

L'ESSENTIEL SUR « L'ATTITUDE POSITIVE VIS-A-VIS DES REGLES ET PROCEDURES »

Vous venez de regarder un film présentant l'attitude positive vis-à-vis des règles et procédures. 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. L'attitude positive vis-à-vis des règles et procédures 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. Elle est la conséquence de multiples influences dès notre naissance :

- Education reçue
- Expérience
- Influence de la société
- Influence de la culture d'entreprise (y compris la culture sécurité) ou des décisions d'entreprise
- Influence des pratiques locales (management, esprit d'équipe...)

Influence de la culture d'entreprise

La réglementation sécurité que nous connaissons aujourd'hui, avec notamment son niveau de précision, n'a pas toujours existé. Elle a évolué suite aux retours d'expériences.

Par ailleurs, la qualité du service nous importe. Ainsi, notre mission de gestionnaire de réseau nous pousse à veiller en permanence à sa disponibilité.

Influence de la culture de la société

L'un des éléments caractéristiques de la société moderne est l'accélération permanente. Nous avons conscience que le temps est limité et l'impression de ne jamais en avoir assez pour faire tout ce que nous pensons devoir faire. Cette évolution impacte les comportements humains : faire au plus vite en s'écartant parfois des règles. Pourtant, ces règles contribuent de manière générale à la sécurité.


J'APPLIQUE LA REGLE OU PAS ?

Si j'arrive à la conclusion que je ne vais ou peux pas appliquer la règle, alors je m'arrête et j'appelle ! Il est important de ne pas aller dans l'action sans :

- avoir demandé l'avis d'un collègue ;
- avoir sollicité un échelon supérieur pour une analyse complète si je suis toujours dans une perspective de ne pas appliquer la règle.

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 liées à l'attitude positive vis-à-vis des règles et procédures	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
Revenir à la procédure est nécessaire. Si les caractéristiques de la situation ne permettent pas son application, il faut alors impérativement solliciter l'encadrement de niveau supérieur.	X	X
Développer la culture sécurité, notamment par le biais du Juste & Equitable, dans l'optique de libérer la parole et identifier les situations où la règle n'est pas applicable.		X
Veiller à maintenir la compréhension du sens des procédures afin de permettre une meilleure analyse en cas de situation complexes	X	X
Voir le doute comme une compétence professionnelle	X	
Le debriefing pour partager après le chantier ou l'évènement		X
La vigilance partagée		X

Quelques exemples

A la maison

Qui n'a pas déjà franchi un « feu orange » ? La loi précise que tout conducteur doit marquer l'arrêt devant un feu de signalisation jaune fixe, sauf dans le cas où, lors de l'allumage dudit feu, le conducteur ne plus arrêter son véhicule dans des conditions de sécurité suffisantes. Pourtant, parfois pressé, on a tendance à accélérer et franchir ce « feu orange ».

Dans d'autres mondes professionnels

Le travail en hauteur fait l'objet d'une réglementation du travail claire. Pourtant, les chutes de hauteur restent une des causes majeures d'accidents du travail, voire de décès, dans le monde du bâtiment. Ainsi, bien que les règles soient connues, il arrive de ne pas les appliquer pour différentes raisons sans pour autant que le risque soit supprimé.

Dans notre monde ferroviaire

Entre mai et juin 2019, plusieurs événements ont concerné des cadres signalisation mettant en œuvre des ponts non autorisés par la réglementation. Ces actes ont conduit notamment au franchissement d'un passage à niveau, barrières ouvertes, par un train commercial à pleine vitesse et à une prise en écharpe évitée de justesse.

En mars 2019, un agent circulation reçoit un avis d'enrayage important. Estimant que l'enrayage ne pouvait être produit que par la chute des feuilles et donc en période automnale, il n'applique pas les mesures de sécurité. Le train suivant réalisera un arrêt hors quai du fait de l'enrayage important dû à un amas de graisse sur les rails suite à une opération de maintenance.

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 l'attitude positive vis-à-vis des règles et des procédures. 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 avoir une attitude positive vis-à-vis des règles et des procédures ?
- Qu'est-ce que vous pourriez améliorer dans votre attitude vis-à-vis des règles et procédures ?
- Quel est votre engagement individuel ou collectif pris à la fin de l'échange ?