'expérience/La pratique	1	40,32	2	24,07
Le rapport à autrui : échanges, retour d'expérience...	2	30,64	1	46,30
Lecture	3	14,52	4	20,37
Formation/Stage	4	9,68	3	7,41
Autoformation	5	3,22	5	1,85
Participation à des colloques, des forums	6	1,61	NC	NC

Tableau Comparaison Modalités d'apprentissage Risque TMS

D'une manière générale, la rencontre avec le risque routier et le risque TMS a déclenché, chez les deux catégories d'acteurs, une dynamique d'apprentissage et de formation essentiellement informelle. Quel que soit le risque et le public considéré, ce sont les trois mêmes modalités qui ont été évoquées, avec toutefois quelques différences du point de vue des résultats.

Dans le cadre des deux risques étudiés, l'apprentissage par l'expérience/la pratique figure à la première position chez les préventeurs CRAM et à la seconde chez les préventeurs d'entreprise. Cette modalité d'apprentissage a été évoquée par la quasi-totalité des personnes interrogées mais avec des différences assez marquées en ce qui concerne les occurrences entre les deux publics. Déclenché par la confrontation avec une situation-problème, l'apprentissage par l'expérience/la pratique se révèle complexe et multiforme. Ainsi, l'analyse des entretiens a permis de faire émerger deux voies possibles : une démarche de type essai/erreur et une démarche par comparaison, par analogie avec des expériences passées. Ce phénomène est apparu chez les deux catégories de préventeurs et nous avons dans les deux cas constaté que la seconde voie

semblait être privilégiée. En d'autres termes, l'apprentissage par l'expérience/la pratique est une modalité essentielle et chaque public la mobilise de façon apparemment similaire.

Les deux autres principales modalités d'apprentissage sont la lecture et le rapport à autrui. Evoquées toutes deux par une majorité d'acteurs, les occurrences tendent à montrer que ces modalités semblent néanmoins occuper une place importante pour les préventeurs d'entreprise. Ainsi, les échanges avec autrui et les retours d'expérience sont envisagés comme ayant un caractère formateur car ils permettent, d'une part, des confrontations de points de vue et, d'autre part, un accès à des connaissances formalisées et transférables dans l'action. Or, ce besoin de disposer de connaissances formalisées et mobilisables dans l'action est sous-jacent à la lecture comme modalité d'apprentissage et de formation. Pour les deux catégories de préventeurs, la lecture apparaît en effet comme une modalité qui s'inscrit dans la complémentarité de l'apprentissage par l'expérience et par le rapport à autrui.

Au final, au regard de la nature des modalités de formation et d'apprentissage évoquées, il semble que les deux catégories de préventeurs se soient inscrites dans une dynamique d'autoformation multidimensionnelle, voire globale.

3.2. Supports d'apprentissage

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Autrui : collègues, partenaires...	1	58,33	1	62,00
Documentation/Livres/Revue	2	25,00	2	23,00
L'expérience/Le vécu	3	12,50	3	6,00
Les médias/La presse	4	4,17	4	5,00
Forum risque routier	NC	NC	5	4,00

Tableau Comparaison Supports d'apprentissage Risque Routier

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Autrui : collègues, partenaires...	1	50,00	1	47,62
Documentation/Livres/Revue	2	14,28	2	26,19
L'expérience/Le vécu	3	28,58	3	21,43
Cours du CNAM/Formations diverses	4	4,76	NC	NC
Forums/Colloques	5	2,38	NC	NC
Formation OREGE	NC	NC	4	4,76

Tableau Comparaison Supports d'apprentissage Risque TMS

Quel que soit le risque considéré, les deux publics semblent principalement avoir mobilisé trois supports d'apprentissage puisqu'ils apparaissent dans le même ordre au sein de chaque tableau, avec toutefois quelques différences notamment en ce qui concerne les occurrences des items *Documentation/Livres/Revue* et *L'expérience/Le vécu*.

D'une manière générale, les trois principaux supports d'apprentissage évoqués s'inscrivent dans la continuité des modalités de formation. Toutefois continuité ne signifie pas pour autant cohérence. En effet, alors que l'expérience était apparue, notamment chez les préventeurs CRAM, comme la modalité de formation essentielle, elle ne figure qu'en troisième position pour ce qui est des supports. Ce phénomène d'inversion est également vrai pour les préventeurs d'entreprise même s'il apparaît moins nettement. Cette situation paradoxale tend à révéler un

rapport à la formation et à l'apprentissage dans lequel l'expérience est considérée comme une modalité de formation et non comme un support d'apprentissage. Or, comment interpréter ce phénomène alors même que "autrui" apparaît comme le principal support d'apprentissage pour les deux catégories de préventeurs ? En effet, à travers autrui n'est-ce pas essentiellement le retour d'expérience qui est ici recherché et légitimé ? Dans cette perspective, nous pouvons en déduire que c'est leur propre expérience que les préventeurs ont des difficultés à reconnaître comme source d'apprentissage alors qu'ils sont conscients de son caractère formateur.

Une analyse en creux de cette situation paradoxale tend à montrer que, en s'exprimant davantage sur autrui et la documentation/les livres/les revues, les sujets interviewés semblent plutôt considérer comme un support d'apprentissage ce qui leur permet d'avoir accès directement à des connaissances formalisées, à des méthodologies, des façons de faire applicables et transposables dans l'action. Puisqu'elle n'est pas verbalisée, l'expérience personnelle des préventeurs ne donne pas directement accès à des connaissances formalisées ; et en cela, les sujets ne considèrent pas leur propre expérience comme un support d'apprentissage. Par conséquent, nous pouvons en déduire que les deux publics semblent posséder un rapport au savoir et à l'apprentissage à la fois utilitaire et instrumental.

3.3. Connaissances mobilisées

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Connaissances techniques	1	62,50	1	45,45
Connaissances de terrain/Savoirs d'expérience	2	15,62	3	9,09
Connaissances sur la législation : code de la route	3	9,37	3	9,09
Comptabilité/Gestion	4	6,25	NC	NC
Ergonomie	5	3,12	NC	NC
Psychologie : prise de risque	5	3,12	2	36,36

Tableau Comparaison Connaissances mobilisées Risque Routier

Items	Préventeurs CRAM		Préventeurs d'entreprise	
	Rang	%	Rang	%
Ergonomie	1	60,00	1	33,33
Connaissances de terrain/Savoirs d'expérience	2	20,00	1	33,33
Connaissances dans le domaine psychosocial	3	20,00	NC	NC
Connaissances médicales	NC	NC	2	33,33

Tableau Comparaison Connaissances mobilisées Risque TMS

Les tableaux de comparaison ci-dessus doivent être appréhendés avec la plus grande prudence car les tableaux initiaux font état de fortes disparités dans les résultats. Les écarts importants en ce qui concerne les occurrences et le nombre de personnes à s'être exprimées rendent la comparaison difficile. Sans chercher à généraliser ou à tirer des conclusions trop rapides, nous pouvons toutefois relever des tendances et des renseignements intéressants.

Dans le cadre du risque routier, ce sont les connaissances d'ordre technique qui semblent avoir été majoritairement mobilisées par les deux catégories de préventeurs. Quant au risque TMS, ce sont les connaissances en ergonomie qui ont été les plus fréquemment citées par les deux publics. En revanche, même s'ils figurent dans les premières places des tableaux, les savoirs de terrains et

d'expérience n'ont été évoqués que par une minorité de personnes avec des occurrences plutôt faibles. Cette situation révèle un phénomène paradoxal dans la mesure où l'expérience/la pratique apparaît comme l'une des principales modalités d'apprentissage et de formation. Si on procède là aussi à une analyse en creux, la propension à s'exprimer sur des connaissances techniques et scientifiques ayant un fort ancrage théorique peut être interprétée comme une difficulté des préventeurs à reconnaître les connaissances de terrain comme de véritables connaissances. Il est en effet plus facile d'évoquer directement des savoirs formalisés et reconnus. En revanche, pour s'exprimer sur des savoirs d'action, il est préalablement nécessaire de passer par une étape de verbalisation et de formalisation. Ces connaissances ne se donnent pas à voir spontanément contrairement aux savoirs techniques et scientifiques. Par ailleurs, en s'exprimant sur des connaissances d'ordre technique et scientifique, les acteurs adoptent une posture qui vise indirectement affirmer leur expertise technique, voire une certaine crédibilité.



La rencontre des préventeurs avec le risque routier ou TMS est une expérience qui marque une rupture dans les représentations et les pratiques de prévention. Or il apparaît clairement que cette rupture a eu pour effet d'engager les préventeurs dans une dynamique de formation informelle dont les principales modalités sont l'expérience/la pratique, le rapport à autrui et la lecture. Cependant, si autrui et les documents/livres sont effectivement considérés comme des supports d'apprentissage, ce n'est pas tout à fait le cas de l'expérience et de la pratique. Dans cette situation paradoxale, l'expérience est considérée comme une modalité de formation mais pas véritablement comme un support d'apprentissage. Ce phénomène semble être confirmé par la nature des connaissances que les préventeurs déclarent avoir mobilisé.

CHAPITRE XI

Discussion des résultats

Arrivés à ce stade de la présentation des principaux résultats de l'étude, nous proposons à présent de mobiliser l'essentiel de ces données afin de questionner les hypothèses que nous avons formulées pour guider et orienter notre travail. En quoi les propos recueillis et les analyses réalisées au cours des chapitres précédents nous permettent-ils de confirmer ou d'infirmer les hypothèses initiales ?

Commençons ici par rappeler les quatre hypothèses que nous avons posées. La première postule que l'émergence du risque TMS et du risque routier provoque chez les préventeurs une transformation de leur représentation des risques professionnels et de leurs pratiques de prévention. Dans la seconde, nous avons admis que l'identité professionnelle joue un rôle déterminant dans le processus de transformation des représentations. Dans la troisième, nous avons postulé que les démarches de prévention évoluent car la dynamique représentations/pratiques favorise un apprentissage expérientiel. Enfin, la quatrième et dernière hypothèse nous a conduit à admettre que, grâce aux principes de distanciation et de conscientisation, la pratique réflexive est une méthode qui favorise la transformation des représentations.

Ces hypothèses répondent à un double objectif : d'une part, elles ont une finalité de recherche puisqu'elles ont guidé notre réflexion au cours du recueil et de l'analyse des données ; d'autre part, elles ont une finalité pédagogique dans la mesure où elles doivent nous permettre de proposer des pistes de formation. Par conséquent, elles occupent une place centrale dans ce travail. Aussi, c'est à travers le prisme de ces quatre postulats que nous proposons désormais d'interroger les principaux résultats qui seront, par la même occasion, synthétisés et généralisés.

1. Risque routier et TMS : rupture et moteur d'une transformation des représentations et des pratiques de prévention

Habituellement, les recherches qui se donnent pour objet de considérer l'évolution, la transformation des représentations et/ou des pratiques socioprofessionnelles, ont recours à des procédés méthodologiques qui s'inscrivent dans un suivi longitudinal des sujets étudiés. La nature de notre sujet étant difficilement compatible avec ce type d'approche, nous avons fait le choix de mobiliser une méthodologie plus classique et peut-être moins ambitieuse. Cependant, en amenant les préventeurs à opérer une mise en perspective entre, d'une part, le risque routier ou TMS et, d'autre part, les risques "classiques", il s'avère que les données recueillies lors des entretiens révèlent une évolution en ce qui concerne les représentations et les pratiques de prévention mises en œuvre. Par delà les spécificités inhérentes à chaque cas étudié, notre proposition de considérer la rencontre avec le risque routier ou TMS comme un générateur de

transformation des représentations et des pratiques de prévention est effectivement avérée notamment pour les raisons suivantes.

1.1. De la linéarité causale à la complexité

Pour près de 60% des préventeurs que nous avons rencontrés, les risques professionnels “classiques” sont essentiellement caractérisés par l’expertise technico-scientifique. Ainsi, au regard de la formation initiale des sujets, des recherches dans le domaine de la prévention et de l’évolution de la législation sur les mises en conformité, ce type de risque fait l’objet d’une bonne connaissance tout en s’inscrivant dans une logique de raisonnement et un habitus professionnel qui permettent aux acteurs d’analyser les risques afin d’en identifier les causes principales et de proposer des solutions pour y remédier.

La représentation du risque routier et TMS se présente quant à elle sous un jour très différent. En premier lieu, au-delà des spécificités propres à chaque risque, la multiplicité et la diversité des caractéristiques auxquelles les préventeurs ont eu recours pour les qualifier sont déjà, en soi, révélatrices d’une forme de complexité. Par ailleurs, la notion même de complexité est présente, soit explicitement, soit en filigrane, dans les principaux éléments sémantiques qui structurent la représentation que les préventeurs ont de ces risques. Ainsi, le risque routier est globalement présenté comme un risque complexe, omniprésent, où les problèmes de comportements sont liés à des dimensions culturelles, voire éducatives, et où les médias participent à construire un rapport symbolique complexe entre individus et automobile. Quant au risque TMS, il est présenté comme un risque complexe, multifactoriel, omniprésent et lié aux nouvelles formes d’organisation du travail.

De ce point de vue, il existe bien un écart dans l’organisation signifiante des représentations entre les risques sur lesquels nous avons travaillé et les risques “classiques”. Même si la transformation des représentations n’a pu être formellement établie pour l’ensemble des préventeurs, l’analyse des propos recueillis nous a permis de mettre en évidence deux types d’indices visant à confirmer ce phénomène. Tout d’abord, si on procède à une analyse en creux de la différence entre représentation des risques “classiques” et représentation du risque routier et TMS, le glissement de la linéarité causale vers la complexité se révèle alors tout à fait évident. Ensuite, il est apparu que plus de la moitié des acteurs interviewés s’est exprimée sur le passage de la linéarité causale à la complexité, soit de façon explicite en la désignant comme telle ou en pointant les limites des approches technoscientifiques face à la complexité et en plaidant pour la nécessité d’approches globales de type ergonomique, soit en expliquant que tous les risques professionnels devaient être appréhendés selon une même posture cognitive. Or, par rapport à cette seconde modalité, il est apparu, après analyse, que ces acteurs avaient développé une représentation des risques qui intègre les caractéristiques du risque routier ou TMS, à savoir notamment la complexité. Par conséquent, la posture cognitive qu’ils ont évoquée correspond en fait à une posture favorisant une approche globale pour l’ensemble des risques.

1.2. Des risques entre multifactorialité et conséquences de la modernité

Toutefois, au-delà des considérations générales liées à l'évolution de la représentation des risques professionnels, en quoi la complexité du risque routier et TMS est-elle spécifique au point de marquer une rupture avec les autres risques et ainsi provoquer une transformation des représentations et des pratiques ?

En premier lieu, la complexité est présentée par les préventeurs comme une propriété qui trouve principalement son origine dans la multifactorialité inhérente à ces deux risques. De ce point de vue, ce sont les interactions multiples entre les différents facteurs qui participent à gommer le principe de linéarité causale et, par voie de conséquence, à créer une part d'incertitude en ce qui concerne l'origine et la survenue de ces risques. Ainsi, cette caractéristique est corroborée par le fait que les préventeurs se sont exprimés sur une grande diversité de facteurs de risques qui ont la particularité de s'inscrire dans des dimensions très différentes : facteurs humains, facteurs liés à l'organisation du travail, facteurs psychosociaux, facteurs sociaux, facteurs culturels, facteurs environnementaux, facteurs techniques... Même si tous ces facteurs ont effectivement été évoqués par les préventeurs, ils n'ont néanmoins pas été abordés de la même façon ni dans les mêmes proportions selon le risque considéré. Bien qu'il soit délicat de procéder à une comparaison des facteurs eu regard aux spécificités de chaque risque, il apparaît que les deux principaux facteurs de risque sont : le facteur humain et les facteurs liés à l'organisation du travail. Cependant, rappelons que le facteur humain se décline selon deux modalités propres à chaque risque puisque, dans le cadre du risque TMS, ce sont les sollicitations biomécaniques qui sont évoquées alors que dans le cadre du risque routier, il s'agit de la dimension comportementale liée notamment à des aspects culturels, sociaux et éducatifs. Toutefois, il serait dangereux et réducteur d'assimiler le risque routier et TMS à ces deux facteurs. En effet, chaque préventeur ayant évoqué plusieurs facteurs de risque, ce sont bien les interactions multiples entre plusieurs facteurs au sein d'une situation de travail (situation déjà complexe par définition) qui crée de la complexité. Par conséquent, les facteurs psychosociaux, les facteurs liés à l'environnement mais aussi les facteurs techniques ne doivent pas être négligés car nous avons vu qu'ils jouent un rôle essentiel dans chacun des deux risques.

