

1.0 INTRODUCTION

Le rendement humain, en ce qui concerne la sécurité, est une étude psychologique de l'erreur humaine en milieu de travail et des résultats des activités humaines dans l'exécution de tâches professionnelles. Énergie NB a pour objectif de faire en sorte que les concepts de rendement humain soient utilisés de manière stratégique en tant qu'organisation hautement fiable pour réduire les erreurs humaines pouvant entraîner des incidents, des accidents et des événements.

2.0 PORTÉE

Cette norme décrit les exigences d'un programme efficace de rendement humain chez Énergie NB. Les 4 fondements en matière de rendement humain sont destinés à être utilisés dans toutes les tâches, y compris les tâches de routine, afin de garantir que les comportements appropriés sont pris en compte dans la manière dont le travail est effectué à Énergie NB. Ces outils doivent être utilisés par tous les employés.

3.0 RÉFÉRENCES :

NORME du ministère de l'Énergie des États-Unis	Manuel d'amélioration du rendement humain, volume 1 : concepts et principes
NORME du ministère de l'Énergie des États-Unis	Manuel d'amélioration du rendement humain, volume 2 : Outils de rendement humain pour les individus, les équipes de travail et la direction
Centrale nucléaire de Point Lepreau	Outils de rendement humain GU-00105-01

4.0 TERMES ET DÉFINITIONS

Guide de Responsabilisation	Un outil pour aider le surveillant et les employés pour déterminer le type d'erreur humaine à l'origine d'un incident ainsi que les mesures appropriées à prendre.
Attitude	Un état d'esprit ou un sentiment envers un sujet, une activité ou un objet d'intérêt.
Comportement	Ce que les gens font et disent — un moyen d'atteindre un but. Le comportement est un acte observable qui peut être vu, entendu et mesuré
Précurseurs d'erreur	Les conditions défavorables existant sur le lieu de travail qui augmentent la probabilité d'erreur lors d'une action ou d'une tâche spécifique sont des situations susceptibles de contenir des erreurs. Les situations d'erreur probable sont également appelées pièges d'erreur, conditions préalables ou facteurs précipitants.
Rendement humain	Un système qui comprend un réseau d'éléments qui travaillent ensemble pour produire une répétition de résultats. Cela comprend, mais n'est pas limité à ; comportements individuels, résultats, leadership, formation, culture organisationnelle, procédures, processus et rendement. Dans sa forme la plus simple, le rendement humain est une série de comportements mis en œuvre pour atteindre des objectifs de tâche spécifiques (résultats).

Facteurs humains	Un type d'erreur d'une personne qui entraîne une défaillance de la mémoire ou un rappel. De telles erreurs sont généralement le résultat d'inattention, d'interruption ou de manque d'indices.
Mentalité	Le modèle mental des individus a pour perception de l'environnement qui les entoure. Les êtres humains sont principalement orientés vers un objectif par nature ; les gens ont tendance à se concentrer davantage sur ce qu'ils veulent accomplir, le résultat obtenu, et moins sur ce qu'il faut éviter lors de l'exécution d'une tâche. En raison de cette tendance, les gens ont tendance à voir ce qu'ils veulent ou s'attendent à voir, cet état d'esprit établit le modèle mental que les individus ont en travaillant. (Un état d'esprit est techniquement un schéma ou une heuristique développée à travers des expériences précédentes.)
Prise de conscience	Selon Énergie NB, la pleine conscience consiste à prêter une attention particulière à votre environnement, y compris la tâche à accomplir et ses exigences, à votre milieu de travail, à vos collègues et à votre propre état d'esprit. Les recherches menées par le Dr E. Langer suggèrent que l'établissement actif de ces distinctions maintient les gens dans le présent, l'ici et maintenant. Cela rend également les gens plus conscients du contexte et de la perspective de leurs actions que s'ils s'appuient sur des distinctions et des catégories établies dans le passé.
Erreurs	Un type d'erreur humaine se produit lorsqu'une personne utilise un plan inadéquat pour atteindre le résultat souhaité. Les erreurs impliquent généralement des interprétations erronées ou un manque de connaissances. Ce sont soit des erreurs de jugement ou de prise de décision fondées sur le rendement.
Organisme	Un groupe de personnes partageant une mission, des ressources et des plans visant à orienter le comportement des personnes vers un fonctionnement sûr et fiable. Les organismes orientent le comportement des personnes de manière prévisible, généralement via des processus et ses systèmes de valeurs et de croyances.
Résultats	Les résultats sont les résultats de comportement (s).
Perception du risque	Évaluation individuelle du risque inhérent à une tâche. En raison du fait que les personnes se concentrent sur le but ou le résultat d'une activité, leur état d'esprit conduit à une « cécité » des dangers pouvant être présents. Cette « cécité » réduit la perception du risque des tâches accomplies par la personne.
Dérapage	Un type d'erreur humaine qui se produit lorsque l'action physique n'atteint pas l'objectif immédiat. De telles erreurs sont généralement le résultat d'inattention, d'interruption ou de manque d'indices.
Formulaire — À quoi ça ressemble	Les formulaires <i>À quoi ça ressemble</i> sont des descripteurs d'une page des outils de rendement humain sélectionnés par les divisions non nucléaires d'Énergie NB comme outils de terrain pour les employés, les surveillants et les gestionnaires afin de les aider à exécuter les outils spécifiques et à observer le rendement ou l'outil.

