Facteurs Humains

Qu'en faites-vous vraiment ?

Par Larry Wilson

De nombreuses entreprises organisent des séances de formation sur les facteurs humains mais qu'en tirent-elles vraiment?

Voici brièvement une conversation que j'ai eue avec le directeur de la sécurité d'une société pharmaceutique multinationale (comptant 7.000 employés).

"Oui, bien sûr que nous nous en occupons également," dit-il alors que nous traversions à la hâte un centre de congrès. "Nous organisons plusieurs séances de formation sur les facteurs humains".

"Et alors, qu'enseignez-vous à vos employés?" demandai-je.

"Eh bien, nous parlons des problèmes dus à la précipitation, la fatigue, le stress et ce genre de choses, vous savez", dit-il.

"Et vous dites à vos employés de ne pas agir avec précipitation?"

"Exactement," dit-il.

"Et que sommes-nous en train de faire?", demandai-je.

"D'accord, mais c'est plus fort que moi," dit-il. "J'ai un rendez-vous à 13 heures et je ne peux pas attendre la navette".

"Mais nous agissons avec précipitation", commentai-je avec discrétion.

"Oui, je sais. Mais comme je viens de le dire, j'ai un rendez-vous à 13 heures et je suis l'hôte".

"Donc," dis-je discrètement, "même si vous savez qu'agir avec précipitation peut créer des problèmes et malgré le fait d'avoir suivi plusieurs séances de formation sur les facteurs humains, vous continuez à agir avec précipitation pour ne pas arriver en retard à votre rendez-vous?"

"Ne pensez-vous pas que nous devrions offrir aux gens des outils qui les aident à gérer la Précipitation, la Frustration, la Fatigue et l'Excès de Confiance, plutôt que simplement leur parler des erreurs que ces quatre états provoquent, et leur dire de ne pas courir, éviter la frustration, l'excès de confiance ou la fatigue?", demandai-je.

"Par exemple?", demanda-t-il.

Je lui remis une carte de visite et en moins de trois minutes, je lui expliquai quatre techniques qui peuvent être utilisées pour gérer ces états.

"Intéressant", dit-il. Je vais en parler à mes collègues".

Parler à quelqu'un d'un risque ne suffit pas.

Même si la Précipitation, la Frustration, la Fatigue et l'Excès de confiance pouvaient être éliminés du milieu de travail, je ne peux imaginer que ces états ne fassent pas bientôt partie des moments de précipitation. Et en plus, combien de personnes ne pensent pas qu'"identifier" un problème suffit? (Probablement le même nombre de personnes qui pensent que prévenir quelqu'un d'un risque suffit).

Je ne veux pas dire que parler des risques et des facteurs humains soit une mauvaise idée ; ce n'est tout simplement pas suffisant. Simplement prévenir quelqu'un d'un risque n'empêchera pas une erreur de se manifester, mais supprime tout simplement l'élément inconnu.

Mais "ne pas savoir" n'a pas grande importance aujourd'hui et ne représente que 1-2% des causes de blessure. Cependant, nous savons tous que Précipitation, Frustration, Fatigue et Excès de Confiance sont d'importants facteurs de blessure. Et malheureusement, la plupart des personnes ne l'apprennent pas durant une séance de formation sur les facteurs humains. Ils l'apprennent lorsqu'ils se blessent entre 5-10 mille fois, y compris toutes les bosses, les bleus, les coupures et égratignures qu'ils subissent durant leur vie.

Nous avons de gros problèmes liés à la Précipitation, la Frustration, la Fatigue et l'Excès de Confiance (facteurs qui contribuent à 98-99% des blessures importantes). Que pouvons-nous donc faire à ce sujet? Espérer que tout le monde travaillant dans votre établissement ait plus de chance? La chance est un facteur, particulièrement lorsqu'il s'agit d'accidents importants. Cependant, vous ne ferez probablement pas fort avancer votre carrière si vous dites à votre directeur que votre projet pour réduire les accidents de travail de 50% ou plus consiste à acheter à tous les membres du personnel un porte-bonheur portant le logo de la société.