Deuxièmement, l'intégration de la complexité dans la représentation est également liée à des phénomènes qui dépassent le seul cadre du risque routier et TMS tels qu'ils se manifestent dans les entreprises. En effet, pour s'exprimer sur ces risques, les préventeurs ont évoqué des caractéristiques qui contribuent à les faire apparaître comme des conséquences de la modernité. Ainsi, le risque routier est considéré comme un risque permanent auquel chacun d'entre nous est exposé à la fois dans sa vie professionnelle et privée. De ce fait, la frontière entre ces deux sphères n'est pas toujours facile à identifier. En outre, la médiatisation qui a trait au risque routier et à l'automobile participe à la construction d'un rapport symbolique entre les individus et la voiture au sens d'objet social. Pour les préventeurs, le risque routier soulève alors des questions liées au facteur humain et plus largement à l'éducation, au rapport aux autres, voire à l'incivilité. Quant au risque TMS, les préventeurs considèrent qu'il est lui aussi omniprésent dans tous les secteurs d'activité. S'il est parfois présenté comme la conséquence des nouvelles formes d'organisation du travail, les préventeurs rappellent que ce

risque soulève quelques fois des interrogations quant à son origine professionnelle.

1.3. De la nécessité d'une approche ergonomique, participative et globale

Si les risques professionnels "classiques" peuvent être appréhendés par le biais d'une approche, d'un mode de raisonnement technico-scientifique, qu'en est-il du risque routier et du risque TMS alors même qu'ils marquent une rupture génératrice d'une évolution des représentations ?

La démarche de prévention du risque TMS est présentée comme une démarche ergonomique et participative du fait de la nécessité de mener une analyse de l'activité. A cet égard, les actions étant envisagées dans la durée, les préventeurs considèrent que la démarche de prévention TMS doit s'inscrire dans une dynamique de projet. De plus, certains acteurs pensent que des formations-actions et des actions de communication visant à faire évoluer les mentalités peuvent également être mises en œuvre. D'une manière générale, le recours à des démarches de type ergonomique apparaît comme le révélateur de la nécessité implicite d'appréhender le risque TMS à travers l'ensemble de ses composantes, notamment grâce à une approche globale.

En ce qui concerne le risque routier, près des trois quarts des préventeurs caractérisent explicitement la démarche de prévention comme une approche globale, systémique. Ensuite, la caractérisation de la démarche présente de forte similitude avec celle du risque TMS. Ainsi, les préventeurs considèrent que le risque routier relève d'une démarche participative, s'inscrivant dans le long terme et, par conséquent, nécessitant d'être intégrée dans une dynamique de projet. Par ailleurs, il s'avère également que certains préventeurs envisagent cette démarche comme une action de sensibilisation/communication visant à faire évoluer les mentalités et les comportements.

Cependant, outre ces caractérisations générales concernant la nature des démarches de prévention du risque routier et TMS, les préventeurs se sont également exprimés sur les détails des différentes phases de réalisation de ces actions de prévention. Ainsi, l'évaluation du risque est-elle présentée comme un diagnostic visant à rechercher et à identifier des indices notamment en observant les situations de travail et en consultant les déclarations d'accidents et de maladies. Pour ce qui est de l'analyse du risque, les préventeurs ont essentiellement déclaré avoir utilisé des méthodes telles que l'arbre des causes et l'analyse de type ergonomique de l'activité et des situations de travail.

Pour mener à bien leurs actions de prévention, les préventeurs expliquent avoir sollicité la participation de différents acteurs internes et externes aux entreprises et avoir eu recours à des outils qui se révèlent très différents (questionnaires d'évaluation, vidéo/photo...). Au final, les sujets interviewés ont évoqué une diversité de mesures de prévention multidimensionnelles : amélioration des situations de travail, actions de sensibilisation, mesures organisationnelles, amélioration du vécu, actions sur l'environnement, mesures techniques, actions de formation...

Ne pouvant reprendre de façon exhaustive l'ensemble des détails de l'analyse, ce retour nécessairement partiel sur les propos tenus par les préventeurs quant à

la nature des démarches montre que les pratiques de prévention sont en cohérence avec les éléments structurant de la représentation du risque routier et TMS. En effet, les actions de prévention semblent orientées par des préoccupations liés à la volonté d'appréhender ces risques dans toute leur complexité. Ainsi, les propos recueillis tendent à montrer que les pratiques de prévention mises en œuvre dépassent non seulement le cadre de l'approche techno-scientifique et de l'application de protocoles, de schémas d'action prédéfinis mais aussi celui des compétences inhérentes à l'expertise technique. Le recours à des approches permettant d'appréhender le risque dans sa globalité est justifié par la nécessité de contextualiser le risque dans son environnement afin de saisir la complexité inhérente aux interactions entre les multiples facteurs. Le risque étant spécifique au contexte de chaque entreprise, l'application de schémas d'action prédéfinis ne peut être envisagée. Que ce soit pour le risque routier ou pour le risque TMS, les actions de prévention doivent alors être spécifiques et adaptées à chaque entreprise.

Par conséquent, sans chercher à gommer le rôle éventuel d'autres facteurs sur lesquels nous n'avons pu recueillir des informations précises, il apparaît que pour ces préventeurs, la rencontre avec le risque routier ou TMS a effectivement marqué une rupture qui est également le moteur d'un processus de transformation des représentations et des pratiques de prévention dans une dynamique interactive.

2 La dynamique identitaire comme cadre de transformation des représentations

Dans la continuité de la première hypothèse, nous avons postulé que l'identité professionnelle joue un rôle déterminant dans la dynamique de transformation des représentations. Si l'analyse de données recueillies met en évidence de réelles différences entre les deux catégories de préventeurs, confirmant ainsi notre hypothèse, il n'en demeure pas moins que nous avons sous-estimé l'enjeu que représente l'identité professionnelle. Ainsi, nous avons découvert que la rencontre avec le risque routier et TMS soulève de réelles interrogations chez les sujets notamment en ce qui concerne leur rôle, leur image mais aussi leur reconnaissance. Il apparaît en effet que les caractéristiques inhérentes à ces risques amènent les préventeurs à s'interroger sur l'avenir de leur métier.

2.1. Identité et représentation : une co-construction dynamique

Au cours des pages précédentes, la discussion des résultats a essentiellement porté sur la nature de l'évolution des représentations et des pratiques de prévention sans toutefois chercher à prendre en considération les spécificités inhérentes à chaque public. Or, l'analyse des résultats a mis en évidence la présence de différences, entre les deux catégories de préventeurs, dans la structure des représentations du risque routier et TMS et dans les pratiques prévention.

Notons tout d'abord que la représentation des risques professionnels "classiques" présente, d'une manière générale, une forte similarité entre les deux

catégories d'acteurs. En effet, préventeurs CRAM et préventeurs d'entreprise partagent une représentation dont le noyau central est globalement constitué autour de l'expertise/maîtrise technique. Cependant, même si cette caractéristique joue un rôle prépondérant dans la structuration et la signification de la représentation des risques "classiques", l'analyse du discours montre que, du point de vue des facteurs de risque, les préventeurs d'entreprise relativisent la garantie apportée par la maîtrise et l'expertise technique en mettant en avant la place déterminante du facteur humain. Or, si cette dimension apparaît en filigrane dans les propos des préventeurs d'entreprise sur les risques professionnels "classiques", elle émerge en revanche de façon très claire dans le cadre des risques que nous avons étudiés. Par conséquent, les points de divergence entre les deux catégories de préventeurs se dessinent de façon beaucoup plus nette en ce qui concerne le risque routier et TMS.

Pour ce qui est des représentations, le risque routier est envisagé par les préventeurs d'entreprise comme un problème de comportement lié à la culture, à l'éducation mais aussi aux conséquences des effets de la médiatisation. De ce point de vue le comportement, c'est-à-dire le facteur humain, est présenté comme le principal facteur de ce risque. En revanche, la situation est très différente pour les préventeurs CRAM puisque leur représentation du risque routier est largement déterminée par la complexité du risque avec notamment son omniprésence et les problèmes qu'elle soulève au niveau de la délimitation des frontières entre sphère privée et professionnelle. De plus, l'organisation du travail est considérée comme le principal facteur de risque, même s'il est vrai que le comportement figure quant à lui en seconde position.

En ce qui concerne le risque TMS, la représentation ne semble pas porter de traces tangibles de la différence identitaire des deux publics. Le seul indice palpable concerne un léger écart au niveau de la place de l'organisation du travail comme facteur de risque. Les préventeurs CRAM ont en effet tendance à accorder un poids plus important à cette dimension que leurs collègues des entreprises.

A travers le discours recueilli, les pratiques de prévention évoquées portent quant à elles la trace d'un positionnement statutaire et identitaire différent. Même si la représentation de la démarche et les mesures de prévention évoquées sont globalement en cohérence avec la représentation du risque routier et TMS – et donc à ce titre on y retrouve les différences liées à la place de l'organisation du travail et de facteur humain – les différences inhérentes aux statuts et aux rôles des deux catégories de préventeurs sont plus particulièrement visibles dans la genèse de la démarche, le choix des méthodes d'analyse, au niveau des partenaires sollicités et des freins rencontrés.

Peut-être davantage que cela n'est le cas pour les risques professionnels "classiques", il apparaît que le risque routier et, dans une moindre mesure, le risque TMS cristallisent, dans les représentations et les pratiques, les différences identitaires en terme de statuts et de rôles. Nous pensons que ce phénomène n'est sans doute pas étranger à la complexité de ces risques. La multiplicité et la variété des interactions qui relient l'ensemble des facteurs de risque participent à créer une part irréductible d'incertitude au sein de laquelle la dynamique identitaire (statut, valeurs, normes, culture, croyances, historicité...) peut se développer et ainsi orienter le sens de la représentation. Dès lors, comment interpréter le fait

que l'expression identitaire soit plus prégnante dans le risque routier que dans le risque TMS ? Une des raisons possibles ne se situe t-elle pas dans le statut même du risque routier qui est à la fois un enjeu social et professionnel ? Si tel est le cas, nous avons alors probablement sous-estimé la place des groupes sociaux d'appartenance et de référence au détriment du groupe professionnel. Pour mieux saisir le sens et les implications des représentations, nous aurions peut-être dû nous intéresser davantage au contexte social et personnel des préventeurs (loisirs, hobbies...) afin de comprendre la place et le rôle de ces dimensions dans l'exercice du métier de préventeur.

2.2. De la naissance d'un questionnement identitaire : préventeur, une identité en devenir ?

Au-delà du seul lien entre représentations et identité professionnelle, la recherche a également été l'occasion de mettre en évidence un véritable questionnement identitaire. La rencontre avec le risque routier et TMS soulève des préoccupations sur le devenir du métier de préventeur que nous n'avions pas envisagées de façon aussi prégnante.

En premier lieu, rappelons que les deux catégories de préventeurs possèdent initialement des statuts très différents. Les préventeurs CRAM sont des acteurs institutionnels ayant globalement un rôle de conseil et de contrôle alors que les préventeurs d'entreprise sont des salariés dont la nature des missions dépend de chaque entreprise. Or, il apparaît que la prévention du risque routier et/ou TMS ouvre le champ des possibles en terme de rôle. En effet, la multiplicité des rôles évoqués tend à montrer que la prévention de ces deux risques conduit les préventeurs à dépasser le rôle qui est traditionnellement le leur dans le cadre de démarches concernant des risques "classiques". Cependant, l'animation/suivi/coordination de projet et la sensibilisation constituent les deux types de rôles les plus fréquemment évoqués par les deux catégories de préventeurs.

Par suite, le problème du rôle génère chez les deux catégories de préventeurs différentes interrogations en ce qui concerne leur image et leur reconnaissance professionnelle. Ainsi, dans le cadre du risque routier, une majorité de préventeurs déclare donner l'image de quelqu'un de crédible et d'exemplaire. Ce souci de crédibilité, même s'il est indispensable à l'exercice de ce métier, nous paraît très probablement lié au questionnement des préventeurs quant à la nature de leur rôle dans des démarches qui ne correspondent pas exactement aux critères des actions de prévention habituelles. Parallèlement, nous avons pu remarquer que les préventeurs estiment également avoir une image de technicien et de généraliste de la prévention des risques professionnels. Ce type d'image coïncide avec l'image traditionnellement associée à ce métier et traduit une forme de décalage avec la nature du rôle et des pratiques de prévention que suppose la prévention du risque routier et TMS.

Enfin, ce phénomène de préoccupation identitaire est particulièrement prégnant, notamment chez les préventeurs CRAM, dans le questionnement lié au problème de la reconnaissance professionnelle qui apparaît comme étant principalement construite autour de l'expertise technique et du caractère généraliste du métier. S'il existe effectivement une réelle proximité entre image et

reconnaissance professionnelle, la seconde se distingue dans le sens où elle engage la responsabilité et la crédibilité des préventeurs. Or, comme nous venons de le voir, responsabilité et crédibilité sont deux préoccupations fondamentales de l'image des préventeurs.

Au final, il apparaît que les interrogations identitaires dépassent les seuls aspects statutaires puisqu'elles sont davantage sous-tendues par un questionnement sur la professionnalité du métier de préventeur. Ce phénomène tend ainsi à corroborer le fait que le risque routier et le risque TMS induisent une évolution du rôle des préventeurs. Les rôles les plus fréquemment cités, les caractéristiques inhérentes à ces risques ainsi que les pratiques de prévention que les sujets ont déclaré avoir mises en œuvre montrent que ces deux risques supposent de mobiliser des compétences et des connaissances qui vont au-delà du domaine de l'expertise technico-scientifique.

3. Apprentissage expérientiel et pratique réflexive comme mode de transformation des représentations et des pratiques

Les deux dernières hypothèses ont en commun de porter principalement sur les processus de formation et d'apprentissage des préventeurs. Avant d'aborder véritablement les aspects liés à leurs natures et à leurs modalités, nous pouvons préalablement confirmer ici une hypothèse implicite, à savoir que les démarches de prévention du risque routier et du risque TMS ont effectivement été une source, voire même un moteur d'apprentissage et de formation.

3.1. Dynamique représentations/pratiques et apprentissage expérientiel dans les démarches risque routier et TMS

Dans la troisième hypothèse, nous avons postulé que les démarches de prévention évoluent car la dynamique représentations/pratiques favorise un apprentissage expérientiel. L'analyse des représentations et des pratiques de prévention tend à montrer que la rencontre des préventeurs avec le risque routier ou TMS marque une réelle rupture provoquant ainsi une situation de dissonance entre, d'une part, la situation extérieure et, d'autre part, la représentation des risques professionnels "classiques" et l'habitus professionnel. En ce sens, le risque routier et TMS constituent effectivement une expérience qui crée une situation de déséquilibre et qui conduit les préventeurs à entrer dans une phase de questionnement visant à réduire la situation de dissonance et à développer une action adaptée aux caractéristiques de la situation-problème. En tant que rupture dans la continuité du vécu et de l'habitus, l'expérience risque routier et TMS apparaît comme un moteur de changement, de transformation des représentations et des pratiques.

Conformément à notre hypothèse, il apparaît que les démarches de prévention du risque routier et TMS aient été le cadre d'apprentissages expérientiels. Les propos recueillis montrent que, pour la quasi totalité des préventeurs (28 sur 31), la pratique/l'expérience constitue une des principales modalités d'apprentissage et de formation. Par ailleurs, l'analyse a permis de faire émerger les deux déclinaisons sous lesquelles la formation expérientielle peut être envisagée :

- dans le cadre de l'expérimentation, dont le principe repose sur une démarche de type essais/erreurs, les préventeurs réalisent des apprentissages dans la mesure où ils tirent des enseignements sur les raisons de la réussite ou de l'échec d'une action
- dans le cadre de l'analyse du vécu, les situations-problèmes sont appréhendées, dans une perspective compréhensive, selon une approche par analogie, c'est-à-dire en mobilisant et en analysant des expériences passées afin de donner du sens aux problèmes rencontrés.

Bien que ces deux voies d'apprentissage par l'expérience aient été évoquées par les deux publics interviewés, il apparaît que la seconde semble privilégiée par les préventeurs, quelle que soit leur appartenance statutaire.

Au regard de l'ensemble des résultats que nous avons présenté et analysé, sommes-nous pour autant en mesure d'affirmer que la dynamique représentations/pratiques favorise l'apprentissage expérientiel ? La recherche a permis de mettre en évidence, chez les deux publics, une certaine cohérence entre trois éléments : les représentations du risque routier et TMS, les représentations des démarches et les pratiques de prévention que les sujets ont déclaré avoir mises en oeuvre. De ce point de vue, ce phénomène tend à prouver qu'une véritable dynamique interactive entre représentations et pratiques¹ participe à créer une situation d'équilibre visant à surmonter la rupture introduite par la confrontation avec le risque et ainsi réduire le phénomène de dissonance. Or, au vu des résultats, le besoin, voire la nécessité de réduire la dissonance en activant la dynamique représentations/pratiques paraît effectivement conduire les préventeurs à s'inscrire dans une démarche d'apprentissage expérientiel. Puisqu'elle consiste à analyser le vécu et les pratiques, cette modalité d'apprentissage implique la pratique réflexive et, par voie de conséquence, une posture de distanciation et un mouvement de conscientisation. Ce sont justement ces deux caractéristiques qui nous paraissent importantes car elles permettent aux sujets d'appréhender leurs représentations et leurs pratiques comme objet d'analyse et de réflexion. Lorsque les phénomènes qui introduisent une rupture, une dissonance ne font pas l'objet d'une stratégie de défense pour protéger les représentations initiales, la dynamique interactive représentations/pratiques constitue un cadre favorable à l'apprentissage expérientiel pour un retour à une situation d'équilibre. La nécessité de mener des démarches adaptées va amener les préventeurs à se former par et pour l'action afin de réduire la dissonance et ainsi restaurer une situation d'équilibre satisfaisante.