5.0 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

- Le directeur de Santé globale et Sécurité s'assure que les 4 fondements sont sélectionnés par chaque division d'Énergie NB.
- Préside le comité directeur de la haute direction sur le rendement humain et soutient l'ensemble de l'organisme dans l'adoption des outils.

5.1 Employé

- Les chefs et les surveillants doivent comprendre qu'ils jouent un rôle clé dans l'adoption et le succès du rendement humain à Énergie NB.
- Les chefs et les surveillants soutiennent l'amélioration du rendement humain en surveillant régulièrement l'utilisation et l'efficacité des outils de rendement humain par leurs employés et en renforçant les rendements.
- Établir un environnement permettant de donner et de recevoir des commentaires afin de contribuer à la création d'une organisation hautement fiable.
- Vérifier que les employés utilisent les outils dans le cadre de la causerie de marchepied ou de la discussion précédant un projet de travail pour planifier la réduction des erreurs dans la tâche à exécuter. Les formulaires *À quoi ça ressemble* peuvent être utilisés pour aider à ces observations.
- Le leadership doit démontrer l'utilisation d'outils de rendement humain pour modéliser les comportements des employés. Le comportement individuel est influencé par les processus organisationnels et les valeurs qui fondent la culture dans une organisation.
- Les événements peuvent être évités en comprenant les raisons des erreurs et en appliquant les leçons tirées d'événements passés. Les dirigeants doivent enquêter sur les incidents afin de détecter la situation d'erreur probable et prendre les mesures correctives nécessaires pour éviter que de tels incidents ne se reproduisent. L'apprentissage partagé doit être partagé au sein de la division d'Énergie NB si les leçons apprises sont applicables à un public plus large.

5.2 Employés

- Utiliser les outils de rendement humain de manière appropriée pour minimiser la probabilité d'un incident ou d'un événement en réduisant le nombre d'erreurs et en gérant les contrôles efficaces.
- Utiliser les formulaires *À quoi ça ressemble* pour aider le rendement humain de certains outils de rendement humain.
- Aider les pairs à utiliser les outils de rendement humain pour réduire les erreurs humaines
- Utiliser les outils de manière routinière lors de l'exécution du travail, y compris les outils de la brève causerie de marchepied ou discussion précédant un projet de travail comme méthode de planification des outils appropriés dans le travail à exécuter.

5.3 Service de Santé globale et sécurité

- Aider l'organisation à surveiller le rendement humain en effectuant des visites sur le terrain comprenant des observations sur l'utilisation des outils de rendement humain.
 - Maintenir les normes de santé et de sécurité et les formulaires *À quoi ça ressemble* régissant le rendement humain en dehors de centrale nucléaire de Point Lepreau.
 - Discuter des outils de rendement humain avec les employés et donner une rétroaction positive lorsque l'utilisation appropriée des outils a été observée
 - Fournir une rétroaction aux travailleurs si un outil de rendement humain avait pu être utilisé ou amélioré.
-

- Contrôler les outils de rendement humain qui sont compris dans le dossier de préparation de la causerie de marche-pied ou de la discussion précédant un projet de travail afin de les intégrer à la tâche à exécuter.
- Participer à l'évaluation de l'efficacité des 4 fondements au sein des divisions d'Énergie NB.
- Au cours de l'enquête sur l'incident, évaluer l'utilisation des outils des 4 fondements par rapport aux erreurs ayant conduit à l'incident.

6.0 NORME

6.1 **Formation et compétences**

Tous les chefs, surintendants, surveillants et spécialistes, coordinateurs et champions de la sécurité présents ; Production, Transport, Distribution et le bureau de gestion des projets recevront une formation en leadership en rendement humain.

Les employés des divisions de Production, Transport, Distribution et le bureau de gestion des projets recevront une formation sur les outils de rendement humain.

