

EXCÈS DE CONFIANCE

LE TUEUR SILENCIEUX

Par Larry Wilson



La semaine dernière, en roulant du Centre sportif pour rentrer chez moi, je vis une scène familière qui commençait à se créer sur la bretelle d'accès à proximité de la route à deux voies. Il y avait les indices habituels: une ambulance, plusieurs voitures de police, une voiture de pompiers, une autre qui arrivait - les sirènes qui retentissaient, la rue barrée...

En quelques minutes, j'arrivai chez moi. Les voisins me demandèrent si je savais ce qui s'était passé.

"Non, je ne sais pas," répondis-je. "Mais quoi qu'il se soit passé, ça avait l'air moche - trop de voitures de police et de pompiers pour une peccadille".

"Était-ce sur la route à deux voies?"

"Vont-ils fermer l'autoroute?"

Je répondis aux deux personnes en même temps. "C'était sur la bretelle d'accès. Ils sont en train de la barrer; ou du moins, on aurait dit qu'ils étaient en train de la barrer".

Mes filles de sept et neuf ans étaient sur leurs vélos. Elles demandèrent si elles pouvaient rouler jusqu'à l'endroit pour voir ce qui se passait. Je leur répondis que je ne pensais pas que c'était une bonne idée. Quoi qu'il était arrivé,

une chose dont j'étais sûr c'est que cela n'allait pas être beau à voir.

Plusieurs heures plus tard, nous entendîmes ce qui s'était passé: un camion à plate-forme (un véhicule articulé) a heurté un homme sur VTT qui traversait la route, en pleine journée. Le camion n'allait pas vite.

"Mais comment peut-on être heurté par un camion?", demanda un de mes amis.

"Il ne l'aura pas vu," suggérai-je.

"Mouais, je sais, mais c'est cela que je voulais dire: comment peut-on ne pas voir un camion?!"

"Pas facile", acquiesçai-je. Mais j'avais en tête l'excès de confiance. Il faut avoir un fameux excès de confiance pour ne pas voir un camion. Il n'a certainement pas regardé. Zut, un regard rapide aurait probablement été suffisant. S'il avait juste ralenti suffisamment pour jeter un coup d'oeil, il serait encore vivant...

Dans les crimes avec violence, on entend souvent crier et hurler avant les coups de feu. Dans les films, la musique change, mais avec l'excès de confiance, il n'y a en général pas d'avertissement, personne qui ne s'inquiète de quelque chose et soudain "vlan" - quelqu'un est mort,

et ce tous les jours, des milliers (et des milliers) de fois par jour dans le monde. Si on fait la somme totale, l'excès de confiance est le facteur qui contribue le plus au nombre de morts involontaires, et ce d'autant plus si combiné avec la précipitation, frustration ou fatigue.

Comment les personnes peuvent-elles développer un excès de confiance tel à ne pas voir de gros camions ou s'endormir au volant? Pourquoi les personnes développent-elles un excès de confiance tel à ne plus penser au risque? (À quand remonte la dernière fois que vous vous êtes "préoccupés" de votre sécurité en vous mettant au volant?) Comment les personnes peuvent-elles développer un excès de confiance tel à faire une chose sachant qu'elle va mener à une erreur "distraction", comme écrire un SMS en conduisant? Ou bien ne pas utiliser un dispositif comme un harnais de sécurité qui permet de réduire le risque si jamais ils commettent une erreur d'équilibre, d'adhérence ou de prise? Et pour finir, puisque cela nous arrive à tous - nous développons tous un excès de confiance - que pouvons-nous faire pour le combattre?