3.2. Transformation des représentations : vers une dynamique globale ?

La quatrième et dernière hypothèse s'inscrit dans la continuité de la précédente car elle porte explicitement sur la place et le rôle de la pratique réflexive dans la transformation des représentations.

¹ Rappelons que, d'une part, les représentations fonctionnent comme des grilles de lecture et des guides pour les pratiques et que, d'autre part, les pratiques jouent en retour un rôle moteur dans la transformation des représentations.

Au début de ce chapitre, nous avons vu que les résultats tendent à confirmer une transformation de la représentation des risques professionnels suite à la confrontation avec le risque routier ou TMS. Or, en associant ces résultats avec ceux qui concernent les modalités d'apprentissage que les sujets déclarent avoir mises en œuvre dans le cadre des démarches qui ont été menées, il apparaît que la pratique réflexive se présente effectivement comme une méthode qui favorise la transformation des représentations. Cependant, nous n'avons ici qu'une confirmation partielle de notre hypothèse puisque nous avons alors supposé que la transformation des représentations était favorisée notamment grâce aux principes de distanciation et de conscientisation inhérents à la pratique réflexive.

Cette hypothèse nous confronte ainsi aux limites de notre méthodologie dans la mesure où elle ne nous a pas permis d'accéder véritablement aux dimensions implicites et métacognitives. Pour cela, il aurait été nécessaire d'avoir par exemple recours à des entretiens d'explicitation mais la nature de la recherche et les critères que nous avons définis ne s'y prêtaient pas. Par conséquent, le rôle des postures de distanciation et de conscientisation dans la transformation des représentations ne peut être que supposé de façon théorique dans la mesure où ces deux dimensions sont inhérentes à la pratique réflexive.

A ce stade de la discussion des résultats, il nous faut également revoir partiellement la portée de nos deux dernières hypothèses. En effet, bien que l'apprentissage expérientiel et la pratique réflexive jouent indéniablement un rôle important dans la dynamique de transformation des représentations, nos hypothèses apparaissent comme étant trop restrictives dans la mesure où les résultats montrent que le rapport à autrui (notamment le retour d'expérience) et la lecture constituent des modalités d'apprentissage et de formation mobilisées par une forte majorité des préventeurs.

Lors de la rédaction des hypothèses de recherche, nous pensions que les modalités d'apprentissage et de formation nécessitant un travail sur soi (comme c'est notamment le cas pour l'apprentissage expérientiel et la pratique réflexive) étaient plus propices à générer de réelles transformations des représentations. De ce fait, nous avons quelque peu sous-estimé le rôle potentiel et l'influence des déterminants externes. Or, il apparaît que les préventeurs se sont inscrits dans un processus d'autoformation (les dispositifs de formation formel sont peu évoqués) plus large puisque les résultats montrent que l'essentiel des acteurs interviewés s'est exprimé sur plusieurs modalités de formation de type informel. Ainsi, il semble que l'apprentissage expérientiel et la pratique réflexive soient inscrits dans un cadre global d'apprentissage par l'action en mobilisant le rapport à autrui et la lecture comme des modalités et des ressources complémentaires.

L'apprentissage au contact d'autrui peut se décliner sous plusieurs formes selon le type d'acteur sollicité. En premier lieu, le processus d'apprentissage et de formation peut prendre la forme du conflit sociocognitif lorsque les préventeurs se situent dans le cadre de retours d'expérience notamment avec des collègues. D'autre part, le processus d'apprentissage et de formation peut prendre la forme d'une acquisition de connaissances dans le cadre d'échanges avec les nombreux partenaires sollicités lors des démarches de prévention. Quant à la lecture, elle apparaît comme un moyen d'acquérir et/ou d'approfondir, de façon autonome, des connaissances formalisées et mobilisables dans l'action.

Au final, il existe une certaine complémentarité entre les modalités d'apprentissage et de formation mais aussi entre les différents supports mobilisés. A bien y regarder, cette situation traduit la complémentarité entre savoirs théoriques et savoirs d'action. En effet, chez les préventeurs interviewés, il semble que la formation par et pour l'action soit complétée par une recherche de connaissances dans le rapport à autrui et dans la lecture. Cependant, rappelons que ce phénomène de complémentarité entre modalités de formation et supports d'apprentissage a également permis de mettre à jour une situation paradoxale chez les deux publics. En effet, si l'expérience est bien envisagée comme une modalité de formation, les préventeurs reconnaissent en revanche difficilement leur propre expérience comme un support d'apprentissage ; alors que le retour d'expérience d'autrui est au contraire considéré comme le principal support d'apprentissage.

Au final, eu égard aux éléments que nous venons de présenter, ne peut-on pas se demander si, dans le cadre d'un dispositif de formation, la dynamique de transformation des représentations ne nécessite pas une articulation de différentes modalités d'apprentissage dans une perspective globale ?



Ce chapitre, consacré à la discussion des résultats par le biais des hypothèses initiales, soulève inévitablement des interrogations quant à la portée et au statut des conclusions tout autant qu'il met en évidence les limites de la recherche. Toutefois, nous pensons que ce travail a permis de faire émerger au moins quatre éléments essentiels :

- En provoquant une rupture dans le vécu professionnel, la confrontation avec le risque routier et/ou TMS semble avoir généré une situation de dissonance qui a favorisé une évolution des représentations et des pratiques.
- Les pratiques de prévention mises en œuvre dépassent la seule approche technoscientifique. Les risques étudiés nécessitant des démarches adaptées, les préventeurs ont expliqué avoir eu recours à des approches globales, de type ergonomique (portant notamment sur le vécu et les situations de travail) dans le cadre de démarches-projets.
- La confrontation avec le risque routier et/ou TMS suscite des questionnements sur la dynamique identitaire. Au-delà des interrogations liées à l'image et à la reconnaissance professionnelle, nous avons vu que les préventeurs soulevaient en fait la question de l'évolution de leur professionnalité et de leur rôle.
- Les sujets se sont inscrits dans une dynamique d'autoformation large, voire globale, qui articule formation par l'action et apprentissage par confrontation à autrui et par la lecture.

Nous nous sommes ici attachés à mettre en avant les grandes tendances que le recueil et l'analyse des résultats ont permis de faire émerger. Or, bien que nous ayons pris toutes les précautions requises pour procéder au recueil et à une analyse rigoureuse, nombreux sont les paramètres et les données qui nous ont échappés. Les simplifications sont dangereuses et réductrices. Les principaux résultats que nous venons de mettre en discussion s'inscrivent dans des situations complexes qu'il ne s'agit en aucun cas de réduire à ces seules observations.

Enfin, les éléments mis en évidence dans le cadre de cette recherche n'ont pas pour vocation d'asséner une quelconque vérité en ce qui concerne les risques étudiés et les démarches de prévention mises en œuvre. L'objectif que nous avons poursuivi consistait à comprendre les phénomènes étudiés afin de produire du sens et des connaissances susceptibles d'éclairer le chemin qui mène vers une intelligibilité encore plus étendue.

Chapitre XII

Vers de nouvelles voies de formation pour la prévention

Les chapitres précédents ont été consacrés à la présentation, à l'analyse et à la discussion des principaux résultats. Dans le présent chapitre, nous proposons désormais de situer ce travail dans une perspective différente mais néanmoins essentielle et complémentaire. Initiée par des praticiens qui désirent une meilleure connaissance des phénomènes auxquels ils sont confrontés, cette recherche a pour objectif de mener une réflexion et de construire du sens. Cependant, une démarche de production de savoir ne prend elle-même tout son sens que dans la mesure où elle éclaire la pratique et propose des moyens d'action. Dans le cadre de ce travail, outre la quête de sens, l'intérêt de la recherche repose également sur les implications pédagogiques et les pistes de formation susceptibles d'être développées à partir des enseignements que nous sommes en mesure de déduire des principaux résultats.

L'INRS propose un programme de formations diversifiées qui, depuis de nombreuses années, participe incontestablement à la diminution des accidents du travail et des maladies professionnelles. Toutefois, les nombreuses mutations qui touchent notre environnement socioprofessionnel conduisent inévitablement à considérer, à interroger l'organisation et la pertinence de tout dispositif de formation. En aucun cas il ne s'agira ici de porter un regard critique sur l'ensemble du dispositif de l'INRS. Notre objectif est en réalité beaucoup plus modeste. En effet, bien que la recherche s'inscrive dans ce contexte de questionnement sur le dispositif de formation, nous proposons de présenter des voies de formation et des orientations pédagogiques dans le but de compléter et d'enrichir l'existant.

La recherche a permis de mettre en évidence les principaux ressorts de phénomènes liés à la dynamique des représentations, à la nature des pratiques de prévention mises en œuvre ainsi qu'aux processus de formation et d'apprentissage. En s'inspirant des résultats, les pistes de formation et les développements pédagogiques que nous présentons ici ont pour objectif de structurer, dans un dispositif de formation, la dynamique dans laquelle se sont inscrits les sujets que nous avons rencontrés. Ainsi, les résultats nous permettent de formuler de grandes orientations du point de vue des contenus (connaissances, compétences), de l'organisation pédagogique et des conséquences sur la professionnalité et la dynamique identitaire du métier de préventeur.

1. Risque routier et risque TMS : quel contenu pour quelle formation ?

Quel que soit le dispositif de formation et d'enseignement considéré (formation initiale, formation professionnelle, formation continue...), la question du contenu est traditionnellement considérée comme un élément fondamental pour au moins deux raisons. En premier lieu, la nature du contenu est un facteur qui contribue,

en partie, à orienter l'organisation structurelle et pédagogique de la formation. D'autre part, lorsqu'il s'agit de formations destinées à des professionnels, la nature du contenu apparaît comme un indicateur qui contribue largement à guider ces acteurs dès lors qu'ils sont tenus d'opérer des choix face à une offre de formation.

En ce qui concerne le risque routier et TMS, il semble que la question du contenu se pose en des termes différents. En effet, la recherche montre que, au niveau des démarches de prévention, l'enjeu ne réside pas dans la maîtrise de connaissances afférentes aux risques mais bien plutôt dans la capacité des préventeurs à adopter une posture cognitive particulière leur permettant ainsi d'aborder les risques dans toute leur complexité et de mobiliser des méthodes adaptées. Dès lors, les dispositifs de formation ne peuvent se résumer à la seule assimilation rationnelle de savoirs théoriques et de savoirs procéduraux.

Partant de là, nous pensons que le dispositif pourrait comporter une première phase dont l'organisation, au sein du centre de formation, peut être déclinée autour de plusieurs axes :

- Bien que la maîtrise de connaissances précises ne soit pas nécessairement requise, la formation pourrait débuter par la présentation des enjeux et des principes qui sous-tendent les logiques propres à chaque risque. Ainsi, dans le cadre d'une formation sur le risque routier, il serait envisageable de contextualiser le sujet en montrant en quoi ce risque est un enjeu à la fois social et professionnel mais aussi en favorisant un apport de connaissances générales sur des aspects liés notamment aux caractéristiques du risque, aux facteurs de risque, à la prise de risque, au rapport symbolique individu/automobile... Quant au risque TMS, cet axe serait organisé selon un principe semblable mais en tenant compte des spécificités propres à ce risque.
- Le deuxième axe porterait quant à lui sur les principales méthodes susceptibles d'être mobilisées dans le cadre des pratiques de prévention développées sur le risque routier et TMS. Il s'agirait en fait d'organiser une initiation sur les grands principes de l'approche systémique et de l'approche ergonomique (avec notamment l'analyse des situations de travail et l'analyse du vécu). Puisqu'il ne s'agit en aucun cas de former des ergonomes, des experts en systémique ou encore des préventeurs spécialistes du risque routier ou TMS, l'objectif consisterait à présenter l'intérêt ainsi que les fondements théoriques et méthodologiques de ces approches. Pour cela, une mise en application par le biais d'études de cas pourrait être envisagée. Cet axe serait également l'occasion de présenter aux stagiaires les différentes ressources (humaines, documentaires...) qui sont à leur disposition sur ces domaines.

2. Apprentissage expérientiel et pratique réflexive : rupture et levier de transformation des représentations

La recherche ayant montré que la complexité et l'ensemble des caractéristiques inhérentes au risque routier et TMS supposent la mise en œuvre de démarches qui nécessitent de dépasser l'approche techno-scientifique des risques, la formation ne peut alors se limiter à la seule transmission de connaissances. Elle se doit d'opérer une véritable transformation des

représentations et de l'habitus professionnel afin d'amener les sujets à développer une posture cognitive favorisant la mise en œuvre de démarches de prévention adaptées.

Dans cette perspective de transformation des représentations et de l'habitus professionnel, l'apprentissage expérientiel nous paraît offrir un cadre pertinent et particulièrement adapté. Par conséquent, la seconde phase du dispositif de formation pourrait consister à confronter directement les préventeurs au risque routier ou TMS. S'agissant ici d'utiliser l'expérience comme un véritable contenu de formation, il serait demandé aux préventeurs de mener une démarche au sein d'une entreprise. En supposant que cette confrontation avec le risque prenne la forme d'une rupture, les préventeurs, placés en situation de dissonance s'engageraient alors dans une démarche de formation par l'action sous couvert d'une transformation des représentations, des pratiques et par conséquent de l'habitus professionnel.

Cependant, pour qu'il y ait un véritable apprentissage expérientiel, pour que l'expérience soit formatrice et porteuse d'apprentissage, il convient de conférer un statut particulier à l'action. En effet, l'action est porteuse de sens, "*elle se mêle aux représentations et peut permettre leurs transformations dès lors que l'acteur trouve du sens à ses propres actions*" (Clénet, 1998 ; p.179). Autrement dit, pour que cette phase joue un rôle central dans le dispositif, il est indispensable que la formation favorise un mouvement de ressaisissement de l'action et des pratiques par les préventeurs eux-mêmes ; ce n'est pas l'expérience en tant que telle qui est formatrice mais bien plutôt la démarche de construction de sens à laquelle elle donne lieu. A cet effet, il serait demandé aux stagiaires de tenir un carnet de bord dans lequel ils auraient à présenter l'entreprise, à décrire de façon précise l'ensemble des actions réalisées, les problèmes rencontrés mais aussi à décrire aussi finement que possible les modes de raisonnement mis en œuvre pour chaque situation évoquée. Malgré la lourdeur et la contrainte que représente ce procédé, le recours à l'écriture nous paraît un moyen intéressant pour former les préventeurs à construire un savoir-analyser applicable à sa propre pratique. En effet, l'écriture sur sa pratique suppose une mise à distance critique de soi-même et du contexte dans lequel le sujet est impliqué. En favorisant une prise de conscience, la formalisation de ce retour réflexif doit permettre aux préventeurs :

- de comprendre ses échecs, ses erreurs mais aussi ses réussites afin de produire des connaissances sur l'action et les phénomènes rencontrés ;
- de préparer les actions à venir par le biais de la compréhension des expériences passées.

Au cours de cette phase essentielle, les préventeurs ne doivent en aucun cas être abandonnés à eux-mêmes. Le rôle des formateurs est également mis en question puisqu'ils doivent accompagner les stagiaires dans leur expérience. Dans ces conditions, les formateurs apparaissent comme des personnes ressources qui :

- accompagnent les stagiaires dans la rédaction du carnet de bord et dans l'analyse des pratiques ;
- guident les stagiaires dans la recherche et le choix de supports documentaires, voire bibliographiques, susceptibles de leur être utiles dans le cadre de la formation-action.

Ce deuxième point dans le rôle des formateurs nous paraît tout aussi important que le premier car la recherche a montré que les recours à des connaissances théoriques formalisées et mobilisables dans l'action participe également à la dynamique globale de transformation des représentations et de l'habitus.

3. La pratique réflexive comme objectif de formation d'un dispositif d'analyse de pratiques

Cependant, pour importants que soient l'apprentissage expérientiel et le recours à des supports documentaires, la recherche a permis de mettre en évidence qu'ils n'étaient pas les seuls éléments à contribuer à la transformation des représentations. En effet, il est apparu que l'apprentissage dans le rapport à autrui participe de façon essentielle à la dynamique globale de formation et de transformation des représentations.

Dans cette perspective, le dispositif de formation pourrait comporter une troisième et dernière phase au cours de laquelle le groupe de stagiaires se retrouverait pour une session organisée au sein du centre de formation. Il s'agirait ici de mettre en place un dispositif d'analyse de pratiques dans le cadre d'un retour d'expérience. Ainsi, à partir du carnet de bord réalisé lors de la démarche de prévention, il s'agirait pour chaque sujet de réaliser une analyse de pratique et de la confronter aux autres. De ce point de vue, cette phase aurait alors pour objectif de favoriser, dans la continuité de ce que nous avons vu précédemment, l'acquisition de la réflexivité comme compétence mais aussi de créer les conditions favorables à une véritable dynamique de transformation des représentations et de l'habitus dans le cadre d'un processus d'apprentissage global. En effet, le rapport à autrui, la communication et la verbalisation sont d'importants leviers de changement des représentations.

