



LES PRATIQUES DE L'INTERVENANT

Performance Humaine

Mars 2006

AVERTISSEMENT

Situations à risques d'erreurs pour lesquelles les pratiques de l'intervenant sont d'autant plus justifiées :

- La pression du temps, l'urgence.
- Une trop grande (ou trop faible) confiance en soi.
- Une activité habituelle et routinière ou une absence d'expérience sur l'activité (primo-intervenant).
- Les rôles et fonctions des intervenants peu clairs.
- Un changement dans la planification ou les conditions d'intervention.
- Une évolution récente de la procédure.
- Une activité à fort enjeu ou à risque élevé.
- Une action irréversible au sein de l'intervention.
- Une activité longue, laborieuse, engendrant une fatigue importante et un stress élevé.
- Une activité complexe impliquant des acteurs multiples (ex : le compagnonnage d'un apprenti).
- Des interruptions fréquentes et une perte de vigilance.



LES PRATIQUES DE L'INTERVENANT

Performance Humaine

-  **Le Pré Job Briefing**
-  **La minute d'arrêt**
-  **La communication sécurisée**
-  **Le contrôle croisé**
-  **L'autocontrôle**
-  **Le débriefing**

1

Le Pré Job Briefing

Pourquoi:

- ▶ Pour se préparer individuellement et collectivement à l'action.
- ▶ Pour anticiper la gestion des problèmes possibles et leurs solutions.

Quand :

- ▶ Immédiatement **avant de commencer une activité** à risque (même si elle est routinière).
- ▶ A la suite d'une **interruption significative** (ex : réalisation d'une action connexe) ou d'un changement d'intervenant (ex : relève).
- ▶ Pour une activité **mono-métier** et/ou **transverse**.

Comment :

- ▶ En établissant un **dialogue** organisé entre les divers intervenants et le responsable (manager, contremaître, chargé d'affaire, préparateur).
- ▶ En visualisant l'ensemble du déroulement des différentes **phases de l'intervention**, avec les risques et les parades associées.
- ▶ En déterminant les **étapes critiques** de l'intervention (action sans contrôle ultérieur et sans marche arrière possible).

- ▶ En définissant les points particuliers de **surveillance** (y compris les points d'étape d'autocontrôle ou contrôle croisé).
- ▶ En imaginant les déroulements les plus catastrophiques et les **parades associées** (mécanismes d'arrêt, de marche arrière, scénario alternatif, pratiques de fiabilisation).
- ▶ En définissant **les modes de communication** et de synchronisation des divers acteurs (rôles et responsabilités spécifiées).
- ▶ En s'appropriant **le REX** et **l'Analyse de Risque** et en complétant celle-ci à l'aide des pratiques de fiabilisation.

Les 5 points-clefs à aborder :

- **Résultat attendu**
- **Risques (dont le pire)**
- **Situations propices aux erreurs**
- **Parades (dont pratiques de fiabilisation)**
- **REX**

2

La minute d'arrêt

Pourquoi :

- ▶ Pour garantir la sécurité personnelle de l'intervenant.
- ▶ Pour ne pas se laisser entraîner trop rapidement dans l'action.

Quand :

- ▶ Immédiatement **AVANT** toute intervention sur un équipement ou dans un local à risque.
- ▶ En cas **d'INTERRUPTION** de l'activité en cours.
- ▶ Lorsque l'intervention rencontre des **IMPREVUS** et des aléas.

Comment :

- ▶ Arrivé devant le matériel concerné, l'intervenant doit :
 - ausculter son environnement de travail et y détecter les risques potentiels (regard 360 ° ainsi que sol et plafond),
 - vérifier une dernière fois qu'il est bien sur la bonne tranche, la bonne voie, le bon matériel et muni de la bonne procédure.

- ▶ Lors d'une interruption l'intervenant doit :
 - repérer le point précis d'interruption de son activité,
 - reprendre l'identification complète du matériel (tranche, voie, matériel, ...),
 - recommencer l'activité au point précis de son interruption.

- ▶ Lorsque l'intervention ne se déroule pas comme prévue, l'intervenant doit :
 - cesser son action au plus tôt (conditions d'arrêt prévues lors du Pré Job Briefing),
 - analyser la nouvelle situation et les risques qui y sont associés, en reprenant l'AdR,
 - prendre les conseils de la hiérarchie et/ou des collègues expérimentés,
 - ne reprendre l'activité que lorsque toutes les interrogations sont levées et les conditions de reprise de l'intervention partagées.

Pourquoi :

- ▶ Pour garantir la transmission orale d'une information **Claire, Complète et Ciblée** (les 3 C).
- ▶ Pour s'assurer que le message transmis est reçu, compris.
- ▶ Pour renforcer la mémorisation de l'intervenant.

