



Connaissances fondamentales relatives aux facteurs organisationnels et humains [FOH]

Manuscrit achevé en novembre 2022

Ni l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer ni aucune personne agissant au nom de l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer n'est responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations données ci-après.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2022

Print ISBN 978-92-9477-539-9 doi:10.2821/980058 TR-04-22-026-FR-C

PDF ISBN 978-92-9477-498-9 doi:10.2821/084087 TR-04-22-026-FR-N

© Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer, 2022

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source

Toute utilisation ou reproduction de photos ou de tout autre matériel dont l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer ne possède pas les droits d'auteur requiert l'autorisation préalable des titulaires des droits en question.



1

Vous devez systématiquement intégrer les FOH dans **vosre leadership en matière de sécurité**



- intégrez les FOH dans votre vision de la sécurité
- assurez l'engagement de l'encadrement supérieur en matière de sécurité, et développez un état d'esprit centré sur les FOH pour l'ensemble du personnel
- élaborer une vision systémique intégrant les FOH dans l'ensemble du système
- élaborer et communiquer une stratégie d'intégration des FOH
- affichez des comportements qui fixent la norme en matière de sécurité en tant que personnel d'encadrement
- fournissez les ressources nécessaires à l'intégration des FOH
- développez et promouvez des moyens d'obtenir des remontées d'information de la part du personnel
- veillez à ce que les FOH soient systématiquement pris en compte dans vos processus de prise de décision

[FOH]

Connaissances fondamentales



1



2

Vous devez intégrer les FOH dans vos processus de **gestion des risques** et de **gestion du changement**



- prenez systématiquement en compte les FOH lors de la définition de votre système
 - identifiez et évaluez l'ensemble des risques, y compris les risques liés aux FOH (par exemple stress, fatigue, communication, travail en équipe, etc.)
 - gérez l'ensemble des risques, y compris les risques liés aux FOH
 - identifiez les mesures de maîtrise des risques les plus adaptées en fonction des FOH
 - assurez le contrôle de l'ensemble des risques résiduels liés aux FOH dans les activités opérationnelles
- procédez à un réexamen régulier des risques, y compris les risques liés aux FOH, ainsi que des mesures de sécurité mises en œuvre
 - adoptez une démarche FOH pour gérer les changements, depuis la définition des besoins jusqu'à la mise en œuvre
 - utilisez des méthodes FOH spécifiques pour identifier les risques potentiels pour la sécurité liés au changement
 - définissez les rôles, les responsabilités et les compétences des personnes participant à la gestion du changement

[FOH]

Connaissances fondamentales



2



3

Vous devez intégrer les FOH dans la **conception de votre organisation** et de vos **systems**



- veillez à ce que les FOH soient intégrés dans la structure organisationnelle (en lien avec votre gestion des risques)
- veillez à ce que les FOH soient intégrés dans l'ensemble de vos processus (en lien avec votre gestion des risques)
- veillez à ce que la conception et les processus, équipements et documents liés au changement soient centrés sur les utilisateurs finaux
- organisez la consultation et la sensibilisation du personnel en matière de FOH

[FOH]

Connaissances fondamentales



3



4

Vous devez intégrer les FOH lors de la **définition des objectifs** et des **activités de planification**



- définissez des objectifs prenant en compte les FOH, compatibles avec votre stratégie et vos risques majeurs
- prenez en compte votre performance en matière de FOH lors de la revue de vos objectifs
- assurez-vous que vos objectifs sont SMART (spécifiés, mesurables, acceptables, réalistes, situés dans le temps)
- veillez à ce que vos objectifs de sécurité soient transmis à l'ensemble du personnel
- veillez à ce que la planification opérationnelle tienne compte des risques en matière de FOH

[FOH]

Connaissances fondamentales



4



5

Vous devez vous assurer de disposer d'un **personnel compétent à tous les niveaux**



- établissez un lien entre votre système de gestion des compétences et votre évaluation des risques
- veillez à ce que l'ensemble du personnel (par exemple du service «Achats», des ressources humaines, du bureau d'études, de la maintenance, etc.) comprenne l'importance des FOH
- intégrez une expertise FOH dans vos processus de ressources humaines, notamment en ce qui concerne l'analyse et la conception des tâches, la sélection, l'évaluation et la formation du personnel

[FOH]

Connaissances fondamentales



5

6

Vous devez intégrer les exigences en matière de FOH dans **toutes les phases du cycle de vie** de vos actifs



- intégrez les exigences en matière de FOH dans le cahier des charges de conception et de maintenance
- assurez-vous que vos actifs satisfont à l'ensemble des exigences de base en matière de FOH selon une approche centrée sur l'utilisateur (de la conception aux essais, à toutes les étapes)
- imposez à tous vos contractants, partenaires et fournisseurs l'intégration d'exigences en matière de FOH
- adaptez l'ensemble de vos activités de maintenance aux capacités humaines

[FOH]

Connaissances fondamentales



6



7

Vous devez fonder **votre communication** sur l'utilisation des méthodes et principes en matière de FOH



- assurez-vous que votre stratégie de communication intègre les FOH, l'évaluation des risques et la performance
- veillez à ce que la communication tant externe qu'interne repose sur des principes intégrant les FOH
- contrôlez en permanence l'efficacité de vos communications en matière de sécurité
- assurez-vous que les FOH sont pris en compte dans les situations de communication dégradée/d'urgence

[FOH]

Connaissances
fondamentales



7



8

Vous devez intégrer
les FOH dans vos
processus d'évaluation
et **d'amélioration de la**
performance



- définissez vos processus d'évaluation et d'amélioration de la performance sur la base de votre évaluation des risques en intégrant les FOH
- intégrez l'ensemble des risques résiduels dans vos processus d'évaluation de la performance
- analysez l'ensemble des écarts de performance de routine et exceptionnels signalés par le personnel et mettez en œuvre des mesures d'amélioration
- définissez des procédures pour analyser les incidents en tenant compte du plus grand nombre possible de FOH et réexaminez-les continuellement

[FOH]

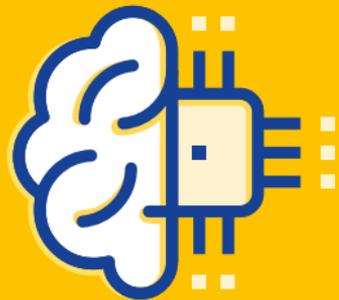
Connaissances fondamentales



8

9

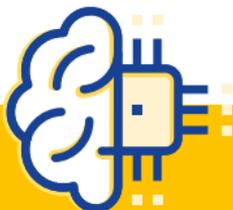
Vous devez intégrer les FOH
lors du **déploiement**
de l'**automatisation**



- veillez à tenir compte de l'ensemble des principes susmentionnés lors du déploiement de l'automatisation
- gérez les risques liés aux effets de l'automatisation sur les personnes et l'organisation, y compris les équipes et leurs tâches
- gérez les risques liés aux nouveaux modes de défaillance résultant des interactions entre l'homme et l'automatisation

[FOH]

Connaissances
fondamentales



9





Office des publications
de l'Union européenne

ISBN 978-92-9477-539-9

TR-04-22-026-FR-C