6.2 **Rendement humain**

Un système qui comprend un réseau d'éléments qui travaillent ensemble pour produire une répétition de résultats. Le rendement humain associé au travail se produit dans le contexte de l'organisme dans lequel le travailleur exerce ses activités. De ce fait, la culture d'un organisme influe sur les attitudes, les rendements et, en fin de compte, les résultats des tâches effectuées. Le rendement humain a pour objectif de fournir aux travailleurs des outils permettant de réduire les erreurs humaines. Selon le secteur, le rendement humain est une cause dans 80 à 90 pour cent des événements (ministère de l'Énergie - Manuel d'amélioration du rendement humain, volume 1 : concepts et principes). L'intention d'Énergie NB est de réduire les erreurs afin de réduire les incidents, les accidents et les événements tout en augmentant la fiabilité de l'organisme.

Il fait la distinction entre un événement ou un accident qui s'est produit et l'erreur qui a conduit à l'événement ou à l'accident. Les êtres humains sont faillibles et des erreurs se produiront toujours donc l'objectif du rendement humain est de réduire les erreurs qui peuvent entraîner des accidents. À cette fin, le rendement humain est un ensemble d'outils et d'éducation permettant de préparer les individus et les organisations à la prévention des erreurs.

L'utilisation appropriée de ces outils n'aura aucune incidence sur la sécurité si le travailleur ne dispose pas de solides compétences techniques liées à l'équipement, aux systèmes et aux processus avec lesquels il travaille. Des situations probables d'erreur existent dans les équipements de L'équipement d'une centrale, les processus de travail, les organisations et la culture et ses processus de direction. Ils contiennent tous des défauts cachés ou des conditions latentes qui pourraient nuire à l'employé, à la centrale et à la propriété si les travaux sont effectués sans réflexion importante. La prise de conscience pendant l'exécution du travail est requise pendant toute l'exécution du travail. La sécurité n'est pas atteinte en utilisant inconsciemment des outils de rendement humain, mais par des employés qui utilisent consciencieusement leurs connaissances, leurs compétences, leurs idées et les outils nécessaires pour atteindre leurs objectifs professionnels. L'erreur humaine est un manque d'actions spécifiques, et des actions spécifiques sont nécessaires pour éviter les incidents.

Les objectifs des règles de sécurité par rapport aux outils de prévention des erreurs diffèrent. Les règles générales de sécurité protègent l'individu contre l'équipement alors que les outils de rendement humain protègent l'équipement contre l'individu. Les règles de sécurité et les outils de rendement humain sont cependant interconnectés. L'atténuation des risques par l'utilisation d'équipement de protection individuelle, les permis de travail, les barrières et d'autres pratiques de sécurité sont généralement déjà abordés dans le cadre de la discussion sur les risques conventionnels présentés dans la fiche d'information de la causerie de marche-pied ou de la discussion précédant un projet de travail. Une vérification par des pairs effectuée par un autre travailleur peut rappeler à une personne, par

exemple, qu'elle a oublié sa protection auditive.

Le rendement humain établit des pratiques générales permettant aux employés d'anticiper, de prévenir et de reconnaître les erreurs humaines au cours de l'exécution du travail. Elles sont destinées à toute personne qui touche des installations, des équipements ou des actifs de l'entreprise et est capable de modifier son statut.

Des analyses immédiates et fondamentales ont été réalisées depuis des décennies sur les événements et les accidents, afin de comprendre les causes principales et communes ainsi que les erreurs menant aux événements, incidents et accidents. En fin de compte, les accidents sont le résultat final d'erreurs, généralement plus d'une erreur, au cours desquelles des obstacles ont été supprimés. Afin de protéger les employés, le public et l'environnement, une défense en profondeur (plusieurs couches de protection) est appliquée à tout travail présentant un risque élevé. Cela commence lors de la phase de planification du travail à exécuter, c'est-à-dire les autorisations de travail, identification et contrôle des risques, puis s'étend à la phase d'exécution (application des outils de rendement humain) et à la clôture du travail (capture des leçons tirées du travail pour améliorer qualité et sécurité la prochaine fois que les travaux sont terminés). Comme pour l'équipement de protection individuelle, les outils de rendement humain sont souvent l'une des dernières lignes de défense.

Les gens ont tendance à surestimer leur capacité à garder le contrôle lorsqu'ils travaillent. Garder le contrôle signifie que tout ce qui se passe est censé se produire pendant l'exécution d'une tâche et rien d'autre. Les travailleurs appliquent des outils pendant toutes les activités professionnelles pour les aider à maintenir un contrôle positif, quelle que soit leur perception du risque. Manifestement, la mentalité du travailleur à l'égard de la tâche à accomplir ouvre la voie à l'excellence.

