

Les PRATIQUES de FIABILISATION des INTERVENTIONS



Situations propices aux erreurs

pour lesquelles les pratiques de l'intervenant sont d'autant plus justifiées (liste non exhaustive) :

- La pression du temps, l'urgence, la fatigue, le travail de nuit.
- Un environnement de travail contraignant : bruit, ambiance chaude.
- Un local multi-tranches.
- Une trop grande (ou trop faible) confiance en soi.
- Une activité habituelle et routinière.
- Une absence d'expérience sur l'activité (primo intervenant).
- Des rôles et fonctions des intervenants mal définis.
- 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.
- Des acteurs multiples (ex : le compagnonnage d'un apprenti).
- Des interruptions fréquentes et une perte de vigilance.

Les PRATIQUES de FIABILISATION des INTERVENTIONS

Pré Job Briefing

Minute d'arrêt

Communication sécurisée

Autocontrôle

Contrôle croisé

Débriefing



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 ?

- | Après l'appropriation et immédiatement **avant de commencer l'activité** (même si elle est routinière).
- | À la suite d'une **interruption significative** (ex : réalisation d'une action connexe) ou d'un changement d'intervenant (ex : relève).

COMMENT ?

Sur la base des 5 points-clefs,

- | En faisant s'exprimer les intervenants sur ce qu'ils ont compris de leur activité.
- | En établissant un **dialogue** organisé entre les divers intervenants et un responsable (manager, chargé d'affaire...), connaissant l'activité,

En visualisant le déroulement des différentes **phases de l'activité**, avec les risques et les parades associées,

En citant les **étapes critiques** de l'activité (action sans contrôle ultérieur et sans marche arrière possible),

En précisant les points particuliers de **contrôle**,

En imaginant les pires situations et les **parades associées** (scénario alternatif, pratiques de fiabilisation, interlocuteur à joindre en cas de doute ou d'imprévu),

En énonçant **les modes de communication** et de synchronisation des divers acteurs (rôles et responsabilités spécifiées),

En prenant en compte **le REX**.

LES 5 POINTS-CLEFS À ABORDER :

Quel est le résultat attendu ?

Quels sont les risques principaux ?

Quelles sont les situations propices aux erreurs ?

Quelles sont les parades ?

Existe-t-il du REX ?



LA MINUTE D'ARRÊT

POURQUOI ?

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

QUAND ?

- | Immédiatement **AVANT** toute activité sur un équipement ou dans un local à risque.
- | En cas **d'INTERRUPTION** de l'activité en cours.
- | Lorsque l'activité rencontre des **IMPRÉVUS**.

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'activité ne se déroule pas comme prévue, l'intervenant doit :

- Cesser son action au plus tôt,
- Analyser la nouvelle situation et les risques associés,
- Alerter et prendre conseil auprès 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.



LA COMMUNICATION SÉCURISÉE

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.
- | 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 (ex : demande d'action sur du matériel, transmission d'une donnée).

COMMENT ?

- | En mettant en oeuvre la communication trois voies.

Les étapes du protocole de **la communication trois voies** sont :

- **Emission du message** : l'émetteur émet le message de façon Claire, Complète et Ciblée.
- **Répétition du message** : le destinataire répète à l'émetteur le message à l'identique et dans son intégralité.
- **Confirmation** : l'émetteur confirme de façon simple que le message reçu a bien été compris du destinataire par "c'est correct". Sinon il émet à nouveau son message.

1 | Émission du message

2 | Répétition du message par le destinataire

3 | Confirmation par l'émetteur



L'AUTOCONTRÔLE

POURQUOI ?

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

QUAND ?

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

COMMENT ?

L'intervenant identifie, avec le doigt sur la procédure, l'action à réaliser et lit à voix audible l'intitulé de cette action.

Puis, il identifie avec le doigt le matériel sur lequel il doit agir et en lit à voix audible l'étiquette juste avant de réaliser l'action.

La lecture se réalise élément par élément et non de manière globale.



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 ou du contrôle technique).

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 (action irréversible).

COMMENT ?

En ayant un contrôle du travail ou de l'action par un collègue indépendant 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.



LE DÉBRIEFING

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 anomalies 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 d'un responsable (manager, chargé d'affaire...), lequel doit être présent à chaque fois que possible.

Les remarques du Débriefing doivent être tracées dans les outils permettant leur exploitation, 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 :

- **Comment l'activité s'est elle passée ?**
- **La tâche a-t-elle été réalisée comme prévu ?**
- **Y avait-il des anomalies dans vos documents, étaient-ils suffisamment clairs ?**
- **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 ?**
- **Avez-vous eu besoin d'aide et avez-vous pu en avoir ?**
- **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 ?**



EDF - DPN Version 2020