Au cours de cette phase, le groupe d'analyse de pratiques permet de formaliser les échanges dans un espace de confrontation et de communication structuré. Cette modalité pédagogique reproduit et organise un phénomène, le retour d'expérience, qui se déroule de façon informelle au gré des multiples rencontres des préventeurs. Cependant, pour que les objectifs initiaux soient réellement atteints, le rôle du formateur est ici fondamental puisqu'il consiste à :

- animer et créer une dynamique au sein du groupe ;
- accompagner les stagiaires dans la verbalisation et le travail de construction de sens par le ressaisissement de l'action ;
- apporter éventuellement des références théoriques mobilisables et susceptibles d'éclairer l'action ;
- montrer l'intérêt et la portée de cette posture cognitive afin d'en favoriser l'acquisition comme compétence et l'intégration dans l'habitus professionnel ;
- éviter que les stagiaires tombent dans le piège qui consisterait à envisager le retour d'expérience comme une phase d'assimilation de schémas d'action applicables de facto dans le cadre d'autres démarches.

Tout l'enjeu de cette phase consiste, d'une part, à compléter la dynamique globale de transformation des représentations grâce à l'apprentissage au contact d'autrui et, d'autre part, à favoriser l'acquisition d'une posture cognitive qui

consiste en un savoir-analyser sa pratique, une réflexivité transposable à de nouvelles situations-problèmes.

4. Pratique réflexive et professionnalisation

Nous plaçons ouvertement et résolument la pratique réflexive comme l'objectif central du dispositif de formation que nous préconisons pour le risque routier et TMS. La complexité et les caractéristiques inhérentes à ces risques requièrent la mise en œuvre de démarches adaptées pour lesquelles il n'existe pas de schémas d'action prédéfinis. En pointant ainsi les limites de l'approche technico-scientifique, ces risques ne sont plus en adéquation avec les représentations et l'habitus professionnel des préventeurs. Dans ces conditions, l'objectif de la formation consiste alors à faire évoluer les représentations et l'habitus de telle sorte que les préventeurs soient en mesure de développer des pratiques adaptées au contexte de chaque entreprise. Dans cette perspective, la pratique réflexive nous paraît une compétence centrale pour les préventeurs. En tant que processus de construction de sens et de production de savoir, la pratique réflexive peut être considérée comme une démarche d'autoperfectionnement et d'apprentissage perpétuel. Elle suppose une prise de distance qui favorise une dynamique de conscientisation et de formalisation des connaissances sous-jacentes à l'action (connaissances implicites), c'est-à-dire des représentations, de l'inconscient pratique et de l'habitus en tant que dispositions stables. Par conséquent, cette posture cognitive nous paraît nécessaire car elle offre les conditions indispensables au développement des pratiques adaptées aux spécificités du contexte environnemental. La réflexion dans et sur l'action permet d'évaluer sa pratique, de comprendre ce qui fonctionne ou non, c'est-à-dire qu'elle permet de valider et éventuellement de corriger les actions en cours. La production de connaissances en lien direct avec l'action participe de ce mouvement qui consiste à comprendre les actions passées et/ou en cours pour mieux préparer et organiser celles à venir.

En identifiant la pratique réflexive comme un objectif de formation, la finalité recherchée consiste à favoriser l'intégration de cette compétence au sein même de l'habitus professionnel des préventeurs. La recherche ayant également permis de montrer que la prévention du risque routier et TMS génère de nombreuses interrogations liées à l'identité professionnelle (problèmes de reconnaissance, d'image...), nous pensons que la pratique réflexive peut être envisagée comme une compétence favorisant l'impulsion d'une dynamique de professionnalisation. L'intégration de la réflexivité dans la professionnalité des préventeurs participe à structurer une identité professionnelle stable autour de savoirs, de méthodes, de compétences et de valeurs communes. Par conséquent, en situant la pratique réflexive comme un élément moteur de la professionnalité, il serait alors envisageable de favoriser l'évolution et d'accompagner la construction d'une identité professionnelle en dépassant le déterminisme de la définition statutaire, des trajectoires socioprofessionnelles ainsi que des écarts en terme de formation initiale et de niveaux de qualification.

Par ailleurs, faire de la pratique réflexive un objectif de formation et ainsi en favoriser l'acquisition en terme de compétence présente selon nous un autre intérêt pour la formation à l'INRS. En effet, étant entendu que la réflexivité

suppose une prise de recul permettant de prendre son action comme objet d'étude et d'analyse, nous pensons que cette posture distanciée favoriserait, chez les sujets, la prise de conscience de leurs besoins réels en terme de savoirs théoriques et de méthodologies. Autrement dit, la réflexivité permettrait de faire émerger les véritables besoins en matière de formation. Par conséquent, cette situation devrait permettre :

- de développer des stages qui répondent aux besoins, à condition naturellement qu'ils soient exprimés (un espace de formalisation de ces besoins doit pouvoir être inventé) ;
- d'aider, d'orienter les préventeurs dans le choix des stages dont ils ont réellement besoin ; cela doit leur permettre de construire un véritable parcours de formation continue à la fois personnalisé et adapté.



En accordant une place centrale à l'apprentissage expérientiel, à l'analyse de pratiques, à la pratique réflexive et au retour d'expérience, les grandes orientations pédagogiques que nous proposons ont pour objectif de favoriser l'ouverture à soi, au monde et à autrui. S'agissant de développer des pratiques de prévention flexibles et adaptées à la complexité et aux caractéristiques des risques étudiés, cette posture cognitive nous paraît nécessaire pour réussir à sortir du cadre des schémas d'action prédéfinis. De ce point de vue, il est intéressant de noter que les conclusions et les orientations pédagogiques que nous formulons présentent une grande proximité avec une recherche récente, menée à l'ENSGSI, et qui consistait à comprendre les processus cognitifs et les processus d'apprentissage mis en œuvre par des innovateurs (Bary, 2002). Plusieurs préventeurs rencontrés ont développé une posture cognitive, des pratiques de prévention ainsi qu'une dynamique de formation et d'apprentissage qui se rapprochent sensiblement de ce qui a pu être constaté chez les innovateurs. Si la prévention des risques étudiés, eu égard à leur spécificité, requiert comme nous le pensons l'acquisition de l'innovation comme compétence, nos préconisations pédagogiques ont effectivement pour objectif de susciter une posture cognitive favorable.

En situant l'apprentissage expérientiel, la pratique réflexive et le retour d'expérience au cœur de nos préconisations, nous pensons pouvoir dépasser la rupture traditionnelle entre savoirs théoriques et savoirs d'action. De plus, la posture cognitive et les qualités d'ouverture visées ne sont pas incompatibles avec les autres risques professionnels. Bien au contraire, nous pensons que ces dispositions sont transférables et qu'elles constituent un atout supplémentaire dans la prévention de l'ensemble des risques professionnels.

Cependant, dans la mesure où nos préconisations pédagogiques s'inspirent des résultats mis en évidence par la recherche, nous ne pouvons pour l'instant qu'en montrer le bien-fondé théorique ; seule une expérimentation permettrait de procéder à une véritable évaluation et à un feed-back correctif. Ce sont là les conditions indispensables à une validation rigoureuse de la portée de ce travail.

CONCLUSION

Arrivés à ce stade de notre travail, nous nous sommes longuement interrogés sur cette dernière étape et plus précisément sur la nature de son intitulé. Notre intention première était de ne pas faire figurer explicitement le terme “conclusion”. Nous avons alors envisagé d’intituler cette partie “Pour ne pas conclure”. Nous souhaitions ainsi faire ouvertement apparaître cette dernière étape comme un espace de transition entre la formalisation d’un travail de formation par la recherche et une ouverture sur l’avenir. Cependant, derrière ce questionnement en apparence secondaire et anodin, se profile une situation paradoxale, au carrefour d’une tension entre deux questions essentielles : Faut-il conclure une thèse ? Peut-on conclure une thèse ?

A la première question, nous répondons par l’affirmative car nous pensons qu’il est nécessaire de mettre une fin symbolique à la thèse. Puisque ce travail s’inscrit dans un parcours de formation, sa validation suppose la rédaction d’un dossier selon des normes et des critères d’évaluation universitaires précis. En outre, ne nous le cachons pas, rédiger la conclusion d’une thèse procure la satisfaction et le soulagement de voir se dessiner la fin d’un travail de longue haleine. Cependant, la satisfaction est ici mêlée d’une part irréductible de frustration et cela pour au moins trois raisons : pour ne pas toujours avoir su appréhender et analyser les phénomènes de façon satisfaisante ; pour ne pas toujours avoir réussi à exprimer de façon précise ce que nous voulions dire ; pour ne pas avoir pu explorer toutes les questions et toutes les pistes qui sont progressivement apparues.

C’est justement pour cette dernière raison que nous donnons une réponse négative à la seconde question. On ne peut raisonnablement pas conclure une thèse car ce travail peut être considéré comme la première étape d’une démarche de construction de sens. Notre terrain de recherche s’inscrivant dans un champ jusque là quasiment inexploré par les Sciences de l’Education, nous avons le sentiment que notre travail soulève davantage de questions qu’il n’apporte d’éléments de réponse. Ainsi, au fur et à mesure que nous progressions dans ce travail, nous avons vu se dessiner d’autres perspectives et de nouvelles pistes de recherche. En conséquence, la recherche ayant pour seule ambition d’avoir éclairé une parcelle d’un terrain où il reste tant à découvrir, notre conclusion, loin de clore ce travail, se veut au contraire une ouverture sur l’avenir et le champ des possibles en matière de recherche.

- La première perspective pourrait consister à effectuer une recherche avec des objectifs et une méthodologie identiques mais avec d’autres risques dont nous pouvons considérer que les caractéristiques et la complexité les rendent comparables aux risques sur lesquels nous avons travaillé. Ainsi, le stress et le harcèlement sont, selon nous, de parfaits exemples de risques qui touchent aux limites des approches techno-scientifiques. En procédant de façon similaire, il serait alors possible de mieux saisir mais aussi de confirmer la dynamique de transformation des représentations, l’évolution des pratiques de prévention, les bouleversements identitaires sous-jacents et les processus d’apprentissage et de formation auxquels les préventeurs (ayant un profil identique) ont recours.

- Ensuite, toujours dans la perspective de faire évoluer les dispositifs de formation, il pourrait être envisagé de mener une recherche ayant pour objectif de s’inscrire dans une approche de type “didactique professionnelle”. Il s’agirait en fait de procéder à une analyse de pratiques de prévention en suivant quelques préventeurs dans le cadre de la réalisation d’une démarche sur le risque routier et/ou TMS. L’intérêt consisterait à réfléchir sur la construction des programmes de formation à partir des éléments (savoirs, compétences, méthodes...) mis à jour grâce à l’analyse. Cette recherche pourrait également être le cadre d’une étude précise de la dynamique de transformation de la structure des représentations et de leurs interactions avec les pratiques. En effet, à l’aide d’outils de recueil adaptés (questionnaires, exercices d’expression et/ou d’association libre...), il pourrait être envisagé d’analyser la structure des représentations avant, pendant et après la démarche de prévention. La mise en correspondance de l’analyse de la structure des représentations avec l’analyse des pratiques pourrait permettre d’établir des corrélations dans la dynamique interactive qui relie représentations et pratiques. Dès lors, cette meilleure connaissance des mécanismes représentatifs pourrait être prise en compte, voir intégrée, dans le processus de didactique professionnelle.

- Enfin, parmi le choix des possibles, nous terminerons par une troisième voie de recherche qui consiste à considérer la mise en place d’un stage expérimental, à partir des préconisations que nous avons formulées, comme la seconde étape complémentaire de notre processus de recherche. Outre le fait que cette seconde phase valorise le présent travail, ce stage pourrait offrir les conditions idéales pour la mise en œuvre d’une recherche-action. Ainsi, en procédant, comme nous l’avons décrit précédemment, à une étude précise de la dynamique de transformation de la structure des représentations avant, pendant et après le stage, il serait alors tout à fait envisageable de comprendre et d’évaluer la place et le rôle d’un dispositif de formation expérientielle ayant pour objectif l’acquisition d’une pratique réflexive. En effet, en faisant là aussi des corrélations, nous serions en mesure de mieux saisir les interactions entre dynamique des représentations et apprentissage expérientiel/pratique réflexive/retour d’expérience.

Ce travail de thèse restera pour nous une expérience enrichissante où se mêlent des sentiments très variés.

Expérience enrichissante au regard de la nature même du sujet. En effet, la découverte d’un univers jusque-là inconnu suppose une ouverture où la curiosité, le désir de comprendre et la nécessité de surmonter les difficultés rencontrées ont été pour nous de réels moteurs d’apprentissage. Ensuite, expérience enrichissante au regard des nombreuses rencontres que ce travail a permis. Les échanges et l’altérité sont les facteurs qui favorisent la prise de conscience de nos propres limites et de la nécessaire complémentarité des points de vue. Cette recherche étant par essence pluridisciplinaire, l’articulation des idées et des références théoriques et méthodologiques y est indispensable même si elle ne va pas de soi.

Quant aux sentiments éprouvés au cours de la réalisation de ce travail, même si cet aspect reste très personnel et subjectif, l'affect est un élément essentiel dans ce type d'expérience. Les moments de joie, de satisfaction, de doutes mais aussi de découragements se sont inévitablement succédés. Cependant, quelle que soit la nature des sentiments, ils ont chacun à leur niveau contribué à stimuler et à entretenir l'intérêt intellectuel tout au long du cheminement de recherche. Ce travail de thèse fut une quête de sens tout autant pour l'objet de recherche que pour le parcours personnel de l'apprenti chercheur.

Au-delà de la gratification intellectuelle, personnelle et sociale que procure la réalisation d'une thèse, la véritable valorisation de ce travail réside, à nos yeux, dans le sentiment d'avoir peut-être apporté notre contribution, aussi modeste soit-elle, à l'amélioration des conditions de travail et à la protection de la santé des salariés.

BIBLIOGRAPHIE

- ABRIC J.-C. (1989). L'étude expérimentale des représentations sociales. In : JODELET D. (dir.). **Les représentations sociales**. Paris : PUF, pp. 188-203.
- ABRIC J.-C. (dir.) (1994a). **Pratiques sociales et représentations**. Paris : PUF. 251p.
- ABRIC J.-C. (1994b). L'organisation interne des représentations sociales: système central et système périphérique. In : GUIMELLI C. (dir.). **Structures et transformations des représentations sociales**. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé, pp. 73-84.
- ABRIC J.-C. (1994c). Les représentations sociales: aspects théoriques. In : ABRIC J.-C. (dir.). **Pratiques sociales et représentations**. Paris : PUF, pp. 11-35.
- ABRIC J.-C. (1994d). Méthodologie de recueil des représentations sociales. In : ABRIC J.-C. (dir.). **Pratiques sociales et représentations**. Paris : PUF, pp. 59-82.
- ABRIC J.-C. (1994e). Pratiques sociales, représentations sociales. In : ABRIC J.-C. (dir.). **Pratiques sociales et représentations**. Paris : PUF, pp. 217-237.
- AEBISCHER V. et al. (1992). **Idéologies et représentations sociales**. Cousset : Delval. 323 p.
- ALTER N. (1998). Quelques principes de l'analyse sociologiques de l'innovation. **Education Permanente**, n°134, pp. 21-34.
- ALTER N. (2000). **L'innovation ordinaire**. Paris : PUF. 278 p.
- ALTER N. (dir.) (2002). **Les logiques de l'innovation. Approche pluridisciplinaire**. Paris : La Découverte. 274 p.
- ALTET M. (1996). Les dispositifs d'analyse des pratiques pédagogiques en formation d'enseignants : une démarche d'articulation pratique-théorie-pratique. In : BLANCHARD-LAVILLE C. et FABLET D. (dir.). **L'analyse des pratiques professionnelles**. Paris : L'Harmattan. pp.11-26
- ALTET M. (1997). **Les pédagogies de l'apprentissage**. Paris : PUF. 128p.
- ANDREEWSKY E. et coll. (1991). **Systémique et cognition**. Paris : Dunod. 194p.

