

## L'ESSENTIEL SUR « ETRE MÉTHODIQUE ET CONTRÔLER SES ACTIONS »

*Vous venez de regarder un film sur le thème « Être méthodique et contrôler ses actions ». 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. Être méthodique et contrôler ses actions fait partie des éléments saillants que l'on trouve dans les analyses d'incidents.**

### Comment fonctionne l'être humain ?

Ces deux compétences non techniques (être méthodique et contrôler ses actions) font face à un fonctionnement physiologique du cerveau.

Notre cerveau cherche à économiser ses ressources énergétiques. Cette caractéristique peut nous amener à prendre des raccourcis dans la réalisation d'une tâche, par exemple. Par ailleurs, une influence culturelle actuelle nous conduit à vouloir atteindre un objectif, un résultat le plus rapidement possible. De plus, lors de l'analyse des incidents, il ressort que l'être humain récupère de nombreuses défaillances du système dans lequel il doit opérer.

De fait, l'être humain est acteur du système de fiabilité qui est peut-être faillible. Développer des pratiques dites de fiabilisation individuelles ou collectives permet de rattraper les défaillances y compris nos propres erreurs.



### RATTRAPER SES ERREURS

En gestion des risques, l'opérateur le plus fiable n'est pas celui qui fait le moins d'erreur mais c'est celui qui les rattrape par le développement de pratiques de fiabilisation !

### 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 pour être méthodique et contrôler ses actions	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
<b>Relecture et application stricte de la documentation</b>	X	
<b>Autocontrôle</b>	X	
<b>Minute d'arrêt</b>	X	
<b>Planification/préparation (y compris briefing)</b>	X	X
Interrogation du système, des collègues	X	
Verbalisation	X	
La vigilance partagée		X
Utiliser/solliciter un contrôle croisé	X	X
Voir la sollicitation d'un contrôle croisé comme une compétence professionnelle	X	

### Quelques exemples

#### A la maison

Avant un départ en vacances, nous allons vérifier que nous avons bien éteint le gaz dans la cuisine. Nous allons vérifier que la porte est bien fermée. En effet, nous connaissons tous les risques associés au gaz et le risque important de cambriolage si la porte d'entrée n'est pas fermée. Ainsi, nous cherchons par le contrôle de nos actions à récupérer toute erreur ou oubli avant de prendre la route pour le chemin des vacances.

#### Dans d'autres mondes professionnels

Dans le secteur hospitalier, les opérations chirurgicales demandent une attitude calme par le chirurgien, une précision dans ses gestes et le respect d'un ordonnancement strict de chacune des étapes de l'opération.

**Dans notre monde ferroviaire**

En septembre 2019, un opérateur actionne des commutateurs de vitesse sur LGV. Il ne vérifie pas l'effet des commutateurs actionnés. Plusieurs TGV dépasseront la vitesse limite normalement autorisée sur la zone.

Dans le cadre de la délivrance d'une autorisation de franchissement d'un signal fermé, l'absence d'utilisation ou l'utilisation partielle de l'annexe 2 de la consigne rose conduit à la création d'un risque de nez-à-nez.

**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 « être méthodique et contrôler ses actions ». 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 être méthodique et contrôler vos actions ?
- Qu'est-ce que vous pourriez améliorer être méthodique et contrôler vos actions ?
- Quel est votre engagement individuel ou collectif pris à la fin de l'échange ?