Excès de confiance et "Distraction"

Comme décrit ci-dessus, l'excès de confiance cause de nombreux problèmes, mais le plus grand ou le pire est qu'il mène à l'"esprit inattentif". Une fois que la peur ne préoccupe plus, l'esprit peut vagabonder. Et lorsque vous pensez à autre chose, qui n'est pas ce que vous êtes en train de faire, votre atout principal, votre joueur vedette, est assis sur le banc. Pensez un peu à toutes les fois que vous vous êtes blessé (sans compter les

sports). Pouvez-vous vous souvenir d'une seule fois dans votre vie où vous avez été blessé alors que vous pensiez à ce que vous faisiez et au risque que vous couriez au moment précis où vous vous êtes blessé? Note: Si vous êtes comme la plupart des personnes, vous ne pouvez vous en souvenir d'un seul, ne parlons pas de dix. Et pourtant, nous nous sommes tous blessés des milliers de fois si nous comptons toutes les coupures, brûlures, bleus et égratignures que nous nous sommes faits.

Exemple typique: J'ai posé la question à plus de 1.200 techniciens de ligne d'une importante compagnie d'électricité. Sur 1.200 vies, au travail et chez soi, cela m'a fait deux exemples. L'âge moyen du groupe était d'environ 45 ans. Cela fait deux exemples pour 1.200 x 45 ans.

Donc, comme mentionné auparavant, votre esprit est en effet votre "dispositif" de sécurité le plus important. Mais voici le piège: nous n'avons pas toujours besoin de penser à ce que nous sommes en train de faire - du point de vue risques - pour faire plusieurs choses (comme conduire) sans nous blesser. Nous pouvons tous faire de nombreuses choses en enclenchant notre pilote automatique. La première chose que les personnes doivent faire est reconnaître ou accepter que leur esprit vagabondera après avoir fait plusieurs fois la même chose.

"Votre esprit est en effet votre dispositif de sécurité le plus important".

Figure 1

- Précipitation
- Frustration
- Fatigue
- Excès de confiance

Ceci arrivera. Cela arrive à chacun. Cela ne fait pas de vous une mauvaise personne, mais un mort, ou un infirme ou un chanceux... Mais tout n'est pas perdu. Il existe des techniques pour combattre l'excès de confiance, et il existe des techniques pour compenser l'excès de confiance qui mène à l'état distraction - et cet distraction qui mène aux erreurs de ligne de tir ou perte d'équilibre, d'adhérence ou de prise. Elles ne requièrent aucun équipement coûteux ni de bande signalétique, mais elles demandent un peu d'effort personnel. Et pour finir, en plus d'enseigner ces techniques aux personnes, nous devons aussi leur enseigner à développer une grande attention à l'excès de confiance et ce qu'il peut faire afin qu'il ne commence pas à s'immiscer dans leurs prises de décision également.

Techniques de réduction des erreurs critiques

Bien que chacun d'entre nous développe un excès de confiance pour les choses qu'il a faites et refaites maintes fois, tout n'est pas perdu car, malgré le fait que vous ne pensiez pas à ce que vous faites, votre comportement sera ce qu'il est d'habitude.

Ce comportement ne changera que si nous faisons un effort conscient pour le changer. Nous devons faire en sorte que les personnes (y compris nous-mêmes) travaillent sur leurs habitudes liées à la sécurité, comme par exemple: bouger les yeux avant de déplacer les mains, les pieds, le corps ou la voiture; vérifier votre

- Inattention du regard
- Distraction
- Ligne de tir
- Équilibre, adhérence, prise



prise de pied et de main avant d'y transmettre votre poids; regarder votre "deuxième pied" pendant que vous passez au-dessus d'une corde ou un autre objet sur lequel vous pourriez trébucher (c'est généralement le deuxième pied - auquel vous ne prêtez pas attention - qui s'empêtre ou s'accroche); regarder deux fois lorsque vous avez le soleil dans les yeux pour vous assurer que vous n'avez pas raté quelque chose (la lumière du soleil nous joue des tours); toucher légèrement quelque chose avant de l'empoigner, pour vérifier s'il n'est pas brûlant (je l'ai appris dans une aciérie); et enfin - comme ce ne fut malheureusement pas le cas pour le cycliste - toujours regarder la ligne de tir ou ce qui pourrait arriver à un croisement sans visibilité (ou lorsque les pistes cyclables sortent d'un bois pour aboutir à une route). Si vous ne voyez pas ce qui pourrait arriver, cela pourrait facilement être la dernière erreur que vous allez commettre...

