Organiser la fiabilité de Bourrier

Jacques Leplat

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/pistes/3760>

DOI : 10.4000/pistes.3760

ISSN : 1481-9384

Éditeur

Les Amis de PISTES

Référence électronique

Jacques Leplat, « Organiser la fiabilité de Bourrier », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 4-1 | 2002, mis en ligne le 01 mai 2002, consulté le 22 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/pistes/3760> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/pistes.3760>

Ce document a été généré automatiquement le 22 septembre 2020.

Pistes est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

Organiser la fiabilité de Bourrier

Jacques Leplat

RÉFÉRENCE

Bourrier, M. (Sous la direction de) (2001). Organiser la fiabilité. Paris : L'Harmattan, 239 p.

- 1 Ce livre collectif, issu d'un séminaire organisé à l'Université de technologie de Compiègne sur « les approches organisationnelles de la fiabilité », en a repris et revu les communications. Bourrier – qui a coordonné l'ensemble des contributions – a écrit le premier chapitre, *La fiabilité est une question d'organisation*, qui constitue une bonne introduction à cet ensemble. On y retrouve les qualités de son livre *Le nucléaire à l'épreuve de l'organisation*. Un bref historique fait déjà saisir la variété des perspectives dans lesquelles les études de fiabilité ont fait intervenir l'organisation, et les différents chapitres du livre en témoignent. Dans la première partie de ce chapitre, Bourrier étudie les objets, méthodes et problèmes de la fiabilité organisationnelle qu'elle définit ainsi :

« elle concerne l'étude des conditions organisationnelles permettant à un système organisé complexe de maintenir des niveaux de fiabilité compatibles à la fois avec les exigences de sécurité et avec les exigences économiques » (p. 12).

- 2 Elle retient deux traits essentiels de la méthodologie dans ce domaine qu'on retrouvera dans les chapitres suivants : « la nécessité de travaux de terrain minutieux » et l'intérêt d'une « approche systémique ». Il est noté aussi l'impact souvent réduit à ce jour des recherches. La seconde partie de ce chapitre introductif s'intéresse aux liens entre modèles d'organisation et modèles de fiabilité. Ceux-ci sont examinés en référence à trois grands champs de recherche : l'ergonomie et la psychologie du travail ; la théorie de l'accident normal de Perrow ; le courant de recherche du groupe *High Reliability Organization* (HRO, « organisations à haute fiabilité »). L'auteure dégage bien les apports et les limites de ces trois types de perspectives et comment ils éclairent des aspects essentiels de la fiabilité. Pour elle,

« l'avenir appartient indiscutablement à des approches combinées qui intégreraient la vision »humaniste«, la vision »système« et la vision »contingente« »(p. 32).
- 3 Les deux chapitres suivants ont été écrits par deux membres bien connus du courant HRO. Bourrier a fait justement remarqué que HRO ne veut pas dire « organisations hautement fiables », mais organisations qui

« doivent répondre à des demandes externes de haute fiabilité. Le label ne répond pas à ce qu'elles sont, mais à ce qui pèse sur elles » (p. 30).
- 4 Rochlin dresse le bilan et les perspectives des recherches de ce courant. Il présente l'organisation comme un *terrain de recherche : un laboratoire auto-organisé* (p. 44). La démarche ethnographique dont il vante la richesse et le renouvellement de problématiques qu'elle a apportés ne peut qu'être sympathique à l'ergonome. Des

nombreuses études et thèmes évoqués, retenons les développements sur la sécurité dont il est dit qu'

« elle va, elle aussi, au-delà de la simple élimination de l'erreur ou de l'absence de risque » (p. 55).

- 5 Il insiste sur le caractère émergent de cette sécurité qui

« est avant tout une propriété qui émerge des relations, rites et mythes, certes au niveau de l'individu ou du groupe, mais plus encore au niveau de l'organisation tout entière, ou au moins dans une partie conséquente de l'organisation » (p.62).
- 6 Il met aussi en garde sur les dangers du « piège informatique » qui consiste à poursuivre la sécurité par une informatisation sauvage.
- 7 La Porte, du même groupe, développe un point de vue plus sociologique en insistant sur deux qualités des HRO, la *confiance sociale* et la *constance institutionnelle* (capacité à rester fidèle à ses promesses) dont il montre les relations avec le risque.
- 8 Dans le quatrième chapitre, Fahlbruch et Wilpert débattent de la notion de *sécurité systémique* comme « nouveau domaine de recherche pour la psychologie industrielle ». Ils s'intéressent notamment aux *relations interorganisationnelles* susceptibles d'engendrer des accidents. Ils rapportent une recherche qu'ils ont conduite dans le système allemand de sûreté nucléaire avec une démarche inspirée de l'apprentissage organisationnel.
- 9 Dans le chapitre suivant, Gras expose une *approche phénoménologique et anthropologique des grands systèmes techniques* et montre en même temps le rôle joué par les réseaux de pouvoir dans les « macro-systèmes techniques » et la place que tient le sujet dans ces derniers.
- 10 Le chapitre 6 rapporte une recherche consacrée à *l'organisation du travail sur un bateau de guerre* et il en montre deux aspects caractéristiques, la souplesse dans le quotidien et la rigidité dans la crise.
- 11 Dans le chapitre suivant, Moricot retient d'une recherche conduite sur un *macro-système aéronautique* des réflexions sur

« les inter-relations entre les différents personnels en charge de la mise en œuvre opérationnelle des navigants, au sens large et la maintenance des avions » (p. 197).
- 12 Elle souligne que

« ce que le macro-système donne à voir » (ce qui est visible par le public et plus valorisé socialement)

« et ce qu'il masque ne peuvent être pensés séparément »,
- 13 surtout si l'on s'intéresse à la sécurité de ce macro-système.
- 14 Le livre se termine par un chapitre de Vaughan qui présente son modèle de *normalisation de la déviance* à partir du cas de la navette *Challenger* qu'elle a par ailleurs longuement analysé. Elle conçoit ce travail comme une « étude ethnographique historique » dans laquelle elle attache

« une attention particulière aux relations entre culture, risque et sécurité » (p. 204).
- 15 La normalisation de la déviance correspond au phénomène selon lequel un signe de danger qui n'aboutit pas à un accident est souvent réinterprété après coup comme acceptable et non déviant, c'est-à-dire normal. L'auteure justifie l'emploi et l'intérêt de sa méthode : elle note que

« ce cas peut être utilisé comme exemple de ce qu'une approche d'action située peut apporter en termes de réduction de risques dans d'autres organisations... » (p. 223).

- 16 En conclusion, ce livre réunit donc des contributions variées de grande qualité, écrites par des spécialistes du domaine de la fiabilité dont ils donnent des éclairages différents à partir de plusieurs types de problématiques et d'organisations complexes. Il fait bien ressortir des mécanismes par lesquels l'organisation conditionne la fiabilité. Il apporte une riche bibliographie sur le domaine. Il devrait être apprécié par les ergonomes et par les chercheurs et professionnels intéressés à la fiabilité et à la sécurité. Il constituera une aide précieuse à l'enseignement. On ne peut donc qu'en recommander vivement la lecture.
-

AUTEURS

JACQUES LEPLAT

Ecole Pratique des Hautes Etudes, 41 rue Gay-Lussac, 75005 Paris, France,
Jacques.Leplat@wanadoo.fr