6.3 Outils de rendement humain

Vous trouverez ci-dessous une brève description des outils de rendement humain. L'intention de chaque division est d'utiliser les 4 fondements sélectionnés pour la mise en œuvre de rendement humain lors de l'exécution des travaux. Les 4 fondements peuvent être ajustés à partir de la liste ci-dessous pour réduire les erreurs lors de l'exécution du travail.

- **Vérification simultanée** — série d'actions effectuées par deux personnes travaillant ensemble au même moment et au même endroit pour confirmer séparément l'état d'un composant avant, pendant et après une action, lorsque les conséquences d'une action incorrecte entraîneraient des conséquences immédiates et éventuellement irréversibles. dommages à la centrale, au système ou au personnel.
 - **Vérification correcte des composants (CCV)** — est un outil de rendement humain qui vise à prévenir les erreurs de l'exécutant de la tâche ; vérifiez que vous travaillez sur le bon composant en vous référant à la commande de travail, le plan de commutation, la procédure et les étiquettes de champs à l'aide de l'autovérification et du dialogue.
 - **Affiche « Ne pas déranger »** — est un outil utilisé par les planificateurs du travail, les opérateurs de salle de commande et les ingénieurs qui effectuent des travaux présentant un risque important ou des travaux critiques pour la sécurité. Il est essentiel qu'ils maintiennent leur concentration et leur attention sur la tâche à accomplir, en particulier si cette tâche implique un examen ou une vérification d'un produit du travail ou des autorisations de sécurité. Une affiche « Ne pas déranger » est affichée pendant l'exécution de ce type de travail pour éviter que le travailleur ne soit distrait.
 - **Communication efficace** — une communication efficace est une compréhension mutuelle entre deux personnes ou plus, en particulier une communication impliquant de l'information technique liée au fonctionnement de l'installation, du système ou de la sécurité du personnel. Les outils associés à la communication efficace sont l'alphabet phonétique et la communication à trois voies.
 - **Signalisation** — Si un composant est physiquement proche d'autres composants d'aspect similaire et qu'il est traité à plusieurs reprises, la signalisation aide l'utilisateur à toujours toucher au bon
-

composant. À l'aide de l'autovérification, une personne démarque distinctement le bon composant avec un dispositif de signalisation qui aide un travailleur à revenir visuellement au bon composant pendant l'activité ou après une distraction ou une interruption.

- **Vérification indépendante** — est une série d'actions menées par deux personnes travaillant indépendamment pour confirmer l'état d'un composant après l'acte d'origine qui l'a placé dans cet état. Les outils de vérification indépendants comprennent : la vérification indépendante et la revue entre les pairs.
 - **Examen du lieu de travail (exercice de deux minutes)** — Prenez le temps de réfléchir : « Respirez » ! L'un des objectifs clés de cet outil est d'améliorer la connaissance de la situation du travailleur lors de son arrivée sur le lieu de travail. Il s'agit d'un examen minutieux du chantier, qui prendra tout le temps nécessaire pour aider le travailleur à acquérir une compréhension précise des indicateurs critiques, de l'état du système et des équipements, de l'environnement de travail, des dangers, et même des membres de l'équipe. C'est effectué une fois la causerie de marche pied ou la discussion précédant un projet de travail terminé.
 - **Revue entre les pairs** — est une série d'actions de confirmation effectuée par deux personnes travaillant ensemble au même moment et au même endroit, avant et pendant une action spécifique, afin d'éviter une erreur de la part de l'artiste interprète ou exécutant.
 - **Alphabet phonétique** — Plusieurs lettres de la langue anglaise se ressemblent et peuvent porter à confusion dans des situations stressantes ou bruyantes. L'alphabet phonétique spécifie un mot pour chaque lettre de l'alphabet anglais. En utilisant un mot pour chaque lettre, le travailleur à l'écoute risque moins de confondre les lettres.
 - **Mise en place** — marque physiquement les étapes d'une procédure ou d'autres documents d'orientation qui ont été complétés ou qui ne sont pas applicables au travail. Le maintien efficace de la mise en place empêche d'omettre ou de dupliquer des étapes. Différentes méthodes sont utilisées pour la mise en place. Énergie NB utilise une méthode de mise en place en deux étapes appelée « cercle avec une barre oblique ». Lors du maintien de la mise en place à l'aide du cercle avec une barre oblique, l'étape en cours est encerclée ; une fois que l'étape est terminée, il est coupé avec la barre oblique.
 - **Examen après l'achèvement du travail** — Les erreurs qui déclenchent des événements importants sont des défaillances organisationnelles. Par conséquent, les commentaires sur la préparation et le rendement (après l'achèvement d'un travail) sont de l'information très importante pour la direction. Les problèmes de procédure et d'équipement ainsi que les erreurs humaines mineures nécessitent l'attention de la direction. De telles conditions tendent à être de nature latente et s'accumulent au sein de l'organisation si elles ne sont pas corrigées.
 - **Causerie de marche pied ou une discussion précédant un projet de travail** — est une réunion des travailleurs et des surveillants organisée avant d'exécuter un travail pour discuter des tâches impliquées, identifier les dangers et discuter des mesures de sécurité correspondantes. Cette réunion aide les personnes à mieux comprendre ce qu'il faut accomplir, qui est impliqué dans le travail et ce qu'il faut éviter.
 - **Procédure d'utilisation et d'adhésion** — Respecter la procédure signifie comprendre l'intention de la procédure et suivre ses instructions. L'utilisateur exécute toutes les actions telles qu'elles sont écrites dans l'ordre spécifié par le document. Cependant, si elle ne peut pas être utilisée telle quelle, l'activité est arrêtée et un écart par rapport à la procédure est discuté et approuvé avant de continuer. L'utilisation de procédure est liée aux catégories d'utilisation telles que directives détaillées, recommandations du fabricant et aux fins de renseignements.
 - **Attitude interrogative** — Une attitude interrogative favorise la prise de conscience de la situation, encourageant les réflexions sur la sécurité avant que des mesures ne soient prises. Être conscient de la situation de travail aide une personne à maintenir une compréhension précise des conditions de travail et de l'environnement à tout moment, en évitant les angles morts. Une attitude interrogative favorise la préférence pour les faits par rapport aux hypothèses et aux opinions.
-

