

# Thèse de doctorat d'ERGONOMIE

## Soutenue en 2009

---

### Usage des récits expérientiels et des savoirs épisodiques dans l'apprentissage de la gestion des risques

#### *Thèse de doctorat*

Soutenue par Anne-Lise Marchand

---

#### Résumé

L'aviation de chasse est un système à risques où les personnels navigants sont souvent confrontés à des situations problématiques. Certains de ces problèmes ne peuvent pas être anticipés car il est impossible de connaître et de maîtriser l'ensemble des variables d'un système complexe. Les dispositifs de formation existants ne peuvent donc pas être suffisants pour former à la résolution de tous les problèmes possibles. Parallèlement, de nombreux récits expérientiels (anecdotes vécues ou non par les narrateurs) sont échangés lors de la formation ou en escadron opérationnel et sont considérés par les opérateurs comme une ressource utile à la gestion des risques. L'objectif de cette thèse est d'étudier l'intérêt du partage de récits expérientiels et des savoirs épisodiques qui y sont associés dans la gestion des risques et sa formation.

Le concept de récit expérientiel se positionne à la fois vis-à-vis de l'ergonomie de la formation (concepts de savoirs, apprentissage expérientiel, didactique professionnelle), de la sociolinguistique (storytelling, théorie de la narration), de l'approche socio-ergonomique (communauté de pratique), ou de l'approche psycho-ergonomique (raisonnement à base de cas, rumination, mémoire épisodique). Les récits expérientiels sont susceptibles de participer à la gestion des risques lors des activités de résolution de problème parce qu'ils proposent des savoirs épisodiques, c'est-à-dire reinterprétables à chaque situation et pour chaque individu.

Lors de trois études empiriques, des récits expérientiels ont été recueillis en situation de formation et plusieurs types d'entretiens ont été menés auprès d'instructeurs, d'élèves et de personnels opérationnels. L'analyse de ces différentes données a permis d'évaluer l'usage des récits expérientiels et des savoirs épisodiques en formation et en situation de gestion des risques. Les résultats indiquent que le partage de récits expérientiels présente plusieurs intérêts :

- un intérêt pédagogique puisque ces récits permettent le transfert et la construction de nouvelles ressources pour l'activité grâce la confrontation des expériences. Ces ressources sont des savoirs épisodiques et peuvent être utilisés pour analyser la situation, construire une réponse, ou développer des compétences réflexives. Les récits expérientiels sont une ressource pédagogique fiable (59% des savoirs exprimés lors du récit expérientiel initial sont restitués, et 26% des savoirs exprimés par l'élève sont émergents) et couramment utilisée (plus d'une situation de formation observée sur trois contient un récit expérientiel).
- un intérêt « opérationnel » pour la gestion des situations à risques. Lors de résolution de problèmes, des épisodes (parmi lesquels les récits expérientiels) issus de la mémoire épisodique de l'individu sont évoqués et participent positivement à la gestion de la situation. Ce type d'évocation est très courant (2 situations sur 3) et considéré comme particulièrement utile. On constate

également que plus un épisode est proche de l'individu (un épisode vécu étant plus proche qu'un épisode partagé au sein du collectif, lui même plus proche qu'un épisode proposé l'organisation), plus il supporte de savoirs épisodiques utiles dans la situation à gérer.

L'intérêt de cette thèse est d'identifier le partage de récit expérientiel comme une pratique informelle déjà en place, peu coûteuse, utile à la formation et à la gestion des risques. Le partage de récit expérientiel mérite donc à la fois d'être considéré scientifiquement comme un outil à part entière dans la construction des ressources face aux situations critiques, et d'être développé au sein des organisations.

**Mots clés :** Récits expérientiels, Savoirs épisodiques, Gestion des risques, Apprentissage informel, Aviation militaire