Cela requiert bien sûr un peu d'effort de développer de nouvelles habitudes, ou d'en changer de vieilles, mais le réel avantage, c'est qu'une fois que vous le faites, vous le ferez automatiquement. Cela ne vous demandera plus d'effort. Vous n'aurez ensuite presque plus à vous inquiéter autant de l'excès de

confiance qui mène à la distraction et cet esprit inattentif qui a son tour mène à d'autres erreurs critiques comme la ligne de tir et la perte d'équilibre, d'adhérence ou de prise. Toutefois, même si améliorer les habitudes liées à la sécurité permettra de compenser le fait que l'esprit devienne distrait, il serait bien aussi d'avoir un moyen d'aider les personnes à "remettre leur esprit dans le jeu" ou se ramener au présent. Ceci est dû au fait que les habitudes et les réflexes seuls ne vous donnent pas la capacité de prévoir les situations dangereuses et de vous mettre totalement hors de danger. Pour cela, vous avez besoin de votre esprit.

Par contre, si vous observez le comportement des autres pour comprendre les modèles d'état qui favorisent l'erreur (voir Figure 1), cela vous fera automatiquement penser plus à ce que vous allez faire. Si ce que vous voyez est assez grave, vous ferez plus qu'y penser: vous y réagirez. Par exemple: au lieu de vous contenter de conduire "en pilote automatique", vous regarderez un peu plus autour de vous. En le faisant, vous remarquerez le conducteur à côté qui essaye de prendre une feuille de papier dans un dossier, tout en parlant sur son mobile...

Il y a des chances que vous alliez soit accélérer ou ralentir ou changer de bande pour vous ôter de là.

Mais si vous ne regardez pas ou si vous ne prenez pas l'habitude de regarder, vous ne vous ôterez pas nécessairement de la ligne de tir.

Donc, travailler sur vos habitudes liées à la sécurité aide à compenser l'excès de confiance qui mène à l'état de distraction, et observer le comportement des autres pour comprendre les modèles d'état qui favorisent l'erreur, aide à remettre votre esprit dans le jeu et vous fait penser au risque de ce que vous êtes en train de faire.

Excès de confiance et Prise de décision

Ces deux techniques de réduction des erreurs critiques réduiront les erreurs provoquant des blessures - comme par exemple, l'inattention du regard, entrer dans la ligne de tir et perdre l'équilibre, l'adhérence ou la prise - mais nous devons

également aider les personnes à se rendre compte des problèmes que l'excès de confiance peut créer dans la prise de décision.

L'un des ces problèmes est de confier une chose importante à la mémoire, particulièrement lorsque cette chose est importante ou critique du point de vue sécurité. Cela peut être aussi banal qu'oublier d'apporter un gilet de sauvetage pour chacun dans le bateau, ou un chose plus compliquée, comme se rappeler d'un changement dans une routine bien établie (en allant ou revenant du travail). Dans certains cas, les conséquences sont simplement du temps ou de l'argent gaspillé. Dans d'autres cas, s'il y a assez d'énergie dangereuse autour de nous, les conséquences peuvent être fatales. (Au Canada et aux États Unis, environ 100 enfants/bébés meurent d'hyperthermie tous les ans parce qu'ils se sont endormis dans leur siège et leurs parents les ont oubliés dans le véhicule.)