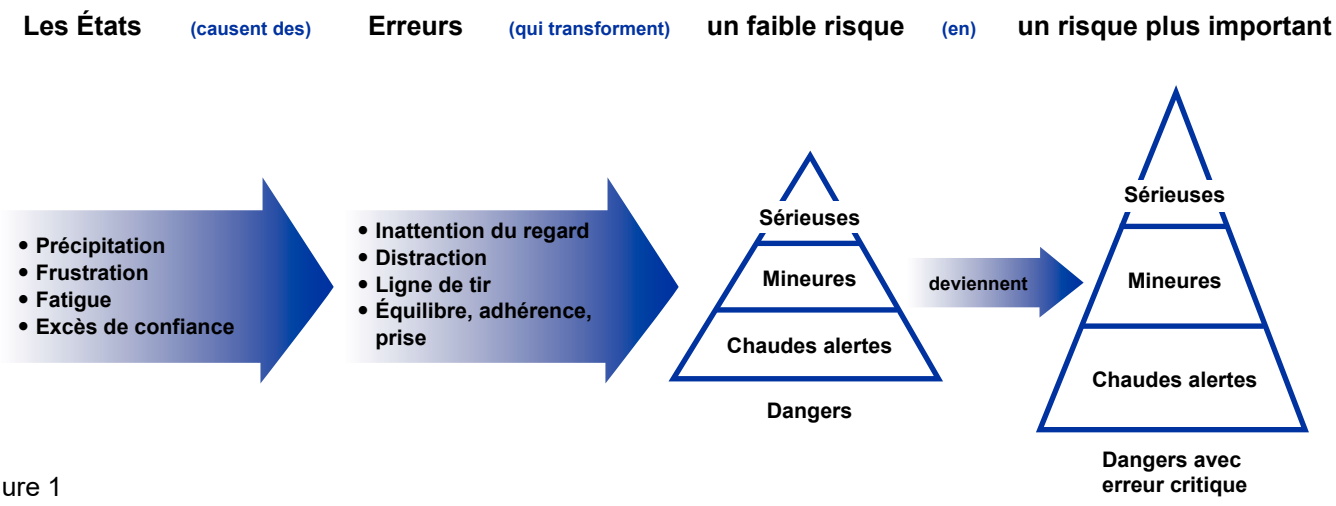

Figure 1

Compétences et techniques

Il y a quelque chose que vous pouvez faire pour réduire considérablement l'impact que les facteurs humains ont sur la plupart des erreurs qui provoquent des blessures. Pas toutes les erreurs et fautes peuvent vous blesser. Certaines erreurs ne font que nous faire perdre du temps et de l'argent ou embarrasser. Par contre, les erreurs critiques peuvent vous exposer à une énergie dangereuse. Il y a quatre erreurs critiques qui sont impliquées ou qui sont des facteurs contribuant à 98-99% de tous les accidents importants, au travail ou en-dehors:

1. Inattention du regard.
2. Distraction.
3. Déplacement dans (ou position dans) la ligne de tir
4. (Perte) d'équilibre, d'adhérence, de prise.

Simplement parler à quelqu'un de ces erreurs ne suffit pas pour les éviter. Si nous combinions ces quatre états et ces erreurs, nous obtiendrions quelque chose que les personnes pourraient utiliser.

Ceci arrive parce que ces quatre états sont également impliqués ou sont des facteurs contribuant à 98-99% des blessures les plus importantes, au travail ou en-dehors. Vu que ces états mènent presque toujours à des erreurs, nous pourrions les utiliser comme des déclics qui pourraient nous empêcher de commettre une erreur provoquant une blessure. Par exemple, lorsque vous vous rendez compte que vous agissez avec précipitation ou que vous êtes fatigué ou frustré, vous pouvez rapidement vous demander si vous avez le regard attentif, si vous êtes distrait, si vous vous trouvez dans la ligne de tir ou si vous avez perdu l'équilibre, l'adhérence ou la prise.