- ARDOINO J. et PERETTI (De) A. (1998). **Penser l'hétérogène**. Paris : Desclée de Brouwer. 255 p.
- ARGYRIS C. et SCHÖN, D. A. (2002). **Apprentissage organisationnel : Théorie, méthode, pratique**. Bruxelles : De Boeck Université. 380 p.
- ASTIER P. (2000). Le sujet du "récit d'expérience". In : LERAY C. et BOUCHARD C. (dir.). **Histoires de vie et dynamiques langagières**. Rennes : Presses Universitaires de Rennes, pp.63-69.
- AUMONT B. et MESNIER P.-M. (1992). **L'acte d'apprendre**. Paris : PUF. 301 p.
- BACHELARD, G. (1972) **La formation de l'esprit scientifique**. Paris : Librairie Philosophique Vrin. 256p.
- BARANGER P. (1992). **Pédagogie des conceptions**. Thèse de doctorat, université de Nancy 2. 380 p.
- BARBIER J.-M., BERTON F. et BORU J.-J. (coord. par). (1996). **Situations de travail et formation**. Paris : L'Harmattan. 279 p.
- BARBIER J.-M. (dir.). (1996a). **Savoirs théoriques et savoirs d'action**. Paris : PUF. 305 p.
- BARBIER J.-M. (1996b). De l'usage de la notion d'identité en recherche, notamment dans le domaine de la formation. **Education Permanente**, n°128, pp.11-26.
- BARBIER J.-M. (1996c). L'analyse des pratiques : questions conceptuelles. In : BLANCHARD-LAVILLE C. et FABLET D. (dir.). **L'analyse des pratiques professionnelles**. Paris : L'Harmattan. p27-49.
- BARBIER J.-M. et GALATANU O. (dir.). (2000). **Signification, sens, formation**. Paris : PUF.
- BARBOT M.-J. et CAMATARRI G. (1999). **Autonomie et apprentissage : l'innovation dans la formation**. Paris : PUF. 242 p.
- BARTH B.-M. (1993). **Le savoir en construction**. Paris : Retz. 208 p.
- BARTH B.-M. (1996). Construire son savoir. In : BOURGEOIS E. (dir.). **L'adulte en formation: regards pluriels**. Bruxelles : De Boeck Université. pp.19-36.
- BARY R. (2002). **Les voix/voies de l'innovation : de la naissance de l'idée innovante à sa matérialisation, une analyse cognitive des pratiques et apprentissages des innovateurs**. Thèse de Doctorat INPL, ENSGSI. 250p.

- BEAUVOIS J.-L., JOULE R.-V. et MONTEIL J.-M. (1989). **Perspectives cognitives et conduites sociales**. Tome 2 : **Représentations et processus socio-cognitifs**. Cousset : Delval. 333 p.
- BECK U. (2001). **La société du risque**. Paris : Ed. Aubier. 521 p.
- BEILLEROT J. et al. (1989). **Savoir et rapport au savoir: élaborations théoriques et cliniques**. Paris : Ed. Universitaires. 240 p.
- BEILLEROT J. et al. (1996). **Pour une clinique du rapport au savoir**. Paris : L'Harmattan. 357 p.
- BELISLE C. et SCHIELE B. (dir.). (1984). **Les savoirs dans les pratiques quotidiennes : recherches sur les représentations**. Paris : CNRS. 440 p.
- BERTALANFFY (Von) L. (1973). **Théorie générale des systèmes**. Paris : Dunod. 296 p.
- BERTHELOT J.-M. (1996). **Les vertus de l'incertitude: le travail de l'analyse dans les sciences sociales**. Paris : PUF. 271 p.
- BLANCHARD-LAVILLE C. et FABLET D. (dir.). (1996). **L'analyse des pratiques professionnelles**. Paris : L'Harmattan. 264 p.
- BLANCHET A. et al. (1985). **L'entretien dans les sciences sociales**. Paris : Dunod. 289 p.
- BLANCHET A. (1991). **Dire et faire dire: l'entretien**. Paris : Armand Colin. 173 p.
- BLANCHET A. et GOTMAN A. (1992). **L'enquête et ses méthodes : l'entretien**. Paris : Nathan. 125 p.
- BLIN J.-F. (1997a). **Représentations, pratiques et identités professionnelles**. Paris : L'Harmattan. 224 p.
- BLIN J.-F. (1997b). Les représentations professionnelles : un outil d'analyse du travail. **Education Permanente**, n°132, pp. 159-170.
- BONAMI M. (1998). Stratégies de changement et innovations pédagogiques. **Education Permanente**, n°134, pp. 125-138.
- BONVALOT G. (1991). Eléments d'une définition de la formation expérientielle. In : COURTOIS B. et PINEAU G. (dir.). **La formation expérientielle des adultes**. Paris : La documentation française. pp.317-325.
- BOURDIEU P. (1972). **Esquisse d'une théorie de la pratique**. Genève : DROZ. 285 p.

- BOURGEOIS E. (dir.). (1996a). *L'adulte en formation: regards pluriels*. Bruxelles : De Boeck Université. 165 p.
- BOURGEOIS E. (1996b). Identité et apprentissage. *Education Permanente*, n°128, pp. 27-35.
- BOURGEOIS E. et NIZET J. (1999). *Regards croisés sur l'expérience de formation*. Paris : L'Harmattan. 186 p.
- BRETON (Le) D. (1995). *La sociologie du risque*. Paris : PUF. 127 p.
- BRETON (Le) D. (2000). *Passions du risque*. Ed. mise à jour. Paris : Editions Métailié. 189 p.
- BRONNER G. (1996). Quelques bonnes raisons de mal anticiper le futur. *L'année sociologique*, n°2, pp. 339-358.
- CARRE P. (1992). *L'autoformation dans la formation professionnelle*. Paris : La documentation française. 212 p.
- CARRE P. et al. (1997). *L'autoformation : psychopédagogie, ingénierie, sociologie*. Paris : PUF. 276 p.
- CHAIX M.-L. (1996). L'alternance enseignement-travail comme lieu d'observation privilégié des processus de construction identitaire. *Education Permanente*, n°128, pp. 103-115.
- CHARLOT B. (1997). *Du rapport au savoir: éléments pour une théorie*. Paris : Anthropos. 112 p.
- CHARLOT B. (1999). Le rapport au savoir. In: BOURDON J. et THELOT C. (dir.). *Education et formation: l'apport de la recherche aux politiques éducatives*. Paris : CNRS, pp. 17-34.
- CIBOIS P. (1984). *L'analyse des données en sociologie*. Paris : PUF. 218p.
- CLEMENT P. (1994). Représentations, conceptions, connaissances. In : GIORDAN A. (dir.). *Conceptions et connaissances*. Berne : Peter Lang, pp.15-45.
- CLENET J. (1998). *Représentations, formations et alternance*. Paris : L'Harmattan. 249 p.
- CLOT Y. (1995a). *Le travail sans l'homme ? : Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*. Paris : La Découverte. 274 p.
- CLOT Y. (1995b). La compétence en cours d'activité. *Education Permanente*, n°123, pp. 115-123.

- COURTOIS B. (1989). L'apprentissage expérientiel : une notion et des pratiques à défricher. **Education Permanente**, n°100-101, pp. 7-12.
- COURTOIS B. et PINEAU G. (dir.). (1991). **La formation expérientielle des adultes**. Paris : La documentation française. 348 p.
- CROS F. et ADAMCZEWSKI G. (dir.). (1996). **L'innovation en éducation et en formation**. Bruxelles : De Boeck. 210 p.
- CROS F. (1997). L'innovation en éducation et en formation. **Revue française de pédagogie**, n°118, pp. 127-156.
- CROS F. (1998a). L'innovation en éducation et en formation : vers la construction d'un objet de recherche ?. **Education Permanente**, n°134, pp. 9-20.
- CROS F. (dir.). (1998b). **Dynamiques du changement en éducation et en formation : considérations plurielles sur l'innovation**. Paris : INRP. 345p.
- CROS F. (2002). L'innovation en éducation et en formation : topiques et enjeux. In : ALTER N. (dir.). **Les logiques de l'innovation. Approche pluridisciplinaire**. Paris : La Découverte, pp.213-240.
- CROZIER M. et FRIEDBERG E. (1977). **L'acteur et le système**. Paris : Seuil. 436 p.
- DANIS C. et SOLAR C. (dir.). (1998). **Apprentissage et développement des adultes**. Montréal : Editions Logiques. 319 p.
- DEJOURS C. (2000). **Travail, usure mentale: essai de psychopathologie du travail**. éd. rev. et aug. Paris : Bayard. 280 p.
- DE LANDSHEERE V. (1992). **L'éducation et la formation**. Paris : PUF. 734 p.
- DELORY-MOMBERGER C. (2000). **Les histoires de vie. De l'invention de soi au projet de formation**. Paris : Anthropos. 289 p.
- DEMAIZIAIRE F. (1996). Autoformation, nouvelles technologies et didactiques. Réflexions et propositions méthodologiques. **Les sciences de l'éducation pour l'ère nouvelle**, vol. 39, n°1-2, pp. 67-100.
- DUMAZEDIER J. (1985). Formation permanente et autoformation. **Education Permanente**, n°78-79, pp. 9-24.
- DESCHAMPS J.-C. et BEAUVOIS J.-L. (dir.). (1996). **Des attitudes aux attributions. Sur la construction de la réalité**. Grenoble : PUG. 366 p.
- DOISE W. et PALMONARI A. (1986). **L'étude des représentations sociales**. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé. 207 p.

- DOISE W. (1989). Cognitions et représentations sociales: l'approche génétique. In : JODELET D. (dir.). **Les représentations sociales**. Paris : PUF, pp. 341-362.
- DOISE W. (1990). Les représentations sociales. In : GHIGLIONE R., BONNET C. et RICHARD J.-F. **Traité de psychologie cognitive**. Tome 3 : **cognition, représentation, communication**. Paris : Dunod, pp. 111-174.
- DOISE W., CLEMENCE A. et LORENZI-CIOLDI F. (dir.). (1992). **Représentations sociales et analyses de données**. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble. 261p.
- DOMINICIE P. (1989). Expérience et apprentissage : faire de nécessité vertu. **Education Permanente**, n°100-101, pp. 57-65.
- DOUDIN P.-A., MARTIN D. et ALBANESE O. (dir.). (1999). **Métacognition et éducation**. Bern : Peter Lang. 350 p.
- DOURLENS C. et al. (1991). **Conquête de la sécurité, gestion des risques**. Paris : L'Harmattan. 300 p.
- DRAIS E. (1998). Au risque d'innover : Une triple articulation entre risque et innovation. **Education Permanente**, n°134, pp. 55-78.
- DUBAR C. (1995). **La socialisation : construction des identités sociales et professionnelles**. 2^{ème} éd. rev. Paris : Armand Colin. 276 p.
- DUBAR C. (1996a) **La formation professionnelle continue**. Paris : La Découverte. 123 p.
- DUBAR C. (1996b). Usages sociaux et sociologiques de la notion d'identité. **Education Permanente**, n°128, pp. 37-44.
- DUBAR C. (2000). **La crise des identités: l'interprétation d'une mutation**. Paris : PUF. 239 p.
- DUBET F. (1994). **Sociologie de l'expérience**. Paris : Seuil. 272 p.
- DURET Y. (1995). Organisation de l'entreprise et évaluation des risques : nouvelle caractérisation et perspectives. In : MEYER F. (dir.). **L'évaluation des risques professionnels**. Strasbourg : Presses Universitaires de Strasbourg, pp.19-34.
- DURKHEIM E. (1898). Représentations individuelles et représentations collectives. **Revue de Métaphysique et de Morale**, tome 6.
- ELSLANDE (Van) P. et ALBERTON L. (1999). L'accident de la route : chercher l'erreur. In : GANASCIA J.-G. (dir.). **Sécurité et cognition**. Paris : Hermès, pp.209-222.

- FARR R. (1998). Les représentations sociales. In : MOSCOVICI S. (dir.). **Psychologie sociale**. 7^{ème} éd. mise à jour. Paris : PUF, pp. 383-393.
- FISCHER G.-N. (1987). **Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale**. Paris : Dunod. 208 p.
- FISCHER G.-N. (1997). **La psychologie sociale**. Paris : Seuil. 442 p.
- FLAMENT C. (1989). Structure et dynamique des représentations sociales. In : JODELET D. (dir.). **Les représentations sociales**. Paris : PUF, pp. 204-219.
- FLAMENT C. (1994a). Aspects périphériques des représentations sociales. In : GUIMELLI C. (dir.). **Structures et transformations des représentations sociales**. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé, pp. 85-118.
- FLAMENT C. (1994b). Structure, dynamique et transformation des représentations sociales. In : ABRIC J.-C. (dir.). **Pratiques sociales et représentations**. Paris : PUF, pp. 37-57.
- FLAMENT C. (2001). Pratiques sociales et dynamique des représentations. In : MOLINER P. (dir.). **La dynamique des représentations sociales**. Grenoble : PUG, pp.43-58.
- FUENTES C. (1995). La normalisation des risques au travail : L'invention du risque professionnel. In : MEYER F. (dir.). **L'évaluation des risques professionnels**. Strasbourg : Presses Universitaires de Strasbourg, pp.71-84.
- GALATANU O. (1996). Analyse du discours et approche des identités. **Education Permanente**, n°128, pp. 45-62.
- GALVANI P. (1991). **Autoformation et fonction de formateur : des courants théoriques aux pratiques pédagogiques**. Lyon : Chronique Sociale. 170 p.
- GHIGLIONE R., BONNET C. et RICHARD J.-F. (1990). **Traité de psychologie cognitive**. Tome 3 : **cognition, représentation, communication**. Paris : Dunod. 311 p.
- GHIGLIONE R. et MATALON B. (1998). **Les enquêtes sociologiques. Théories et pratiques**. 6^{ème} éd. Paris : Armand Colin. 301 p.
- GIDDENS A. (1994). **Les conséquences de la modernité**. Paris : L'Harmattan. 192p.
- GILLY M. (1989). Les représentations sociales dans le champ éducatif. In : JODELET D. (dir.). **Les représentations sociales**. Paris : PUF, pp. 363-386.

- GIORDAN A. (dir.). (1994a). **Conceptions et connaissances**. Berne : Peter Lang. 319 p.
- GIORDAN A. (1994b). Le modèle allostérique et les théories contemporaines sur l'apprentissage. In : GIORDAN A. (dir.). **Conceptions et connaissances**. Berne : Peter Lang, pp. 289-315.
- GIORDAN A. et GIRAULT Y. (1994). Utilisation des conceptions en didactique des sciences. In : GIORDAN A. (dir.). **Conceptions et connaissances**. Berne : Peter Lang, pp. 47-70.
- GIORDAN A. et DE VECCHI G. (1994). **Les origines du savoir. Des conceptions des apprenants aux concepts scientifiques**. 2^{ème} éd. Lausanne : Delachaux et Niestlé. 212 p.
- GIORDAN A. (1998). **Apprendre !**. Paris : Belin. 254 p.
- GIUST-DESPRAIRIES F. (1996). L'identité comme processus, entre liaison et déliaison. **Education Permanente**, n°128, pp. 63-70.
- GLADY M. (1996). Répétition et décalage : Le travail identitaire du langage. **Education Permanente**, n°128, pp. 71-83.
- GOFFMAN E. (1991). **Les cadres de l'expérience**. Paris : Les Editions de Minuit. 573 p.
- GOGUELIN P. et CUNY X. (dir.). (1988). **La prise de risque dans le travail**. Marseille : Octares Editions. 252 p.
- GOGUELIN P. (1996). **La prévention des risques professionnels**. Paris : PUF. 127 p.
- GRIZE J.-B. (1989). Logique naturelle et représentations sociales. In : JODELET D. (dir.). **Les représentations sociales**. Paris : PUF, pp.152-168.
- GUILLEVIC C. (1992). **Psychologie du travail**. Paris : Nathan. 255p.
- GUIMELLI C. (1989). Pratiques nouvelles et transformation sans rupture d'une représentation sociale: la représentation de la chasse et de la nature. In : BEAUVOIS J.-L., JOULE R.-V. et MONTEIL J.-M. **Perspectives cognitives et conduites sociales**. Tome 2 : **Représentations et processus socio-cognitifs**. Cousset : Del Val, pp. 117-138.
- GUIMELLI C. (dir.). (1994). **Structures et transformations des représentations sociales**. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé. 277 p.
- GUITTET A. (2001). **L'entretien : Techniques et pratiques**. 5^{ème} éd. Paris : Armand Colin. 158 p.