- **Autovérification** — est un outil qui aide à concentrer l'attention sur le composant approprié, à réfléchir à l'action souhaitée, à comprendre le résultat attendu avant d'agir et à vérifier les résultats après l'action. Elle stimule l'attention et la réflexion juste avant une action physique.
- **Connaissance de la situation** — Exactitude des connaissances et de la compréhension actuelles du travailleur sur la tâche à accomplir et les conditions de travail associées par rapport aux conditions réelles à un moment donné. Une connaissance et une compréhension précises (modèle mental) d'information pertinente issue du milieu de travail guident les décisions et les actions d'un individu. L'utilisation des outils de rendement humain, de mise en question de l'attitude, d'arrêt en cas de doute, d'examen des lieux de travail et d'aperçu des tâches vise à améliorer la connaissance de la situation des employés.
- **Arrêt en cas de doute** — en cas de confusion ou d'incertitude, si un travailleur se trouve sur un territoire inconnu, il doit s'arrêter. Étant donné que les risques d'erreur sont particulièrement élevés dans de telles situations (1 sur 2 à 1 sur 10), le meilleur plan d'action, en cas de doute, est de s'arrêter et de demander l'aide d'autres personnes, comme un surveillant ou un travailleur expérimenté de haut niveau.
- **Aperçu des tâches** — ces outils permettent de préparer le travailleur à effectuer un travail correctement dès la première fois. Avant de participer à une causerie de marche-pied ou une discussion précédant un projet de travail ou avant de commencer le travail, les travailleurs passent en revue les procédures et autres documents connexes afin de se familiariser avec l'étendue des travaux, les séquences de tâches et les étapes critiques.
- **Communication à trois voies** — Le travailleur à l'origine de la communication est l'expéditeur et est responsable de vérifier que le destinataire comprend le message comme prévu. Le destinataire s'assure qu'il comprend ce que dit l'expéditeur et répète le message.
- **Rotation des quarts** — est le transfert ordonné de l'information, des tâches et des responsabilités liées au travail entre l'individu qui commence son quart et l'individu qui achève son quart. La rotation de personnel donne le temps nécessaire à la personne qui arrive pour établir un modèle mental précis de l'activité professionnelle — prise de conscience de la situation — avant d'assumer des responsabilités de quart ou de commencer le travail.
- **Pratiques de vérification** - fait référence à trois outils, la vérification simultanée, la vérification indépendante et le contrôle par les pairs, qui impliquent une seconde personne pour confirmer les actions et les résultats obtenus par un exécutant sont corrects La validation est effectuée par un deuxième travailleur.

