

Thèse de doctorat d'ERGONOMIE

Soutenue en 2009

La gestion des situations d'urgence

Outillage et contraintes dans le cadre des évacuations d'urgence des usagers

Thèse de doctorat

Soutenue par Deharvengt Stéphane

Résumé

Ce travail traite des capacités à contrôler une situation d'évacuation d'urgence d'usagers par des professionnels. Les questions de recherche concernent le contrôle des situations dynamiques et la place de l'émotion, les collectifs de travail et le public appréhendés au sein de la relation de service, et enfin les moyens d'outiller l'activité des différents acteurs de la situation.

Les résultats montrent d'abord les potentialités constructives des simulations mentales effectuées lors d'évènements où l'évacuation apparaît comme une possibilité. Les expérimentations permettent d'analyser l'évacuation d'un avion par les personnels de cabine. Elles illustrent l'importance des comportements automatiques pour les professionnels tout en préservant les possibilités d'adaptation parfois menacées par une gestion émotionnelle. Pour les usagers, l'environnement spatial ainsi que les autres personnes représentent des risques de perte des capacités d'adaptation. Cependant la relation de service dont on qualifie la stabilité est une ressource à la fois comme complément de la coopération entre professionnels, mais aussi pour les usagers. Les situations simulées montrent comment soutenir cette fonction en rendant visible la coordination entre professionnels et en développant un environnement plus affordant pour les passagers. Les aspects méthodologiques de ces expérimentations sont discutés y compris la difficulté d'accéder à la dimension émotionnelle et à celle de l'évaluation de la relation de service.

Ce rapport s'intègre dans une recherche de nouvelles stratégies plus écologiques pour la maîtrise des situations à risques complexes.

Mots clés Aviation, évacuation, public, relation de service, rupture, urgence.