- HARLAY A. (1996). **Les maladies professionnelles**. Paris : PUF. 127 p.
- HERZLICH C. (1986). Représentations sociales de la santé et de la maladie et leur dynamique dans le champ social. In : DOISE W. et PALMONARI A. **L'étude des représentations sociales**. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé, pp. 157-170.
- HOUDE O. et WINNYKAMMEN F. (1992). Les apprentissages cognitifs individuels et interindividuels. **Revue française de pédagogie**, n°98, pp. 83-103.
- HOUSSAYE J. (dir.). (1993). **La pédagogie: une encyclopédie pour aujourd'hui**. Paris : ESF. 352 p.
- JODELET D. (1986). Fou et folie dans un milieu rural français: une approche monographique. In : DOISE W. et PALMONARI A. **L'étude des représentations sociales**. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé, pp. 171-192.
- JODELET D. (dir.). (1989a). **Les représentations sociales**. Paris : PUF. 424p.
- JODELET D. (1989b). Représentations sociales: un domaine en expansion. In: JODELET D. (dir.). **Les représentations sociales**. Paris : PUF, pp.31-61.
- JODELET D. (1995). **Folies et représentations sociales**. 2^{ème} éd. Paris : PUF. 398 p.
- JODELET D. (1998). Représentation sociale: phénomènes, concept et théorie. In : MOSCOVICI S. (dir.). **Psychologie sociale**. 7^{ème} éd. mise à jour. Paris : PUF, pp. 361-382.
- JOSSO C. (1991). L'expérience formatrice : un concept en construction. In : COURTOIS B. et PINEAU G. (dir.). **La formation expérientielle des adultes**. Paris : La documentation française. pp.191-199.
- KOUABENAN D. R. (1999). **Explication naïve de l'accident et prévention**. Paris : PUF. 269 p.
- KOUABENAN D. R. (2001). Culture, perception des risques et explications des accidents. **Bulletin de psychologie**, Tome 54 (3), n°453, pp. 329-342.
- LANDRY F. (1989). La formation expérientielle : origines, définitions et tendances. **Education Permanente**, n°100-101, pp. 13-22.
- LANDRY F. (1991). Vers une théorie de l'apprentissage expérientiel. In : COURTOIS B. et PINEAU G. (dir.). **La formation expérientielle des adultes**. Paris : La documentation française. pp.21-28.
- LAPLANTE L. et CLEMENT R. (1984). Vers une représentation de la représentation : un re-cadrage de l'attribution causale. In : BELISLE C. et

- SCHIELE B. (dir.). **Les savoirs dans les pratiques quotidiennes : recherches sur les représentations**. Paris : CNRS. pp.397-417.
- LECOMTE A. et GLADY M. (1989). Analyse du discours et représentations sociales. In : BEAUVOIS J.-L., JOULE R.-V. et MONTEIL J.-M. **Perspectives cognitives et conduites sociales**. Tome 2 : **Représentations et processus socio-cognitifs**. Cousset : Del Val, pp.143-183.
- LEGENDRE M.-F. (1998). Apport du modèle de l'équilibration à l'étude de l'apprentissage chez l'adulte. In : DANIS C. et SOLAR C. (dir.). **Apprentissage et développement des adultes**. Montréal : Editions Logiques. pp.165-232.
- LEMAIRE P. (1999). **Psychologie cognitive**. Bruxelles : De Boeck Université. 543 p.
- LE MOIGNE J.-L. (1977). **La théorie du système général**. Paris : PUF. 258 p.
- LE MOIGNE J.-L. (1990). **Modélisation des systèmes complexes**. éd. rev. Paris : Dunod. 178 p.
- LE MOIGNE J.-L. (1994). **Le constructivisme. Des fondements**. (Tome 1). Paris : ESF. 252p.
- LE MOIGNE J.-L. (1995). **Le constructivisme. Des épistémologies**. (Tome 2). Paris : ESF. 315p.
- LEPLAT J. et CUNY X. (1979). **Les accidents du travail**. 2^{ème} éd. Paris : PUF. 127 p.
- LEPLAT J. (1985). **Erreur humaine, fiabilité humaine dans le travail**. Paris : Armand Colin. 197 p.
- LEPLAT J. (1992). Les représentations fonctionnelles dans le travail. In : LEPLAT J. (coord. par). **L'analyse du travail en psychologie ergonomique**. Toulouse : OCTARES Editions. p.107-120.
- LEPLAT J. (1995). A propos des compétences incorporées. **Education Permanente**, n°123, pp. 101-113.
- LEPLAT J. (1997). **Regards sur l'activité en situation de travail : contribution à la psychologie ergonomique**. Paris : PUF. 263 p.
- LEPLAT J. (dir.). (1999). **Les histoires de la psychologie du travail : approche pluri-disciplinaire**. 2^{ème} éd. rev. et aug. Paris : OCTARES Editions. 238 p.
- LEPLAT J. (2002). **Psychologie de la formation : Jalons et perspectives**. Toulouse : OCTARES Editions. 293 p.

- LERAY C. et BOUCHARD C. (dir.). (2000). **Histoires de vie et dynamiques langagières**. Rennes : Presses Universitaires de Rennes. 218p.
- MAGGI B. (dir.). (2000). **Manières de penser, manières d'agir en éducation et en formation**. Paris : PUF. 214 p.
- MALGLAIVE G. (1994). Les rapports entre savoir et pratique dans le développement des capacités d'apprentissage chez les adultes. **Education Permanente**, n°119, pp. 125-133.
- MANNONI P. (2001). **Les représentations sociales**. 2^{ème} éd. mise à jour. Paris : PUF. 125p.
- MAROUF N. (1996). **Le travail en question**. Paris: L'Harmattan. 217 p.
- MARTIN D. et ROYER-RASTOLL P. (dir.). **Représentations sociales et pratiques quotidiennes**. Paris : L'Harmattan, 1990. 216 p.
- MARTUCCELLI D. (1999). **Sociologie de la modernité : itinéraire du XX^{ème} siècle**. Paris : Gallimard. 709 p. (Folio Essais)
- MARTUCCELLI D. (2002). **Grammaires de l'individu**. Paris : Gallimard. 712 p. (Folio Essais)
- MEYER F. (dir.). (1995). **L'évaluation des risques professionnels**. Strasbourg : Presses Universitaires de Strasbourg. 226 p.
- MEZIROW J. (2001). **Penser son expérience. Une voie vers l'autoformation**. Lyon : Chronique Sociale. 264 p.
- MIGNE J. (1994). Les obstacles épistémologiques à la formation des concepts. **Education Permanente**, n°119, pp. 101-124.
- MOLINER P. (1994). Les méthodes de repérage et d'identification du noyau des représentations sociales. In : GUIMELLI C. (dir.). **Structures et transformations des représentations sociales**. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé, pp. 199- 232.
- MOLINER P. (1996). **Images et représentations sociales. De la théorie des représentations à l'étude des images sociales**. Grenoble : PUG. 275p.
- MOLINER P. (dir.). (2001). **La dynamique des représentations sociales**. Grenoble : PUG. 304 p.
- MOLINER P. et al. (2002). **Les représentations sociales : Pratique des études de terrain**. Rennes : PUR. 230 p.

- MONETTI V. (1998). Les trois temps de l'innovation à l'école. ***Education Permanente***, n°134, pp.139-150.
- MONTEAU M. et PHAM D. (1987). L'accident du travail : évolution d'un concept. In : LEVY-LEBOYER C. et SPERANDIO J.-C. ***Traité de psychologie du travail***. Paris : PUF, pp. 703-727.
- MONTEIL J.-M. (1993). ***Soi et le contexte : constructions autobiographiques, insertions sociales, performances cognitives***. Paris : Armand Colin. 147p.
- MOREL L. (1998). ***Proposition d'une ingénierie intégrée de l'innovation vue comme un processus permanent de création de valeur***. Thèse de Doctorat INPL, ENSGSI. 232p.
- MORIN E. (1977). ***La méthode. La nature de la nature***. Paris : Seuil. 398 p.
- MORIN E. (1990). ***Introduction à la pensée complexe***. Paris : ESF. 158p.
- MORIN E. et LE MOIGNE J.-L. (1999). ***L'intelligence de la complexité***. Paris : L'Harmattan. 332 p.
- MOSCONI N., BEILLEROT J. et al. (2000). ***Formes et formations du rapport au savoir***. Paris : L'Harmattan. 320 p.
- MOSCOVICI S. (1986). L'ère des représentations sociales. In : DOISE W. et PALMONARI A. ***L'étude des représentations sociales***. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé, pp. 34-80.
- MOSCOVICI S. (1989). Des représentations collectives aux représentations sociales: éléments pour une histoire. In : JODELET D. (dir.). ***Les représentations sociales***. Paris : PUF, pp. 62-86.
- MOSCOVICI S. (dir.). (1998). ***Psychologie sociale***. 7^{ème} éd. mise à jour. Paris : PUF. 618 p.
- MOYNE A. (1998). ***Formation, régulation, institution. Le groupe d'analyse de pratique des formateurs***. Paris : PUF. 203 p.
- MUGNY G., QUIAMZADE A. et TAFANI E. (2001). Dynamique représentationnelle et influence sociale. In : MOLINER P. (dir.). ***La dynamique des représentations sociales***. Grenoble : PUG, pp.123-161.
- NOEL B. (1997). ***La métacognition***. 2^{ème} éd. Bruxelles : De Boeck Université. 250 p.
- NUTTIN J. (1985). ***Théorie de la motivation humaine***. 2^{ème} éd. rev. et augm. Paris : PUF. 383 p.

- PALMADE J. (1996). L'identité comme travail de l'écart. *Education Permanente*, n°128, pp. 85-99.
- PALMONARI A. et DOISE W. (1986). Caractéristiques des représentations sociales. In : DOISE W. et PALMONARI A. *L'étude des représentations sociales*. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé, pp. 12-33.
- PAQUAY L. et SIROTA R. (2001). La construction d'un espace discursif en éducation. Mise en œuvre et diffusion d'un modèle de formation des enseignants : Le praticien réflexif. *Recherche et Formation*, n°36, pp 5-16.
- PASTRE P. (1994). Variations sur le développement des adultes et de leurs représentations. *Education Permanente*, n°119, pp. 33-63.
- PASTRE P. (2002). L'analyse du travail en didactique professionnelle. *Revue française de pédagogie*, n°138, pp. 9-17.
- PERETTI (De) A. (1991). *Organiser des formations*. Paris : Hachette Education. 303 p.
- PERETTI-WATEL P. (2000). *Sociologie du risque*. Paris : Armand Colin. 286p.
- PERETTI-WATEL P. (2001). *La société du risque*. Paris : Editions La Découverte. 123 p.
- PERRENOUD P. (2001a). *Développer la pratique réflexive dans le métier d'enseignant*. Paris : ESF. 219 p.
- PERRENOUD P. (2001b). De la pratique réflexive au travail sur l'habitus. *Recherche et Formation*, n°36, pp.131-162.
- PERRENOUD P. (2004). Analyse de pratiques et référence au travail réel : autour de quelques notions vives. In : INISAN J.-F. (dir.). *Analyse de pratiques et attitude réflexive en formation*. Reims : CRDP de Champagne-Ardenne, pp.71-78.
- PHARO P. et QUERE L. (dir.). (1990). *Les formes de l'action : sémantique et sociologie*. Paris : Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales. 343 p.
- PINEAU G. (1989). La formation expérientielle en auto-, éco- et co-formation. *Education Permanente*, n°100-101, pp. 23-30.
- PINEAU G. (1991). Formation expérientielle et théorie tripolaire de la formation. In : COURTOIS B. et PINEAU G. (dir.). *La formation expérientielle des adultes*. Paris : La documentation française. pp.29-40.

- PY J., SOMAT A. et BAILLE J. (dir.). (1998). **Psychologie sociale et formation professionnelle : propositions et regards critiques**. Rennes : Presses Universitaires de Rennes. 270 p.
- RENAUT A. (1995). **L'individu**. Paris : Hatier. 78 p. (Optiques philosophie)
- RENOUARD J.-M. (2000). **As du volant et chauffards. Sociologie de la circulation routière**. Paris : L'Harmattan. 198 p.
- REY B. (1998). **Les compétences transversales en question**. 2^{ème} éd. Paris : ESF. 216 p.
- RICHARD J.-F. (1990). **Les activités mentales : comprendre, raisonner, trouver des solutions**. Paris : Armand Colin. 434 p.
- RICOEUR P. (1990). **Soi-même comme un autre**. Paris : Seuil. 424 p.
- ROSNAY (De) J. (1975). **Le macroscope**. Paris : Seuil. 346 p.
- ROUQUETTE M.-L. et GUIMELLI C. (1994). Sur la cognition sociale, l'histoire et le temps. In : GUIMELLI C. (dir.). **Structures et transformations des représentations sociales**. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé, pp. 255-266.
- ROUQUETTE M.-L. et RATEAU P. (1998). **Introduction à l'étude des représentations sociales**. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble. 159 p.
- ROUSSIAU N. et BONARDI C. (2001). **Les représentations sociales. Etat des lieux et perspectives**. Sprimont : Pierre MARDAGA éditeur. 250 p.
- RUQUOY D. (2000). La production de connaissances en formation d'adultes : entre science et action. **Education Permanente**, n°145, pp.65-92.
- SAINSAULIEU R. (1988). **L'identité au travail**. Paris : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques. 476 p.
- SAINSAULIEU R. (1996). L'identité et les relations au travail. **Education Permanente**, n°128, pp. 187-206.
- SAINT-ARNAUD Y. (1992). **Connaître par l'action**. Montréal : Presses de l'Université de Montréal. 111 p.
- SAINT-ARNAUD Y. (2001). La réflexion dans l'action. Un changement de paradigme. **Recherche et Formation**, n°36, pp.17-27.
- SALLABERRY J.-C. (1996). **Dynamique des représentations dans la formation**. Paris : L'Harmattan. 201 p.

- SALLABERRY J.-C. (1997). Représentation et articulation individuel-collectif. ***Spirale***, Hors Série n°2, pp. 77-92.
- SAMURÇAY R. et PASTRE P. (1995). La conceptualisation des situations de travail dans la formation des compétences. ***Education Permanente***, n°123, pp. 13-31.
- SCHÖN D. A. (1994). ***Le praticien réflexif: à la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel***. Montréal : Editions Logiques. 418 p.
- SCHÖN D. A. (1996). A la recherche d'une nouvelle épistémologie de la pratique et de ce qu'elle implique pour l'éducation des adultes. In : BARBIER J.-M. (dir.). ***Savoirs théoriques et savoirs d'action***. Paris : PUF. pp. 201-222.
- SCHWARTZ Y. (dir.). (1997). ***Reconnaissances du travail: pour une approche ergologique***. Paris : PUF. 323 p.
- SECA J.-M. (2001). ***Les représentations sociales***. Paris : Armand Colin. 192 p.
- SONNTAG M. (1995). Le paradigme cartésien de la formation à la prévention. In : MEYER F. (dir.). ***L'évaluation des risques professionnels***. Strasbourg : Presses Universitaires de Strasbourg, pp.147-156.
- SONNTAG M. (2002). Le schéma d'action : outil de figuration des représentations dans l'analyse des pratiques professionnelles. ***Revue française de pédagogie***, n°138, pp. 29-38.
- SPERANDIO J.-C. (dir.). (1996). ***L'ergonomie face aux changements technologiques et organisationnels du travail humain***. Toulouse : Octares Editions. 436 p.
- SPERBER D. (1989). L'étude anthropologique des représentations: problèmes et perspectives. In : JODELET D. (dir.). ***Les représentations sociales***. Paris : PUF, pp. 115-130.
- STROOBANTS M. (1993). ***Savoir-faire et compétences au travail***. Bruxelles : Ed. de l'Université de Bruxelles. 383 p.
- TEIGER C. (1993). Représentation du travail, travail de la représentation. In : WEIL-FASSINA A., RABARDEL P. et DUBOIS D. (dir.). ***Représentations pour l'action***. Toulouse : Octares Editions, pp. 311-344.
- TOUPIN L. (1995). ***De la formation au métier: savoir transférer ses connaissances dans l'action***. Paris : ESF. 205 p.
- TREMBLAY N.A. (1996). Quatre compétences-clés pour l'autoformation. ***Les sciences de l'éducation pour l'ère nouvelle***, vol. 39, n°1-2, pp. 153-176.

- UNRUG (d') M.-C. (1974). **Analyse de contenu et acte de parole**. Paris : Editions Universitaires. 270 p.
- VERMERSCH P. (1991). L'entretien d'explicitation dans la formation expérientielle organisée. In : COURTOIS B. et PINEAU G. (dir.). **La formation expérientielle des adultes**. Paris : La documentation française. pp.271-284.
- VERMERSCH P. (1997). **Pratique de l'entretien d'explicitation**. Paris : ESF. 260 p.
- VERMERSCH P. (2000). **L'entretien d'explicitation**. 3^{ème} éd. Paris : ESF.182 p.
- VILLERS (de) G. (1991). L'expérience en formation d'adultes. In : COURTOIS B. et PINEAU G. (dir.). **La formation expérientielle des adultes**. Paris : La documentation française. pp.13-20.
- WEIL-BARAIS A. (dir.). (2001). **L'homme cognitif**. 6^{ème} éd. rev. et augm. Paris : PUF. 600 p.
- WEIL-FASSINA A., RABARDEL P. et DUBOIS D. (dir.). (1993). **Représentations pour l'action**. Toulouse : Octares Editions. 252 p.
- WITTORSKI R. (1997). Evolution de la formation et transformation des compétences des formateurs. **Education Permanente**, n°132, pp. 59-72.
- WITTORSKI R. (1998a). Production d'innovations, développement des compétences et évolution des professionnalités enseignantes. In : CROS F. (dir.). **Dynamiques du changement en éducation et en formation : considérations plurielles sur l'innovation**. Paris : INRP, pp.119-143.
- WITTORSKI R. (1998b). De la fabrication des compétences. **Education permanente**, n°135, pp.57-69.
- YATCHINOVSKY A. (1999). **L'approche systémique : pour gérer l'incertitude et la complexité**. Paris : ESF. 168 p.