6.4 Quand utiliser les outils de rendement humain

Outil	Avant de démarrer / redémarrer	Effectuer des travaux	Achèvement des travaux
Vérification simultanée		X	
Vérification correcte des composants	X	X	
Communication efficace	X	X	
Signalisation		X	
Vérification indépendante		X	
Examen des lieux de travail	X		

Revue entre les pairs		X	
Alphabet phonétique	X	X	X
Mise en place		X	X
Examen après l'achèvement du travail			X
Procédure d'utilisation et d'adhésion	X	X	X
Attitude interrogative	X	X	X
Autovérification	X	X	X
Prise de conscience situationnelle	X	X	
Arrêt en cas de doute	X	X	X
Causeries de marchepied / discussions précédant un projet de travail	X		
Aperçu des tâches	X		
Communication à trois voies		X	X
Rotation des quarts		X	
Pratique de la salle de commande	Avant de commencer	Résolution de problèmes	Vérification des tâches
Ne pas déranger		X	X

6.5 Évaluer les besoins en outils de rendement humain

Chaque division d'Énergie NB évaluera ses besoins en fonction de son expérience et mettra en œuvre les outils appropriés décrits dans la présente norme de santé et de sécurité. Cette évaluation est complétée par l'examen des incidents et des données d'incidents de l'année précédente. Les divisions détermineront les outils de rendement humain et de situations d'erreur possibles les plus couramment rencontrés qui auraient pu éviter l'erreur ayant entraîné des incidents et des accidents. Les situations d'erreur probable sont prévisibles, gérables et évitables.

Les 4 fondements seront établis par chaque division d'Énergie NB. Les 4 fondements sont destinés à représenter les outils de rendement humain utilisés régulièrement pour toute activité professionnelle, quels que soient le risque ou la complexité de la tâche, et ce, sans intervention immédiate. L'utilisation systématique des outils garantit que le comportement est intégré par l'organisation sans y penser.

Les 4 fondements de chaque division seront révisés tous les deux ans, ou plus fréquemment, si les changements dans la fréquence des événements ou des incidents vécus par une division le justifient.

Les 4 fondements seront mis à jour tous les deux ans selon les besoins.

6.6 Mise en œuvre des 4 fondements

Une fois les fondements établis par une division, les 4 fondements doivent être implémentés. La mise en œuvre doit comprendre :

- Une communication pour sensibiliser les employés

- L’affichage des 4 fondements dans les zones d’entretien, d’exploitation, et de contrôle des travaux pour plus de visibilité et pour inciter les utilisateurs à utiliser les outils.
- L’utilisation des 4 fondements lors de la causerie de marche-pied ou de la discussion précédant un projet de travail spécifiant leur utilisation pour des tâches spécifiques.
- La surveillance des outils de rendement humain lors des observations de travail et la fourniture de commentaires positifs ou de commentaires d’amélioration.
- L’examen de cette norme et des outils de rendement humain régulièrement lors de réunions sur la sécurité ou de réunions matinales.
- La formation continue sur les outils de rendement humain sélectionnés pour les 4 fondements.
- La mise en place de comités (locaux ou régionaux) de travail sur le rendement humain ou de champions du rendement humain.
- L’utilisation des outils de rendement humain sélectionnés dans les 4 fondements lors d’enquêtes sur des incidents.
- L’examen de la certification des champions locaux du rendement humain.
- Les délégués d’Énergie NB participent à des conférences de l’industrie sur le rendement humain afin d’assurer une éducation continue et de réactualiser les concepts et pratiques de rendement humain.
- La participation à des examens par des pairs du rendement humain dans le secteur des services d’électricité, tels que WANO, INPO ou NATF.

6.7 Évaluer l’efficacité des 4 fondements

Effectuer des observations sur le terrain pour observer les employés qui utilisent correctement les outils, identifier les points à améliorer ou les lacunes en matière de formation ou de compréhension des outils.

- Consulter l’information contenue dans le formulaire électronique 145 sur la déclaration d’incidents du service de Santé et sécurité concernant les principales causes d’erreur et d’incident.
- Examiner les incidents signalés pour l’utilisation des 4 fondements afin d’éviter d’éventuelles erreurs similaires.
- Mettre en œuvre des mesures correctives à la suite d’enquêtes sur des incidents impliquant les 4 fondements afin d’améliorer le programme de rendement humain.
- Examiner annuellement les 4 fondements sélectionnés pour vous assurer qu’il est correct pour les erreurs rencontrées par la division.
- Évaluer la maturité du processus via le processus d’Énergie NB.
- Établir la mise à jour des 4 fondements, au besoin, d’après l’examen annuel des 4 fondements.

ANNEXES

- ANNEXE A —Formulaire À quoi ça ressemble — Rotation du personnel
 - ANNEXE B — Formulaire À quoi ça ressemble — Revue entre les pairs
 - ANNEXE C — Formulaire À quoi ça ressemble — Mise en place
 - ANNEXE D —Formulaire À quoi ça ressemble — Procédure d’utilisation et d’adhésion
 - ANNEXE E —Formulaire À quoi ça ressemble — Attitude interrogative
 - ANNEXE F —Formulaire À quoi ça ressemble — Autovérification (notion S.T.A.R.)
 - ANNEXE G —Formulaire À quoi ça ressemble - Arrêt en cas de doute
 - ANNEXE H - Formulaire À quoi ça ressemble — Communication à trois voies
 - ANNEXE I —Formulaire À quoi ça ressemble — Causeries de marche-pied / discussions précédant un projet de travail
 - ANNEXE J - Guide de responsabilisation
-