Donc, lorsque vous vous dites, "Je dois me souvenir de ceci" ou bien, "Je ne dois pas oublier de faire cela", vous devez prendre conscience que "maintenant" est votre dernière chance de faire quelque chose pour aider votre mémoire (une note dans votre champ de vue, une alarme sur votre téléphone/tablette, etc.) Mais encore une fois, l'excès de confiance peut créer un obstacle. Vu que nous n'oublions pas toujours, ou pire - nous oublions rarement - il est très facile de développer un excès de confiance quant à faire une action différente pour aider la mémoire, d'autant plus lorsque cette action requiert un peu d'effort ou semble folle (du type: mettre un post-it sur le tableau de bord spécifiant "Fille

"Maintenant est votre dernière chance de faire quelque chose pour aider votre mémoire".



dans siège”, si vous ne conduisez pas habituellement l’enfant à la garderie).

Un autre problème que cause l’excès de confiance est reconnaître le changement. Nous pouvons tous parler et conduire en même temps. Et nous savons tous que cela peut distraire. Il y a des fois où cela ne distrait pas trop (pas trop dangereux) et il y a des fois où la conversation peut être très préoccupante (très dangereux). Dans ce genre de situation, il est très facile de développer un excès de confiance et justifier ce que nous faisons lorsque ce n’est pas dangereux parce que le risque est bas. Cela devient un problème si la conversation devient plus absorbante. Mais cela peut être difficile à reconnaître car vous êtes en train de penser à ce qui est en train d’occuper votre attention, et pas à ce que vous êtes en train de faire (conduire). Donc, même si nous savons tous que conduire en étant fort préoccupés est dangereux, l’excès de confiance peut nous mener à faire des choses qui peuvent facilement devenir dangereuses sans que nous nous en rendions compte.

Un autre problème assez important que crée l’excès de confiance est l’assurance excessive. De nombreux dispositifs, procédures ou protocoles de sécurité sont superflus lorsque personne ne commet d’erreur ou que “tout se passe bien”. Nous savons tous que nous n’avons pas besoin de gilet de sauvetage à moins de tomber à l’eau. Mais un bon nageur sera moins enclin à porter un gilet de sauvetage; ou bien un coureur expérimenté sera moins enclin à porter un harnais de sécurité,

surtout s’il se trouve à 2 - 3 mètres de hauteur...

Mais les personnes développent aussi un excès de confiance pour ce qui est des listes de contrôle et des permis. Elles peuvent aussi développer un excès de confiance pour des choses comme dire où elles vont (marcher dans la montagne) et quand elles comptent rentrer - remplir une sorte de plan de vol. Les personnes peuvent aussi développer un excès de confiance quant à se tenir à la rampe, même si elles sont déjà tombées en descendant les escaliers et certains d’entre nous sont même tombés en les montant.

Donc, comme je le disais auparavant, nous devons enseigner aux personnes plus que simplement les techniques de réduction des erreurs critiques: elles doivent apprendre à combattre l’excès de confiance et compenser l’excès de confiance qui mène à l’état de distraction; nous devons aussi leur enseigner à développer une grande attention envers l’excès de confiance et combien cet excès peut influencer notre prise de décision.

Il s’avère que l’homme tué sur le VTT n’était pas un étranger qui regardait ailleurs, comme on le croyait au départ. C’était un habitant du coin respecté qui vivait ici depuis 30 ans. Près de 300 personnes sont venues à ses funérailles...

Tous les jours, des milliers (et des milliers) de fois par jour, l’excès de confiance fait une autre victime.



Au sujet de l’auteur

Larry Wilson travaille depuis plus de 25 ans comme consultant en sécurité liée au comportement. Il a collaboré avec plus de 500 entreprises en Europe, en Amérique du Nord et du Sud et en Asie-Pacifique. Il est également l’auteur de SafeStart, un programme avancé de sensibilisation sur la sécurité, utilisé actuellement par plus de 3.000.000 personnes dans 60 pays du monde et traduit dans 30 langues.

<http://fr.safestart.com>
details@ssi.safestart.com

Copyright © 2018 by SafeStart. Tous droits réservés.
SafeStart est une marque déposée d’Electrolab Limited.