Quand :

- ▶ Lors de la transmission d'un ordre d'action concernant des équipements à risque.
- ▶ Pour tout échange d'informations à enjeux qui concernent l'installation (ex : paramètres de criticité du cœur, paramètres chimiques).

Comment :

- ▶ En établissant, à l'avance, un protocole de communication et en le respectant

► Le protocole le plus répandu est **la communication**
trois voies dont les étapes sont :

- **Emission du message** : l'émetteur émet le message de façon Claire, Complète et Ciblée (il indique le destinataire et utilise la nomenclature complète du matériel).
- **Répétition du message** : le destinataire répète à l'émetteur le message à l'identique et dans son intégralité (collationnement).
- **Confirmation** : l'émetteur confirme de façon simple que le message reçu a bien été compris du destinataire ("c'est correct").

1

Émission du message

2

**Répétition du message
par le destinataire**

3

Confirmation par l'émetteur

4

Le contrôle croisé

Pourquoi :

- ▶ Pour garantir un contrôle d'exécution des actions élémentaires à risques **AVANT** qu'elles ne soient réalisées (indépendant et différent de l'autocontrôle).

(NB : La vérification, après l'action, de l'atteinte des résultats désirés est une autre forme de contrôle croisé, qui ne permet toutefois pas de faire bien du premier coup et d'éviter l'erreur humaine).

Quand :

- ▶ Quand la réalisation d'actions ou de séquences d'actions peut aboutir à des conséquences graves si elles sont réalisées de façon incorrecte et pour lesquelles il n'y a pas de marche arrière possible (étape critique).

Comment :

- ▶ En ayant un contrôle du travail ou de l'action par un collègue indépendant et compétent qui s'assure de votre propre exécution **PRÉALABLEMENT** à l'action.
 - L'exécutant indique, par la voix et l'ébauche du geste, quelle action il a l'intention de faire et les points qui la composent.
 - L'agent qui effectue le contrôle croisé vérifie l'action (matériel et position identifiés), et donne son accord.
 - L'exécutant réalise l'action.

Pourquoi :

- ▶ Pour garantir l'adéquation entre action prévue et le matériel sollicité **AVANT** de passer à l'action.

(NB : La vérification, après l'action, de l'atteinte des résultats désirés est une autre forme d'auto contrôle, qui ne permet toutefois pas de faire bien du premier coup et d'éviter l'erreur humaine).

Quand :

- ▶ **AVANT** chaque nouvelle action, tout au long de la réalisation d'une activité sur l'installation.

Comment :

- ▶ L'autocontrôle est un **acte professionnel** (il ne doit pas rester en pensée seulement).
- ▶ Pour cela la démarche suivante doit être suivie autant que possible :
 - L'intervenant identifie, avec son index sur la procédure, l'action à réaliser et lit à voix haute l'intitulé de cette action.
 - Il identifie avec l'autre index le matériel sur lequel il doit agir et en lit à haute voix l'étiquette avant de réaliser l'action.

Pourquoi :

- ▶ Pour retenir et capitaliser les éléments d'expérience (sur l'activité et sur les conditions de réalisation de celle-ci).
- ▶ Pour identifier, traiter les écarts et problèmes rencontrés dans la situation de travail (conditions et organisation).
- ▶ Pour identifier les sources potentielles d'amélioration des situations de travail.

Quand :

- ▶ Immédiatement **APRÈS** l'intervention.

Comment :

- ▶ En utilisant le guide du débriefing.
- ▶ Le débriefing doit être réalisé par les intervenants à destination de leur manager (ou contremaître, chargé d'affaire...), lequel doit être présent à chaque fois que possible.
- ▶ Les remarques du débriefing doivent être tracées simplement, pour les prendre en compte immédiatement ou de façon différée (intérêt d'une base de données signaux faibles).

GUIDE DU DÉBRIEFING :

Certaines questions permettent d'organiser le débriefing :

- ▶ *La tâche a-t-elle été réalisée comme prévu ?*
- ▶ *Les procédures et documents d'interventions étaient-ils corrects ? Une personne nouvellement qualifiée pourrait-elle les utiliser correctement dès la première fois ?*
- ▶ *Les moyens, outils et informations étaient-ils suffisants ?*
- ▶ *Le pré-job briefing avait-il identifié tous les risques d'erreur de l'activité ?*
- ▶ *Y a-t-il eu des problèmes de programmation ou de temps pour achever le travail ?*
- ▶ *Les managers et autres métiers ont-ils apporté l'aide nécessaire et fourni des directives appropriées en cas de besoin ?*
- ▶ *Y a-t-il des pièges rencontrés dans l'activité qui pourraient entraîner des erreurs humaines lorsqu'elle sera réalisée la prochaine fois ?*
- ▶ *Qu'est-ce qui peut être amélioré la prochaine fois ?*

