



© European Union Agency for Railways

Intégration des **facteurs humains** dans les systèmes ferroviaires européens

Informations à l'intention des travailleurs

Intégration des facteurs humains dans les systèmes ferroviaires européens

En quoi consistent les «facteurs humains»

La prise en compte des facteurs humains vise l'optimisation des performances humaines sur le lieu de travail dans une optique de sécurité, de bien-être et d'efficacité.

Elle appréhende l'environnement de travail sous une perspective centrée sur l'humain, en examinant l'ensemble du système ainsi que son influence sur le comportement des personnes et leurs interactions avec le système ferroviaire.

La prise en compte des facteurs humains (FH) se concentre sur l'adéquation entre l'utilisateur, l'équipement et leurs environnements.



L'individu est au centre du système sociotechnique. (Avec l'aimable autorisation de RSSB)

Pourquoi les «facteurs humains» sont-ils importants?

Les «facteurs humains» jouent un rôle de plus en plus important dans les systèmes modernes et complexes, essentiels pour la sécurité.

Même si certains processus sont automatisés – souvent pour réduire les erreurs humaines – l'être humain joue un rôle crucial dans les systèmes ferroviaires européens.

Les personnes sont au cœur de ce système technologique, social et organisationnel, dont ils déterminent le succès ou l'échec.

Qu'est-ce qui vous influence au travail?

Les personnes apportent leurs propres valeurs, expériences et aptitudes à leur travail. La manière dont elles travaillent – leurs décisions et actions – est également influencée par certains facteurs au sein de l'entreprise.

Ces facteurs incluent votre formation, vos collègues, l'équipement que vous utilisez, les tâches que vous accomplissez, l'environnement et l'organisation. Influant sur les performances, ils peuvent vous aider ou vous gêner dans votre travail.

Le défi, pour l'entreprise, consiste à tenir compte de ces facteurs et à les intégrer dans son système de gestion de la sécurité, afin d'améliorer la qualité du travail.

Ce sont les travailleurs qui assurent la sécurité et l'efficacité du système ferroviaire. Voilà pourquoi il est essentiel de les considérer comme une

composante cruciale de l'organisation.



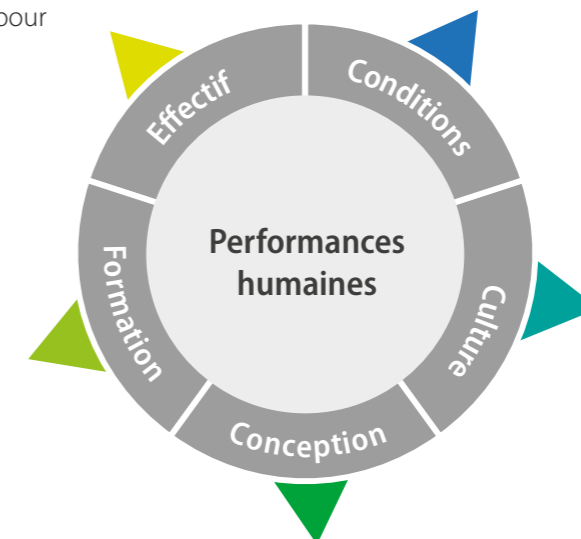
Qui est le spécialiste facteurs humains?

Il ou elle fournit les connaissances relatives aux performances humaines ainsi que les techniques permettant d'analyser vos méthodes de travail – cette approche, centrée sur l'utilisateur, vise à optimiser tous les aspects de votre environnement de travail.



Les entreprises ont besoin de la bonne personne au bon poste. Le recrutement, la sélection et le maintien des collaborateurs appropriés sont des facteurs cruciaux pour le succès d'une entreprise.

Il faut faire évoluer les personnes d'une manière propice à la réalisation de leur potentiel ainsi qu'aux besoins de l'entreprise où elles travaillent. La formation devrait être considérée comme un processus continu permettant aux entreprises de tirer le meilleur parti des collaborateurs – et vice-versa.

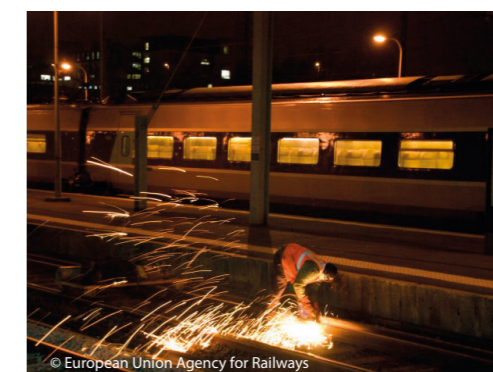


L'approche liée aux facteurs humains s'attache à l'impact de la charge de travail, du travail en équipes, du moral, de la motivation et du stress sur les performances et le bien-être.

La culture d'une entreprise est à la fois effet et cause des interactions entre les gens. La culture se manifeste dans le comportement de ses dirigeants, de ses équipes et de ses managers, ainsi que dans la manière de communiquer entre eux.

La conception doit être adaptée à l'usage prévu, ce qui signifie qu'il faut définir correctement, dès ce stade, le mode d'utilisation des produits et les problèmes techniques qu'ils sont censés résoudre. Le fait d'ignorer les facteurs humains au stade de la conception peut entraîner une baisse considérable de performances, une perte de personnel ou de clients à cause d'un accident, ou d'un gaspillage, et souvent d'importantes pertes financières.

D'après RSSB



European Union Agency for Railways

120 rue Marc Lefrancq
BP 20392
FR-59307 Valenciennes Cedex
Tel. +33 (0)327 09 65 00

era.europa.eu
Twitter @ERA_railways

À la suite de l'entrée en vigueur du pilier technique du 4e paquet ferroviaire de l'UE (règlement 2016/796), l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer remplace l'Agence ferroviaire européenne et lui succède. Le changement de nom suppose également un nouveau logo. L'«Agence» se réfère désormais à l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer. Cependant, en fonction du contexte, certaines parties de la présente brochure font toujours référence à l'ancienne Agence ferroviaire européenne.

Pour en savoir plus, veuillez consulter:

- <http://www.era.europa.eu/tools/sms/>
- <http://www.hse.gov.uk/humanfactors/>
- <http://www.sparkrail.org/Pages/HumanFactors.aspx>
- <http://www.vbg.de/>

Consultez également les dépliants suivants, axés sur l'intégration des facteurs humains dans les systèmes ferroviaires européens:

- Systèmes de gestion de la sécurité
- Enquête en cas d'incident et d'accident

Chercher des «Human Factors» sur www.era.europa.eu

Making the railway system work better for society.
era.europa.eu



Publications Office

Ni l'Agence ni aucune autre personne agissant pour son compte n'est responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations suivantes.

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2016

© European Union Agency for Railways, 2016

Reproduction autorisée moyennant mention de la source. Il est nécessaire d'obtenir une autorisation directement auprès des titulaires de droits d'auteur pour toute utilisation ou reproduction de photos individuelles.

TR-01-16-692-EN-D • ISBN 978-92-9205-099-3 • doi:10.2821/078705

Printed in Luxembourg on recycled paper