Table des matières

Introduction.....	p.5
-------------------	-----

Première Partie : Du cadre théorique à la naissance d'une recherche

Chapitre I Les risques professionnels en mutation ?.....	p.10
1. L'avènement social du risque : approche conceptuelle.....	p.10
1.1. L'origine du mot	p.11
1.2. De l'accident au risque.....	p.11
1.3. La perception culturelle du risque	p.13
1.3.1. Le risque subi	p.14
1.3.2. Du risque recherché à la prise de risque	p.16
2. Les risques professionnels.....	p.19
2.1. Petite histoire de la notion de risque professionnel	p.19
2.2. Risques professionnels : de quoi parle-t-on ?.....	p.22
2.2.1. Les accidents du travail.....	p.22
2.2.2. Les maladies professionnelles	p.23
2.3. Risques professionnels : des conceptions multiples.....	p.24
2.3.1. Les conceptions unicausales	p.24
2.3.2. Les conceptions multicausales.....	p.25
2.3.3. La conception systémique.....	p.26
3. De la prévention à la formation	p.27
3.1. Les acteurs de la prévention des risques professionnels	p.27
3.1.1. Les pouvoirs publics	p.28
3.1.2. La sécurité sociale.....	p.28
3.1.3. L'INRS	p.29
3.1.4. Les préventeurs CRAM.....	p.30
3.1.5. Les préventeurs d'entreprise.....	p.31
3.2. La formation à la prévention des risques	p.32
3.2.1. Evolution de la formation à la prévention	p.33
3.2.2. Organisation de la formation	p.34
3.2.3. Limites de ces formations.....	p.34
4. L'évolution des risques professionnels et de leur prévention : le cas du risque routier et du risque TMS.....	p.35
4.1. Le risque routier	p.35
4.2. Le risque TMS.....	p.37
4.3. Risque routier et risque TMS : au-delà des apparences et des explications naïves.....	p.39
5. De la nécessité d'un recours à une approche globale.....	p.40
5.1. L'analyse scientifique : le modèle cartésien.....	p.41
5.2. Du compliqué au complexe.....	p.42
5.3. L'approche globale : la systémique.....	p.43
5.4. La place de l'incertitude dans la pensée complexe	p.44
5.5. Appréhender l'incertitude et la complexité des risques : l'innovation dans la prévention.....	p.45

Chapitre II Les représentations sociales : un enjeu pour la prévention ? p.48

1. Qu'est-ce qu'une représentation sociale ?	p.49
1.1. De l'éclairage terminologique à la formalisation du concept.....	p.49
1.1.1. Représentation : l'image entre présence et absence.....	p.49
1.1.2. Des représentations collectives aux représentations sociales	p.50
1.1.3. Les représentations sociales : un mode spécifique de connaissance	p.51
1.1.4. Représentation sociale : une connaissance naïve ?.....	p.52
1.2. Formation des représentations : pour une approche constructiviste des représentations sociales	p.53
1.2.1. Objectivation.....	p.53
1.2.2. Ancrage	p.54
1.3. Structure des représentations sociales.....	p.55
1.3.1. Le noyau central.....	p.55
1.3.2. Le système périphérique	p.56
2. Des représentations aux pratiques sociales/professionnelles.....	p.57
2.1. Des représentations pour l'action	p.57
2.1.1. Les représentations comme grille de lecture et guide pour l'action	p.58
2.1.2. Représentation et habitus professionnel.....	p.58
2.2. La fonction identitaire des représentations	p.59
3. De la résistance au changement aux voies de transformation des représentations	p.60
3.1. Stabilité et stratégies de défense des représentations	p.61
3.1.1. La rationalisation	p.61
3.1.2. La réfutation.....	p.62
3.2. Les voies de transformation des représentations.....	p.63
3.2.1. La communication	p.64
3.2.2. Les pratiques	p.65

Chapitre III Les représentations en formation..... p.69

1. Apprentissage et représentations	p.69
1.1. Apprendre : un processus complexe	p.70
1.1.1. Qu'est-ce qu'apprendre ?.....	p.70
1.1.2. Pourquoi apprend-t-on ?	p.71
1.1.3. Les formes d'apprentissage et principaux types de connaissances.....	p.72
1.2. Les représentations : de la notion "d'obstacle à l'apprentissage" à celle de "faire avec pour aller contre"	p.74
2. Apprentissage et représentations : vers d'autres voies de formation.....	p.76
2.1. Apprendre par l'expérience.....	p.77
2.1.1. La notion d'expérience : de quoi parle-t-on ?.....	p.77
2.1.2. Apprentissage expérientiel/Formation expérientielle	p.79
2.1.3. De l'apprentissage expérientiel à la prise en compte de l'expérience en formation.....	p.82
2.2. De l'analyse de pratiques à la pratique réflexive	p.83
2.2.1. Ce que sont les pratiques : liens entre pratiques et habitus	p.84
2.2.2. L'analyse de pratiques.....	p.85
2.2.3. La pratique réflexive	p.86

Chapitre IV Problématique, hypothèses et dispositif de recherche..... p.90

1. Le questionnement de départ	p.90
--------------------------------------	------

2. Problématique et hypothèses de recherche.....	p.91
3. Description du dispositif de recherche	p.92
3.1. Choix des risques et constitution des publics	p.92
3.2. Outils de recueil et d'analyse des données	p.95
3.3. Domaine de validité de la recherche	p.99
4. Présentation des publics : connaissance des préventeurs.....	p.100
4.1. Age des préventeurs.....	p.100
4.2. Formation initiale	p.101
4.3. Formations suivies sur les risques étudiés	p.102
4.3.1. Formations suivies sur le risque routier	p.102
4.3.2. Formations suivies sur le risque TMS	p.104

Seconde Partie : Présentation des résultats de la recherche

Chapitre V Risque routier : les représentations en question..... p.106

1. Caractéristiques du risque routier	p.106
1.1. Ce que disent les préventeurs CRAM	p.106
1.1.1. Risque permanent/Tout le monde y est exposé.....	p.106
1.1.2. Risque complexe/Multifactoriel.....	p.107
a. <i>Incertitude, absence de maîtrise et limites de la prévention technique</i>	p.107
b. <i>Multifactorialité/Complexité</i>	p.107
1.1.3. Responsabilité et frontière entre la sphère professionnelle/personnelle	p.108
1.1.4. Médias/Image et Comportement/Culture/Education	p.108
1.1.5. Rationalisation/Objectivation	p.110
1.1.6. Banalisation/Déni du risque et Explication naïve/A priori/Apparences	p.111
1.1.7. D'autres caractéristiques.....	p.112
1.2. Ce que disent les préventeurs d'entreprise	p.113
1.2.1. Comportement/Culture/Education et Effets pervers des équipements de sécurité/des formations à la conduite.....	p.113
a. <i>Comportement et prise de risque</i>	p.113
b. <i>Comportement et déterminants socioculturels</i>	p.114
1.2.2. Risque permanent/Tout le monde y est exposé.....	p.114
1.2.3. Médias/Image et Risque complexe/multifactoriel.....	p.115
1.2.4. Banalisation/Déni du risque.....	p.115
1.2.5. Limites entre Prévention/Répression et Frontière entre la sphère professionnelle/personnelle.....	p.116
1.2.6. D'autres caractéristiques.....	p.118
1.3. Comparaison des caractéristiques du risque routier	p.119
1.4. Synthèse	p.120
2. Facteurs de risque	p.120
2.1. Le point de vue des préventeurs CRAM.....	p.121
2.1.1. Organisation du travail/Contraintes liées au travail.....	p.121
a. <i>L'organisation interne comme facteur de risque</i>	p.121
b. <i>Organisation de l'activité et conséquences extérieures</i>	p.122
c. <i>L'organisation comme mode d'adaptation aux exigences et bouleversements sociaux</i>	p.122
2.1.2. Comportement/Facteur humain.....	p.124
a. <i>Vitesse, alcool et produits illicites</i>	p.124
b. <i>Hypovigilance et habitude</i>	p.125
2.1.3. Bon/Mauvais état des véhicules.....	p.126

2.1.4.	Infrastructures/Environnement	p.126
2.1.5.	Facteurs psychosociaux	p.127
2.1.6.	Formation insuffisante/inadaptée	p.128
2.2.	Le point de vue des préventeurs d'entreprise.....	p.129
2.2.1.	Comportement/Facteur humain.....	p.129
a.	<i>Le non respect des consignes de sécurité/règles de sécurité.....</i>	<i>p.129</i>
b.	<i>Vitesse et alcool.....</i>	<i>p.130</i>
c.	<i>Hypovigilance.....</i>	<i>p.131</i>
2.2.2.	Infrastructures/Environnement	p.132
2.2.3.	Organisation du travail/Contraintes liées au travail.....	p.133
2.2.4.	Facteurs psychosociaux.....	p.134
2.2.5.	Bon/Mauvais état des véhicules.....	p.135
2.2.6.	Phénomènes imprévus.....	p.135
2.3.	Comparaison des facteurs du risque routier.....	p.136
2.4.	Synthèse.....	p.136
3.	Caractéristiques des risques professionnels classiques	p.137
3.1.	Préventeurs CRAM et représentation des risques professionnels	p.138
3.1.1.	Connaissance et maîtrise/Expertise technique	p.138
3.1.2.	Salariés et lieux professionnels ciblés	p.139
3.1.3.	D'autres caractéristiques.....	p.139
3.2.	Préventeurs d'entreprise et représentation des risques professionnels.....	p.140
3.2.1.	Connaissance et maîtrise/Expertise technique	p.140
3.2.2.	D'autres caractéristiques.....	p.141
3.3.	Comparaison : représentation des risques professionnels classiques.....	p.142
4.	Evolution de la représentation des risques professionnels	p.143
4.1.	Posture cognitive/Logique de fonctionnement identique pour tous les risques	p.143
4.2.	Risque différent.....	p.144

Chapitre VI Démarche de prévention du risque routier : nature et méthode..... p.147

1.	Caractéristiques de la démarche	p.147
1.1.	Préventeurs CRAM et représentation de la démarche	p.147
1.1.1.	Approche globale/systémique	p.148
1.1.2.	Démarche et mesures adaptées	p.148
1.1.3.	Démarche participative.....	p.149
a.	<i>Les partenaires internes à l'entreprise.....</i>	<i>p.149</i>
b.	<i>Les partenaires externes à l'entreprise.....</i>	<i>p.149</i>
1.1.4.	Démarche projet.....	p.150
1.1.5.	Informé/Sensibiliser/Communiquer	p.150
1.1.6.	Démarche identique aux autres risques.....	p.151
1.1.7.	Dépasser les apparences/les explications naïves	p.151
1.2.	Préventeurs d'entreprise et représentation de la démarche.....	p.151
1.2.1.	Informé/Sensibiliser/Communiquer	p.152
a.	<i>Le témoignage des victimes</i>	<i>p.152</i>
b.	<i>Sensibilisation professionnelle/privée.....</i>	<i>p.153</i>
c.	<i>Une action éducative</i>	<i>p.153</i>
1.2.2.	Démarche participative.....	p.154
a.	<i>Acteurs internes à l'entreprise</i>	<i>p.154</i>
b.	<i>Acteurs externes à l'entreprise</i>	<i>p.154</i>
1.2.3.	Approche globale/systémique	p.155
1.2.4.	Formation théorique/pratique	p.155
1.2.5.	Démarche projet.....	p.156
1.2.6.	Démarche identique aux autres risques.....	p.156
1.2.7.	Démarche au coup par coup	p.156

1.2.8.	Démarche adaptée	p.157
1.3.	Comparaison des caractéristiques de la démarche de prévention.....	p.157
1.4.	Synthèse.....	p.158
2.	Genèse de la démarche de prévention	p.158
2.1.	Déterminants et genèse de la démarche de prévention CRAM	p.158
2.1.1.	Suite à des accidents graves/mortels.....	p.159
2.1.2.	Suite à une visite/Constat.....	p.159
2.1.3.	Demande de l'entreprise/Etat des lieux.....	p.160
2.2.	Déterminants et genèse de la démarche de prévention en entreprise	p.160
2.2.1.	Constat d'exposition au risque	p.160
2.2.2.	Les coûts : constat financier et demande de minoration.....	p.161
2.2.3.	Suite à des accidents graves/mortels.....	p.161
2.2.4.	Faire changer les mentalités	p.162
2.2.5.	Préserver l'image de l'entreprise.....	p.162
2.3.	Comparaison : déterminants et genèse de la démarche	p.163
2.4.	Synthèse.....	p.163
3.	Evaluation du risque.....	p.164
4.	Méthodes d'analyse	p.166
4.1.	Préventeurs CRAM : question de méthode	p.166
4.1.1.	Arbre des causes/Analyse des accidents	p.166
4.1.2.	Analyse de type ergonomique/Analyse de l'activité et des situations de travail	p.167
4.1.3.	Autres méthodes	p.168
4.2.	Préventeurs d'entreprise : question de méthode	p.168
4.2.1.	Arbre des causes/Analyse des accidents	p.169
4.2.2.	Autres méthodes	p.170
4.3.	Comparaison : méthodes d'analyse	p.170
4.4.	Synthèse.....	p.171
5.	Les outils.....	p.171
5.1.	Les outils des préventeurs CRAM	p.172
5.1.1.	Questionnaire d'évaluation/de diagnostic du risque	p.172
5.1.2.	Textes réglementaires/Protocoles sécurité/Normes sécurité.....	p.173
5.1.3.	Construire un outil adapté à chaque entreprise	p.174
5.1.4.	Statistiques et outils à caractère officiel	p.174
5.1.5.	La formation.....	p.174
5.2.	Les outils des préventeurs d'entreprise	p.175
5.2.1.	Vidéo/Cd-rom/Diapositives.....	p.175
5.2.2.	Voiture tonneau	p.176
5.2.3.	Tests de vision/Tests auditifs/Alcootest	p.177
5.2.4.	Supports de formation	p.178
5.2.5.	Questionnaire	p.178
5.2.6.	Journal d'entreprise	p.178
5.3.	Comparaison des outils	p.179
5.4.	Synthèse.....	p.180
6.	Acteurs impliqués dans la démarche	p.180
6.1.	Les partenaires des préventeurs CRAM.....	p.181
6.1.1.	Les personnels d'entreprise	p.181
6.1.1.1.	<i>La direction/Le chef d'entreprise</i>	<i>p.182</i>
6.1.1.2.	<i>Le CHSCT.....</i>	<i>p.182</i>
6.1.1.3.	<i>Les salariés.....</i>	<i>p.182</i>
6.1.2.	Collectivités locales/territoriales et Administration	p.183
6.1.3.	Organismes et associations de prévention	p.184
6.1.4.	Police/Gendarmerie	p.185
6.1.5.	Le médecin du travail	p.185
6.2.	Les partenaires des préventeurs d'entreprise	p.186
6.2.1.	Les personnels d'entreprise	p.186
6.2.1.1.	<i>Les salariés.....</i>	<i>p.187</i>

6.2.1.2.	<i>La direction/Le chef d'entreprise</i>	p.187
6.2.1.3.	<i>Le CHSCT</i>	p.188
6.2.1.4.	<i>Les autres personnels de l'entreprise</i>	p.188
6.2.2.	Organismes et associations de prévention	p.188
6.2.3.	Le médecin du travail	p.189
6.2.4.	Police/Gendarmerie.....	p.189
6.3.	Comparaison des acteurs impliqués dans la démarche	p.190
6.4.	Synthèse.....	p.191
7.	Les freins	p.191
7.1.	Démarche de prévention : quels freins pour les préventeurs CRAM ?.....	p.192
7.1.1.	Les coûts	p.192
7.1.2.	L'habitude/Les idées reçues/La banalisation/L'explication naïve/Le déni	p.192
7.1.3.	Rapport symbolique à la voiture.....	p.193
7.1.4.	Le temps.....	p.193
7.1.5.	Les médias	p.194
7.1.6.	Réticences et légitimité des CRAM.....	p.194
7.2.	Démarche de prévention : quels freins pour les préventeurs d'entreprise ?	p.195
7.2.1.	L'habitude/Les idées reçues/La banalisation/L'explication naïve/Le déni	p.195
7.2.2.	Le manque d'engagement de la direction	p.196
7.2.3.	Les coûts/L'argent	p.197
7.3.	Comparaison des freins.....	p.197
8.	Mesures de prévention.....	p.198
8.1.	Préventeurs CRAM et mesures de prévention	p.199
8.1.1.	Sensibilisation/Formation à la prévention	p.200
8.1.2.	Améliorer l'organisation du travail/des déplacements.....	p.201
8.1.3.	Mesures de sécurité techniques/Suivi et entretien des véhicules.....	p.202
8.1.4.	Actions sur les infrastructures/l'environnement.....	p.202
8.1.5.	Formations à la conduite	p.203
a.	<i>Prise en main des véhicules</i>	p.203
b.	<i>Stages de conduite</i>	p.203
8.1.6.	Visioconférence	p.204
8.1.7.	Revaloriser la reconnaissance professionnelle.....	p.204
8.2.	Préventeurs d'entreprise et mesures de prévention	p.205
8.2.1.	Sensibilisation/Formation à la prévention	p.205
a.	<i>Prise de conscience et mise en situation concrète</i>	p.206
b.	<i>Prise de conscience et sensibilisation/Formation théorique</i>	p.206
c.	<i>Prise de conscience et images chocs</i>	p.206
8.2.2.	Mesures de sécurité techniques/Suivi et entretien des véhicules.....	p.207
8.2.3.	Améliorer l'organisation du travail/des déplacements.....	p.207
8.2.4.	Actions sur les infrastructures/l'environnement.....	p.208
8.2.5.	Application/Respect des consignes	p.208
8.2.6.	Formations à la conduite	p.209
a.	<i>Formation et remise à niveau</i>	p.209
b.	<i>Lien théorie/pratique</i>	p.209
8.2.7.	Transports collectifs/Transports en commun	p.210
a.	<i>Transport en commun</i>	p.210
b.	<i>Le système de ramassage des salariés</i>	p.210
8.3.	Comparaison des mesures de prévention	p.211
8.4.	Synthèse.....	p.212
9.	Evaluation de la démarche de prévention	p.213
10.	Vécu de la démarche par les préventeurs.....	p.214
10.1.	Vécu des préventeurs CRAM.....	p.215
10.1.1.	Du besoin de méthodes simples au manque de travail entre partenaires.....	p.215
10.1.2.	Quelques autres vécus d'expérience	p.216
10.2.	Vécu des préventeurs d'entreprise	p.217
10.2.1.	Difficile d'agir sur les mentalités/les comportements	p.217

