

L'ESSENTIEL SUR « AIDER ET SE FAIRE AIDER DES AUTRES »

Vous venez de regarder un film sur le thème « Aider et se faire aider des autres ». Bien que tiré de faits réels, son objectif n'est pas de décrire la vraie vie mais d'aborder sous un angle décalé, parfois caricatural, différents sujets liés aux compétences non techniques (CNT).

En 2019, plus de 60 % des Evènements Sécurité Remarquables (ESR) sont liés aux compétences non techniques. Le thème « Aider et se faire aider des autres » fait partie des éléments saillants que l'on trouve dans les analyses d'incidents.

Comment fonctionne l'être humain ?

Cette CNT n'est pas liée à un fonctionnement physiologique particulier, mais au fait que l'être humain a naturellement eu besoin de ses semblables pour assurer sa survie et son développement.

En revanche, pour que cette coopération fonctionne dans un monde industriel exposé à des risques sécurité, elle a besoin de certains ingrédients apportés par l'organisation :

- L'identification d'une personne jouant le rôle de leader ;
- La clarification des tâches : le leader doit contribuer à bien clarifier les tâches de chacun ;
- La bonne coordination : le leader doit contribuer à bien coordonner le travail ;
- La volonté de travailler ensemble dans un climat positif ;
- Une communication efficace pour faciliter la coopération.

Par extension, la notion de leader inclue la responsabilité confiée par l'habilitation à une mission de sécurité (TES ou TSAE) ou le leadership induit par la qualification/la fonction.

Ces ingrédients nous ont conduit à développer cette notion de leader et il reste important de prendre conscience que le leader n'est pas celui qui sait tout. Il peut également se tromper car l'erreur est humaine (par exemple : suite à un biais de confirmation, à une fatigue passagère etc.) et il peut également avoir besoin d'être aidé.

Prendre en compte les besoins et contraintes des autres

La coopération repose aussi sur la prise en considération des besoins et des contraintes des autres. Cela permet d'avoir une meilleure vision de la situation et de générer des prises de décisions collectives adaptées à la situation. Chaque acteur du système n'a qu'une vision parcellaire de la situation globale.



COMPOTEMENTS
PROACTIFS

AI-JE LE BON COMPORTEMENT ?



TOUTE COOPERATION REPOSE SUR :

- Une communication efficace et sûre
- L'acceptation par chacun qu'il peut ne pas tout savoir et se tromper
- Un partage des contraintes et des besoins
- Un leadership exercé de par les fonctions de sécurité

Quelles pratiques de fiabilisation utiliser ?

Les pratiques de fiabilisation sont toutes les méthodes mises en œuvre avant, pendant ou après une activité visant à anticiper ou récupérer une erreur liée à ses propres limites humaines.

Pratiques de fiabilisation « Aider et se faire aider des autres »	Individuelles	Collectives
Dans toute situation à risque, se poser des questions sur les dangers possibles et leurs conséquences et/ou les mesures pertinentes à prendre (pas de sur-confiance !) avant de prendre une décision	X	X
Adapter son point de vue aux objectifs de contraintes des autres avec qui nous travaillons	X	
Connaître les rôles et les priorités de ses collègues et de ceux avec qui nous travaillons en interface	X	X
Le briefing/debriefing pour à la fois organiser et également pour développer la vision système		X
La vigilance partagée		X
Utiliser/solliciter un contrôle croisé	X	X
Voir la demande d'appui/d'aide comme une compétence professionnelle	X	

Quelques exemples

A la maison

Qui n'a pas déjà appelé un ami à l'aide dans le cadre de travaux de bricolage ? Parfois la demande vient d'un besoin de bras supplémentaires, et parfois cela vient d'un besoin de compétences. Dans tous les cas, la convivialité du moment rend l'acceptation de l'appel à l'aide probablement plus facile.

Dans d'autres mondes professionnels

Dans le domaine du contrôle aérien, plusieurs incidents s'expliquent par une dégradation de la coopération au niveau du contrôle aérien. Lorsque le travail d'analyse du trafic peut s'effectuer à deux, les contrôleurs peuvent faire face à l'arrivée d'une pointe de trafic. La compréhension partagée qu'ils construisent leur permet de coordonner leurs actions.

Dans notre monde ferroviaire

En juin 2019, un régulateur demande à un agent circulation d'utiliser un pas d'IPCS pour modifier l'ordonnancement de 2 trains. L'agent circulation n'informe pas le régulateur qu'il a un dérangement en cours sur le pas d'IPCS et organise le dépassement. L'AC expédiera un train avec un risque de nez-à-nez établi, car l'utilisation d'un pas d'IPCS en situation de dérangement s'est révélée trop complexe et l'AC a commis des erreurs dans ce traitement. S'il avait partagé l'information avec le régulateur, celui-ci aurait pu lui déconseiller d'utiliser le pas d'IPCS et aurait modifié sa demande d'ordonnancement.

Comment en parler avec mes collègues ?

Vous venez de regarder cette vidéo en réunion d'équipe. Lancez maintenant la discussion pour que chacun puisse s'exprimer sur le sujet et progresser sur le thème « Aider et se faire aider des autres ». Si vous l'avez visionnée seul, profitez de la prochaine réunion d'équipe pour en parler avec vos collègues.

- Qu'est-ce que cela évoque pour vous ? Est-ce que cela vous fait penser à une situation professionnelle déjà vécue ?
- Est-ce que quelque chose dans la vidéo vous a particulièrement marqué ?
- Qu'est-ce que vous, vos collègues ou votre équipe mettez déjà en œuvre pour aider et vous faire aider des autres ?
- Qu'est-ce que vous pourriez améliorer dans votre pratique de l'aide à autrui et dans votre forme d'acceptation de l'aide reçue ?
- Quel est votre engagement individuel ou collectif pris à la fin de l'échange ?