Dans la plupart des cas, le fait que vous pensiez à ces quatre états suffit pour empêcher que l'erreur se manifeste. Cela peut demander un peu de temps pour que ces techniques de réduction des erreurs deviennent automatiques, mais avec un peu d'effort, la plupart des personnes maîtrisent rapidement ces compétences. Cela dépend aussi de l'effort que vous faites, cela signifie que les personnes doivent être suffisamment motivées à le faire.

Malheureusement, l'Excès de Confiance - le quatrième état - fait moins réagir que les trois autres états. Ceci parce que la Précipitation, la Frustration et la Fatigue sont plus faciles à remarquer.

D'autre part, l'excès de confiance se développe de façon naturelle en chacun de nous après que nous nous soyons accoutumés à quelque chose. Il est beaucoup plus facile considérer les risques et dangers la première fois que nous effectuons une tâche, mais il est plus difficile de le faire lorsque vous l'avez effectuée des centaines, voire des milliers de fois. Lorsque ces risques ne sont pas trop inquiétants, votre esprit vagabonde (nous le faisons tous). Nous devons donc faire comprendre aux personnes que vu qu'elles n'ont pas toujours l' "esprit attentif", elles devront s'assurer que ce qu'elles font et refont est vraiment sûr.

Par exemple, si vous parvenez à faire l'effort de maintenir une distance de sécurité au volant, votre subconscient vous fera maintenir cette même distance de sécurité, même si votre esprit a un moment d'inattention. De la même façon, si vous conduisez toujours en respectant les limites de vitesse, il y a peu de chances que vous les dépassiez de plus de 20 ou 30 km/h si votre esprit commence à errer.

Combattre l'Excès de confiance

Bien qu'améliorer vos habitudes vous aidera à compenser l'Excès de confiance qui mène à des erreurs dus à la distraction, il est toujours préférable de penser à ce que vous êtes en train de faire, spécialement s'il y a une énergie dangereuse à proximité. Et ceci parce que ce n'est que votre esprit qui peut prévoir une situation dangereuse qui est sur le point de se produire. Bonnes habitudes et bons réflexes ne suffisent pas toujours pour vous préserver du danger, spécialement si la faute de quelqu'un d'autre pourrait vous blesser vous aussi.

Pour combattre l'excès de confiance, vous avez besoin d'une façon de "remettre votre esprit dans le jeu". Enseigner aux personnes à identifier ces modèles de risques (voir figure 1) le rendra possible.

En rencontrant une personne qui conduit dans la précipitation et qui change constamment de bande sans le signaler parce qu'elle est au téléphone, vous penserez automatiquement à ce que vous êtes en train de faire.

Si ce que vous voyez vous choque vraiment (par ex., voir quelqu'un se peindre les ongles en roulant à 110 km/h), vous ferez plus que simplement y penser. Vous allez probablement réagir en sortant de la ligne de tir (en accélérant ou ralentissant pour éviter d'entrer en collision). Cependant, encore une fois, vous devez faire un certain effort pour atteindre cette compétence.

Chaque fois que vous commettez une erreur critique, qu'elle ait créé une chaude alerte ou une légère blessure, demandez-vous "Était-ce dû à un état de Précipitation, Frustration ou Fatigue que je n'ai pas réagi assez rapidement? Ou était-ce de l'Excès de confiance, "menant à la "Distraction" et la "Distraction" menant à d'autres erreurs critiques telles que "ligne de tir" ?

Analyser les chaudes alertes et les erreurs mineures - au lieu de les ignorer - aidera les personnes à continuellement s'améliorer en leur montrant quelles compétences et habitudes elles doivent travailler.

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 3'000 entreprises en Europe, au Canada, aux États-Unis, en Amérique Latine et dans la zone du Pacifique. Il est l'auteur du programme SafeStart, un programme avancé de sensibilisation sur la sécurité, utilisé actuellement par plus de 3 millions de personnes dans 60 pays du monde et disponible dans 30 langues.

SafeStart International
details@ssi.safestart.com
http://fr.safestart.com

Copyright © 2018 de SafeStart. Tous droits réservés. SafeStart est une marque déposée d'Electrolab Limited.