

L'ESSENTIEL SUR « PRENDRE EN COMPTE L'ENSEMBLE DE LA SITUATION »

Vous venez de regarder un film présentant la prise en compte l'ensemble de la situation. 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. Prendre en compte l'ensemble de la situation fait partie des éléments saillants que l'on trouve dans les analyses d'incidents.

Comment fonctionne l'être humain ?

L'information que l'on recherche a beaucoup plus de chance d'être perçue que l'information que l'on ne recherche pas (parce que l'on sait ce que l'on recherche). C'est ce que nous appelons couramment le biais de confirmation qui se définit comme la tendance très commune à ne rechercher et ne prendre en considération que les informations qui confirment nos hypothèses plutôt que celles qui les contredisent.

Si nous voulons qu'une information non cherchée soit perçue, il faut qu'elle ait des caractéristiques physiques plus fortes que celles d'une information recherchée. C'est le cas des alarmes sonores.

En même temps que le cerveau envoie aux muscles une information sur l'action à réaliser, il envoie une information sur les perceptions qui sont probables. Si je prends un objet, le cerveau envoie également une information sur le poids probable de l'objet. Nous ne sommes informés que des écarts que le cerveau a perçus.

Le cerveau, par ses caractéristiques, cherche également à économiser ses ressources. En effet, les tâches routinières demandent moins de ressources et moins d'attention dans leur réalisation. Quand notre niveau d'attention est faible, nous rencontrons également des difficultés à relever des informations que nous ne recherchons pas lors de tâches routinières.

La représentation mentale d'une situation

La conscience de la situation dépend de la représentation mentale individuelle de cette dernière. Nous nous représentons la situation dans laquelle nous nous trouvons grâce à l'ensemble des perceptions fournies et analysées, ce qui nous permettra par la suite d'être rapidement opérationnel et efficace. Mais elle peut être aussi erronée lorsque la personne n'avait pas les bonnes informations ou n'avait pas pu réactiver l'ensemble de ses ressources (fatigue, stress.)



AI-JE LE BON COMPORTEMENT ?

La représentation que nous nous faisons d'une situation renvoie à une image de la réalité qui procure une compréhension rapide des situations. Ces représentations se construisent avec l'expérience et sont stockées en mémoire et sont inconscientes. Par exemple :

- La géographie d'un lieu ;
- Les images d'objet, les visages ;
- Les repères visuels et sonores ;
- Les symboles, les signaux ;
- Les suites d'action à réaliser.



COPIE NON CONFORME

La représentation mentale individuelle de la situation n'est pas la copie de la réalité puisque cette dernière est très complexe mais une copie simplifiée selon les informations perçues et analysées. Elle peut donc être erronée.

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 prendre en compte l'ensemble de la situation	Individuelles	Collectives
Réaliser une minute d'arrêt et requestionner l'analyse de risques	X	
Décrire sa situation de manière globale, en prenant en compte les objectifs et contraintes de production ainsi que les métiers aux interfaces	X	
Réévaluer régulièrement la situation, sa localisation et son environnement	X	
Demander des informations à l'extérieur sur d'éventuels changements dans la situation	X	
Essayer d'infirmer l'hypothèse initiale	X	
Briefing/Debriefing		X
Vigilance partagée		X
Contrôle croisé		X

Quelques exemples

A la maison

Si on vous présente une personne comme quelqu'un d'[introverti/gentil/intelligent], vous allez repérer plus facilement les éléments qui vont confirmer ces traits de personnalité. Si on présente la même personne à votre voisin comme étant [extravertie/méchant/bête], celui-ci aura probablement une toute autre vision de la personne.

Dans d'autres mondes professionnels

Dans le milieu médical, le biais de confirmation est également présent. En effet, les médecins peuvent avoir tendance à chercher des preuves pour appuyer un diagnostic plutôt que de le réfuter. Par exemple, laisser un tableau de nausées, vomissements, photophobie (sensibilité accrue, voire une intolérance à la lumière) et confirmer une migraine plutôt que de chercher des indices qui réfuteraient le diagnostic d'une hémorragie cérébrale.

Dans notre monde ferroviaire

En février 2019, un annonceur engage la zone dangereuse et ne réagit pas à l'arrivée d'un train pensant que ce dernier circulera sur son itinéraire classique. Le train empruntera le pas d'IPCS, l'agent se jettera sur la piste et sera frôlé par le train.

Au cours de l'année 2019, plusieurs agents circulation ont autorisé des franchissements de signaux sans vérification exhaustive des conditions d'ouverture en se focalisant sur une cause possible de non ouverture du signal sans repenser à l'ensemble des composantes du système

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 la prise en compte de l'ensemble de la situation. 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 prendre en compte l'ensemble de la situation ?
- Qu'est-ce que vous pourriez améliorer dans votre attitude pour prendre en compte l'ensemble de la situation ?
- Quel est votre engagement individuel ou collectif pris à la fin de l'échange ?