APPROBATION DU DOCUMENT / ENREGISTREMENT DES RÉVISIONS

No de la révision	Date : année/mois/jour	Résumé de la révision	Auteur	Révisé par :	Approuvé par
1	2018/11/30	Nouveau document	Nancy Allen		Robin Condon

R. Condon

Directeur

Santé et sécurité
totales

ANNEXE A

Formulaire À quoi ça ressemble — Rotation du personnel

La rotation du personnel — est le transfert ordonné de l'information, des tâches et des responsabilités liées au travail entre l'individu qui commence son quart et l'individu qui achève son quart. La rotation de personnel donne le temps nécessaire à la personne qui arrive pour établir un modèle mental précis de l'activité professionnelle — prise de conscience de la situation — avant d'assumer des responsabilités de quart ou de commencer le travail.

Quand utiliser l'outil :
<ul style="list-style-type: none">• Avant le changement de quart• Lorsque les responsabilités sont transférées entre des personnes, des groupes de travail ou des équipes (transferts)• Lorsque les responsabilités pour les tâches et les activités en cours changent• Quand le travail dépasse un quart de travail.
Pratique couramment acceptée :
Quand utiliser les outils ; <ul style="list-style-type: none">• Avant le changement de quart• Lorsque les responsabilités sont transférées entre des personnes, des groupes de travail ou des équipes (transferts)• Lorsque les responsabilités pour les tâches et les activités en cours changent• Quand le travail dépasse un quart de travail. L'individu responsable d'informer un pair entrant s'est préparé de la façon suivante ; <ul style="list-style-type: none">• statut des travaux : travail terminé, travail restant et statut de l'équipement, ainsi que des paramètres spécifiques et des valeurs associées• planifier les exigences, les changements et les activités parallèles• objectifs / tâches en cours et étapes à atteindre• procédures utilisées et dernières étapes terminées• problèmes, conditions inhabituelles ou alignement de système et résolution ou statut• situations possibles d'erreurs probables, contre-mesures et éventualités• disponibilité et emplacement des ressources pour les tâches planifiées• personnes-ressources clés, personnel de soutien et interfaces organisationnelles Les notes ci-dessus sont examinées et documentées dans des journaux, comme l'exige la procédure. L'employé qui commence son quart reçoit des réponses complètes à toutes ses questions.

ANNEXE B

Formulaire À quoi ça ressemble — Revue entre les pairs

Revue entre les pairs — est une série d’actions de confirmation effectuée par deux personnes travaillant ensemble au même moment et au même endroit, avant et pendant une action spécifique, afin d’éviter une erreur de la part de l’artiste interprète ou exécutant.

La vérification par les pairs a pour but d’éviter une erreur de la part de l’exécutant/l’employé. La prévention des erreurs est la fonction principale de la revue entre les pairs. La revue entre les pairs augmente l’autovérification par l’intervenant — elle ne la remplace pas. La revue entre les pairs implique deux personnes (exécutant et pair) qui s’autovérifient en parallèle, convenant que l’action est correcte à effectuer sur le bon composant. Semblable à la vérification simultanée, mais moins formelle, cette technique tire parti d’un nouvel œil qui n’est pas pris au piège de la mentalité de l’interprète. Le pair, une personne familiarisée avec l’activité, peut voir les dangers que l’exécutant ne voit pas.

Quand utiliser l’outil :

Les activités professionnelles impliquant des tâches ou des situations telles que les suivantes pourraient tirer profit de l’utilisation de la revue entre les pairs :

- actions irréversibles ou indésirables
- comparaisons de données d’essais avec des critères d’acceptation
- démarrage ou arrêt des composants majeurs
- remis en service ou retrait du service
- identification des pièces correctes ou de composants corrects avant l’entretien
- lors de l’installation de composants ou de pièces similaires susceptibles d’être interchangeés ou installés de manière incorrecte
- situations probables d’erreur liées à des actions importantes

Pratique couramment acceptée :

- L’exécutant vérifie lui-même le bon composant
- Le pair vérifie lui-même le bon composant
- L’exécutant et le pair s’accordent sur l’action à entreprendre et sur quel composant.
- Le pair observe l’exécutant avant et pendant l’exécution pour confirmer que celui-ci a bien agi sur le bon composant.
- L’exécutant effectue l’action souhaitée sur le bon composant
- Si l’action de l’exécutant est incompatible avec l’action souhaitée, le **pair** arrête l’**exécutant**
- Si l’action de l’exécutant est conforme à l’action souhaitée, le pair l’informe que l’action entreprise est correcte.

