

RESUME

La thèse porte sur les nouvelles approches de la gestion des risques. Elle aborde cette question en s'intéressant aux conditions d'élaboration et de partage des représentations dans les situations d'action collective. Le phénomène du quiproquo, étonnement peu étudié dans la littérature, sert ici de modèle archétypal dans la mesure où les représentations des acteurs (savoirs, conversations, informations..) les conduisent à une mise en danger collective alors que tout leur semble être conforme aux règles en place et aux observations qu'ils peuvent faire. Ce modèle s'est avéré d'une grande pertinence à la fois pour relire des cas célèbres de la littérature (Weick sur Tenerife) et pour analyser des accidents récents (l'effondrement du tunnel du nouveau métro en plein Paris).

A partir de ce modèle initial, la thèse présente une nouvelle approche contingente de la gestion des risques en analysant différents régimes de représentation du danger et de conception des règles de gestion associées. Cette analyse aboutit à mettre en évidence des formes d'organisations nouvelles notamment celles qu'adoptent des firmes produisant des logiciels antivirus ou celles des organisations humanitaires en cas de catastrophe naturelle.

Elle permet donc de construire un tableau raisonné des stratégies possibles allant des stratégies traditionnelles basées sur la multiplication des règles (Système International d'Evaluation de la Sécurité (SIES) étudiée chez ATOFINA) où l'on pense pouvoir réduire les risques de quiproquo au minimum, aux stratégies les plus récentes qui se préparent activement à l'évolution rapide et à l'indétermination de la nature des dangers. Ces dernières savent que les représentations du risque ne sont pas données et que le risque de quiproquo est maximal, et s'organisent en conséquence.

Mots clés : Gestion des risques, raisonnements, Organisation, théorie de la conception, quiproquos.

SUMMARY

This PHD is about the new approach of industrial risk management. It takes the question of the collective construction and share of representations in collective action situations. The *qui pro quo* phenomenon is a useful model to study situation where all seems to be safe and normalised and nevertheless leads to the accident. This model helps us to discuss famous cases drawn from the literature (Tenerife plane crash) and to analyse some recent accidents (collapse of a subway tunnel in Paris).

The PHD presents a contingent approach of systems of risk management drawn from this initial model. It leads to join two specific approaches of management: way of acting in risk situations and way of elaborate representations into action. This leads us to emphasise original forms of organisations i.e. antivirus company or humanitarian organisations in case of major natural disaster.

This allows us to build a reasoned table of different strategies of risk management: from systems that increase the level of rules to avoid *qui pro quo* to systems that prepare themselves to a rapid evolution and uncertainty on the nature of danger. This last type of organisation knows that risk representations are not given and that risk generated by *qui pro quo* is maximum and get organised consequently.

Keywords: Industrial risk management, cognitive science, Organisation, design theory, misunderstandings (*qui pro quo*).

Thèse
Mathias SZPIRGLAS

**Genèse et mécanismes du quiproquo : approches théoriques et
organisationnelles des nouvelles formes de gestion des risques**