10.2.2. Manque d'informations/Peu d'aide extérieure.....	p.217
10.2.3. Souci de pérenniser la démarche/N'est pas une priorité	p.218
10.3. Comparaison du vécu de la démarche	p.218

Chapitre VII Risque TMS : les représentations en question p.221

1. Caractéristiques du risque TMS	p.221
1.1. Ce que disent les préventeurs CRAM	p.221
1.1.1. Un risque complexe/multifactoriel	p.222
a. <i>La complexité</i>	p.222
b. <i>Complexité et multifactorialité</i>	p.222
c. <i>Complexité, absence de linéarité causale et incertitude</i>	p.223
1.1.2. Biomécanique et organisation/Conséquences des évolutions sociales	p.223
a. <i>Contexte socio-économique et modalités organisationnelles</i>	p.224
b. <i>Taylorisation</i>	p.224
1.1.3. Un risque omniprésent	p.225
1.1.4. Touche/Menace des emplois peu qualifiés/valorisés.....	p.225
1.1.5. Polémique origine professionnelle/personnelle.....	p.226
1.1.6. Nécessite de prendre du temps/de la distance	p.227
1.1.7. Explication naïve	p.227
1.1.8. Pas de réponse toute faite	p.227
1.2. Ce que disent les préventeurs d'entreprise	p.228
1.2.1. Un risque complexe/multifactoriel	p.228
a. <i>Complexité : risque sournois</i>	p.229
b. <i>Complexité et incertitude</i>	p.229
c. <i>Complexité et multifactorialité</i>	p.230
1.2.2. Un risque omniprésent	p.230
1.2.3. Touche/Menace des emplois peu qualifiés/valorisés.....	p.230
1.2.4. Risque TMS n'est pas une priorité	p.231
1.2.5. Touche des aspects culturels/des habitudes	p.232
1.2.6. Explication naïve	p.232
1.3. Comparaison des caractéristiques du risque TMS	p.233
1.4. Synthèse	p.234
2. Facteurs de risque	p.235
2.1. Le point de vue des préventeurs CRAM.....	p.235
2.1.1. Les sollicitations biomécaniques	p.235
2.1.2. Organisation/Conception des postes de travail.....	p.236
a. <i>Organisation/Conception des postes et contraintes biomécaniques</i>	p.236
b. <i>Taylorisation et contraintes biomécaniques</i>	p.237
c. <i>Rendement, paiement à la tâche et contraintes biomécaniques</i>	p.237
2.1.3. Les facteurs psychosociaux	p.238
2.1.4. Le vécu du travail	p.239
2.1.5. D'autres facteurs de risque	p.240
2.2. Le point de vue des préventeurs d'entreprise.....	p.241
2.2.1. Les sollicitations biomécaniques	p.241
2.2.2. Les facteurs psychosociaux	p.242
2.2.3. Organisation/Conception des postes de travail.....	p.242
2.2.4. D'autres facteurs de risque	p.243
2.3. Comparaison des facteurs de risque TMS	p.243
2.4. Synthèse	p.244
3. Caractéristiques des risques professionnels classiques	p.245
3.1. Connaissance et maîtrise/Expertise technique.....	p.246
3.2. Risques visibles/Eléments matériels et concrets.....	p.247
3.3. Linéarité causale.....	p.247
3.4. Actions ponctuelles.....	p.248
4. Evolution de la représentation des risques professionnels	p.249

4.1. Préventeurs CRAM et évolution de la représentation des risques professionnels.....	p.249
4.1.1. Passage de la linéarité causale à la complexité/multicausalité	p.249
4.1.2. Nécessité d'une démarche de type ergonomique/Anciennes méthodes inadaptées	p.250
4.1.3. Un risque comme les autres.....	p.250
4.2. Préventeurs d'entreprise et évolution de la représentation des risques professionnels.....	p.251
4.2.1. Nécessite une démarche globale/ergonomique adaptée.....	p.252
4.2.2. Les risques classiques sont flagrants/Les TMS sont sournois	p.252
4.3. Comparaison de l'évolution de la représentation des risques professionnels.....	p.253
4.4. Synthèse.....	p.253

Chapitre VIII Démarche de prévention du risque TMS : nature et méthode..... p.255

1. Caractéristiques de la démarche	p.255
1.1. Préventeurs CRAM et représentation de la démarche	p.255
1.1.1. Démarche ergonomique/participative	p.256
1.1.2. Démarche projet.....	p.257
1.1.3. Formation-action.....	p.257
1.1.4. Approche globale/systémique	p.258
1.1.5. Démarche adaptée à chaque entreprise.....	p.258
1.1.6. Communiquer/Informer.....	p.259
1.1.7. Intégrer la prévention dès la conception	p.260
1.2. Préventeurs d'entreprise et représentation de la démarche.....	p.260
1.2.1. Démarche ergonomique/participative	p.261
1.2.2. Démarche projet.....	p.262
1.2.3. Communiquer/Informer.....	p.262
1.2.4. Démarche adaptée	p.263
1.2.5. Approche globale/systémique	p.263
1.2.6. D'autres caractéristiques de la démarche.....	p.264
1.3. Comparaison des caractéristiques de la démarche de prévention.....	p.264
1.4. Synthèse.....	p.265
2. Genèse de la démarche de prévention	p.266
2.1. Déterminants et genèse de la démarche de prévention CRAM	p.266
2.1.1. Suite à une visite	p.266
2.1.2. Suite à des déclarations de MP.....	p.267
2.1.3. Sollicitation du médecin/de l'infirmière et demande de l'entreprise	p.268
2.1.4. D'autres déterminants	p.268
2.2. Déterminants et genèse de la démarche de prévention en entreprise	p.268
2.2.1. Diagnostic/Constat	p.269
a. <i>Diagnostic/Constat a priori</i>	p.269
b. <i>Diagnostic/Constat a posteriori</i>	p.269
2.2.2. Suite à des déclarations de MP.....	p.270
2.2.3. D'autres déterminants	p.270
2.3. Comparaison : déterminants et genèse de la démarche	p.271
2.4. Synthèse.....	p.271
3. Evaluation du risque.....	p.272
3.1. Observation des postes et situations de travail	p.272
3.2. Consultation/Analyse des déclarations, des plaintes.....	p.274
3.3. Questionnaire	p.274
4. Méthodes d'analyse	p.275
4.1. Analyser/Observer les postes et situations de travail.....	p.276

4.2. Entretien.....	p.277
5. Les outils.....	p.279
5.1. Vidéo/Photo	p.280
5.2. Grille d'observation/d'évaluation	p.281
5.3. Questionnaire	p.281
6. Acteurs impliqués dans la démarche	p.282
6.1. Personnels d'entreprise	p.283
6.1.1. Les personnes relais	p.284
6.1.2. CHSCT	p.284
6.1.3. Les salariés	p.284
6.1.4. D'autres personnels d'entreprise.....	p.285
6.2. Le médecin du travail.....	p.285
6.3. D'autres partenaires	p.286
7. Les freins	p.287
7.1. Démarche de prévention : quels freins pour les préventeurs CRAM ?.....	p.287
7.1.1. Le temps/La durée.....	p.287
7.1.2. Crainte de l'automatisation/de la perte d'emploi	p.288
7.1.3. Le manque de motivation des chefs d'entreprise.....	p.288
7.1.4. Les habitudes de travail.....	p.289
<i>a. Les habitudes de travail des salariés.....</i>	<i>p.289</i>
<i>b. Les habitudes de travail des préventeurs CRAM.....</i>	<i>p.289</i>
7.1.5. L'argent/Les coûts	p.290
7.1.6. Le turn-over des directions.....	p.290
7.1.7. D'autres freins	p.291
7.2. Démarche de prévention : quels freins pour les préventeurs d'entreprise ?	p.292
7.2.1. Craintes/Réticences internes à l'entreprise.....	p.292
<i>a. La maîtrise et l'encadrement.....</i>	<i>p.292</i>
<i>b. Les représentants syndicaux.....</i>	<i>p.293</i>
7.2.2. Les habitudes de travail/Les mentalités	p.293
7.2.3. D'autres freins	p.294
7.3. Comparaison des freins.....	p.295
7.4. Synthèse.....	p.296
8. Mesures de prévention.....	p.297
8.1. Préventeurs CRAM et mesures de prévention	p.297
8.1.1. Améliorer la conception des postes/outils de travail	p.297
8.1.2. Améliorer l'organisation du travail/de la production	p.298
8.1.3. Améliorer le vécu du travail/Reconnaissance professionnelle.....	p.299
8.1.4. Automatisation.....	p.299
8.1.5. D'autres mesures de prévention	p.300
8.2. Préventeurs d'entreprise et mesures de prévention	p.301
8.2.1. Améliorer la conception des postes/outils de travail	p.301
8.2.2. Améliorer l'organisation du travail/de la production	p.302
8.2.3. D'autres mesures de prévention	p.302
8.3. Comparaison des mesures de prévention	p.304
8.4. Synthèse.....	p.304
9. Evaluation de la démarche de prévention	p.305
10. Vécu de la démarche par les préventeurs.....	p.307
10.1. Vécu des préventeurs CRAM.....	p.307
10.1.1. Difficile de convaincre/de motiver.....	p.307
10.1.2. Contraintes multiples/Risque n'est pas appréhendé comme il le faudrait	p.308
10.1.3. Difficile d'agir sur l'organisation/les cadences.....	p.308
10.1.4. Démarche de prévention habituelle.....	p.309
10.1.5. D'autres vécus.....	p.309
10.2. Vécu des préventeurs d'entreprise	p.310
10.3. Comparaison du vécu	p.311

10.4. Synthèse	p.312
----------------------	-------

Chapitre IX L'identité en question p.314

1. Préventeur, une identité en devenir : le cas du risque routier	p.314
1.1. Représentation que le préventeur a de son rôle.....	p.314
1.1.1. Rôle des préventeurs CRAM.....	p.315
1.1.2. Rôle des préventeurs d'entreprise	p.316
1.2. Image de soi (pour soi et pour autrui).....	p.318
1.2.1. Image des préventeurs CRAM	p.319
1.2.2. Image des préventeurs d'entreprise.....	p.320
1.3. Reconnaissance professionnelle	p.321
1.3.1. Reconnaissance professionnelle des préventeurs CRAM.....	p.322
1.3.2. Reconnaissance professionnelle des préventeurs d'entreprise	p.323
1.4. Valeurs du préventeur	p.323
1.5. Rapport à l'environnement professionnel	p.325
1.5.1. Rapport à l'environnement professionnel des préventeurs CRAM.....	p.326
1.5.2. Rapport à l'environnement professionnel des préventeurs d'entreprise.....	p.326
1.6. Rapport à autrui.....	p.327
2. Préventeur, une identité en devenir : le cas du risque TMS.....	p.329
2.1. Représentation que le préventeur a de son rôle.....	p.329
2.1.1. Animer/Organiser/Coordonner/Accompagner le suivi de projet.....	p.329
2.1.2. Sensibiliser	p.330
2.1.3. D'autres rôles	p.331
2.2. Image de soi (pour soi et pour autrui).....	p.332
2.2.1. Image des préventeurs CRAM	p.332
2.2.2. Image des préventeurs d'entreprise.....	p.333
2.3. Reconnaissance professionnelle	p.334
2.4. Valeurs du préventeur	p.335
2.5. Rapport à l'environnement professionnel	p.336
2.6. Rapport à autrui.....	p.338

Chapitre X Modalités de formation et d'apprentissage des préventeurs p.340

1. Formation, apprentissage et connaissances des préventeurs CRAM.....	p.340
1.1. Modalités d'apprentissage et de formation	p.340
1.1.1. L'expérience/La pratique	p.341
1.1.2. Le rapport à autrui	p.342
1.1.3. D'autres modalités.....	p.343
1.2. Supports d'apprentissage	p.344
1.3. Connaissances mobilisées	p.345
2. Formation, apprentissage et connaissances des préventeurs d'entreprise	p.346
2.1. Modalités d'apprentissage et de formation	p.347
2.1.1. Le rapport à autrui	p.347
2.1.2. L'expérience/La pratique	p.348
2.1.3. La lecture	p.349
2.1.4. D'autres modalités.....	p.350
2.2. Supports d'apprentissage	p.350
2.3. Connaissances mobilisées	p.352
3. Préventeurs CRAM/Préventeurs d'entreprise : vers une dynamique d'apprentissage et de formation similaire ?.....	p.353
3.1. Modalités d'apprentissage et de formation	p.353

3.2. Supports d'apprentissage	p.354
3.3. Connaissances mobilisées	p.355
Chapitre XI Discussion des résultats	p.357
1. Risque routier et TMS : rupture et moteur d'une transformation des représentations et des pratiques de prévention	p.357
1.1. De la linéarité causale à la complexité	p.358
1.2. Des risques entre multifactorialité et conséquences de la modernité.....	p.359
1.3. De la nécessité d'une approche ergonomique, participative et globale.....	p.360
2. La dynamique identitaire comme cadre de transformation des représentations	p.361
2.1. Identité et représentation : une co-construction dynamique	p.361
2.2. De la naissance d'un questionnement identitaire : préventeur, une identité en devenir ?.....	p.363
3. Apprentissage expérientiel et pratique réflexive comme mode de transformation des représentations et des pratiques	p.364
3.1. Dynamique représentations/pratiques et apprentissage expérientiel dans les démarches risque routier et TMS	p.364
3.2. Transformation des représentations : vers une dynamique globale ?	p.365
Chapitre XII Vers de nouvelles voies de formation pour la prévention	p.369
1. Risque routier et risque TMS : quel contenu pour quelle formation ?	p.369
2. Apprentissage expérientiel et pratique réflexive : rupture et levier de transformation des représentations.....	p.370
3. La pratique réflexive comme objectif de formation d'un dispositif d'analyse de pratiques	p.372
4. Pratique réflexive et professionnalisation.....	p.373
Conclusion	p.375
Bibliographie.....	p.378
Table des matières	p.394
Annexes.....	Vol 2

RESUME : Nos sociétés modernes sont traversées par de nombreux bouleversements notamment culturels, techniques et scientifiques. Or parallèlement aux progrès qu'ils génèrent, ces bouleversements engendrent également des effets indésirables : les risques. Le champ des risques professionnels n'est pas épargné par ce phénomène. On constate actuellement l'émergence de risques qui semblent ne plus correspondre exactement aux critères habituels des risques professionnels. Quelles représentations les préventeurs ont-ils des risques professionnels et de ces risques en particulier ? Quelles sont les connaissances et les compétences nécessaires à leur prévention ? Quelle formation proposer aux préventeurs ? Pour tenter d'apporter des éléments de réponse à ces questions, nous nous sommes intéressés à deux exemples de risque qui nous semblent particulièrement représentatifs : le risque routier et le risque TMS. Pour cela, nous avons mené des entretiens semi-directifs auprès de préventeurs CRAM et de préventeurs d'entreprise ayant été confrontés à l'un ou l'autre risque. Les données recueillies nous ont permis de mieux appréhender la dynamique des représentations, la nature des pratiques de préventions mises en œuvre ainsi que les processus d'apprentissage et de formation des préventeurs. Sur la base des principaux résultats mis en évidence, nous formulons des préconisations visant à adapter la formation des préventeurs aux spécificités de ces risques.

From the representation of risks at work to the prevention's practices: what dynamic for what training? The case of road risk and musculoskeletal disorders in question

SUMMARY: Many cultural, technical and scientific upheavals are going through our modern societies. However, parallelly to the progress they generate, these upheavals also create undesirable effects which we name risks. The domain of risks on the places of work is not spared by this phenomenon and we are presently noticing the emergence of risks that do not exactly correspond to usual criteria of risks on these places. We may ask ourselves what sort of representation of these risks prevention actors have? What sort of knowledge and competences are necessary to these prevention? What sort of training can we propose to prevention actors? In order to give appropriate answers to these questions, we have been interested in two risks: the risks on roads and the risk on musculoskeletal disorders. In order to achieve our goal we carried out a series of semi-directive interviews next to the "CRAM" prevention actors and the actors of the prevention inside firms who have been confronted with these risks. Thanks to this study, we can thus understand the dynamic of representations, the nature of prevention practices and the learning and training mode process of the prevention actors. From these results, we make recommendations to adapt the training of the prevention actors to the peculiar characteristics of these risks.

DISCIPLINE : Génie des Systèmes Industriels

MOTS-CLES : Représentations – Risque routier – Risque TMS – Préventeurs – Formation à la prévention – Apprentissage expérientiel – Analyse de pratiques – Pratique réflexive

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE EN GENIE DES SYSTEMES INDUSTRIELS
8, rue BASTIEN LEPAGE - 54 000 NANCY