ANNEXE C

Formulaire À quoi ça ressemble — Mise en place

La mise en place — marque physiquement les étapes d'une procédure ou d'autres documents d'orientation qui ont été complétés ou qui ne sont pas applicables au travail. Le maintien efficace de la mise en place empêche d'omettre ou de dupliquer des étapes en conservant un bilan positif des étapes effectuées et de celles qui ne l'ont pas encore été. Naviguer dans une procédure, en particulier une procédure technique détaillée avec des ramifications fréquentes et des points de décision multiples, peut compromettre l'équipement physique si l'utilisateur omet par inadvertance une étape ou effectue une série d'étapes dans un ordre incorrect. L'attention du travailleur change constamment de la procédure aux contrôles, aux indicateurs, à l'équipement physique, à d'autres personnes, etc. Par conséquent, la mise en place devient une technique de prévention des erreurs importante pour les activités importantes.

Quand utiliser l'outil :

- Lorsque vous utilisez une procédure ou une instruction de travail

Pratique couramment acceptée :

Des exemples de bonnes techniques industrielles comprennent un ou plusieurs des éléments suivants :

- Lors du maintien de la mise en place à l'aide d'une barre oblique circulaire, l'étape en cours est encerclée ; une fois que l'étape est terminée, il est coupé.
- Le caviardage des étapes de procédure qui ne sont plus applicables ou le surlignage d'étapes qui sont applicables.
- Effectuer une mise en place en deux étapes.
- Relire et vérifier l'achèvement des deux ou trois étapes précédentes s'il y a des distractions ou des interruptions.
- Annoter l'achèvement de la procédure dans la marge de la page.
- Identifier la dernière page de la procédure en écrivant de façon visible « DERNIÈRE PAGE » quelque part sur la page.
- Lire et comprendre chaque étape avant de la réaliser, conformément à la procédure *Utilisation et adhésion*. Il est reconnu que certaines procédures peuvent avoir une norme de mise en place différente ; l'attente est d'effectuer des opérations de maintien en deux étapes telles que le symbole universel d'interdiction (cercle avec une barre oblique).

ANNEXE D

Formulaire À quoi ça ressemble — Procédure d'utilisation et d'adhésion

La procédure utilisée indique la fréquence ou le degré de référence de l'utilisateur par rapport à sa dépendance à sa mémoire et à son rappel. Le niveau d'utilisation d'une procédure peut être noté par ex. « Utilisation continue ». Quel que soit le niveau d'utilisation, l'utilisateur suit la procédure de manière consciente et consciente pour obtenir des résultats sûrs.

Adhérer à la procédure signifie comprendre l'intention de la procédure et en suivre les instructions. L'utilisateur exécute toutes les actions telles qu'elles sont écrites dans l'ordre spécifié par la classification d'utilisation du document, le cas échéant. Cependant, si elle ne peut pas être utilisée telle quelle, l'activité est arrêtée et un écart par rapport à la procédure est discuté et approuvé avant de continuer. Suivre la procédure à la lettre ne garantit pas la sécurité, car les procédures contiennent parfois des défauts cachés. Cependant, comprendre l'objectif global et la stratégie de la procédure permet d'obtenir des résultats plus sûrs.

Lorsque vous devez avoir la procédure avec vous : – pour des activités de travail complexes ou peu fréquentes pour lesquelles les conséquences d'une action incorrecte pourraient avoir un effet immédiat, éventuellement irréversible, sur la sécurité, la production ou la fiabilité.

- Lire et comprendre chaque étape avant de la réaliser.
- Terminer chaque étape avant de passer à l'étape suivante.
- Effectuer les étapes comme indiqué dans la séquence spécifiée.
- Utiliser une méthode de mise en place.
- Garder toujours le document en votre présence.

Lorsque vous n'avez pas besoin d'avoir la procédure avec vous : – pour les activités, généralement de nature administrative, qui n'impliquent pas de contact direct avec l'équipement, n'ont pas de conséquences immédiates si elles sont mal effectuées, sont effectuées fréquemment et font partie des connaissances et des compétences de personnes expérimentées :

- L'activité peut être effectuée de mémoire.
- Revoir la procédure avant d'utiliser, si cela n'a pas été fait récemment.
- Le document est disponible et référencé pour révision au besoin.

Quand utiliser l'outil :

- Lors de la manipulation, de la modification, de la surveillance ou de l'analyse de l'équipement.
- Lorsqu'une procédure existe pour une activité professionnelle.

Formulaire À quoi ça ressemble — Procédure d'utilisation et d'adhésion

Pratique couramment acceptée :

Attention : Si le contact visuel ou physique avec l'objet est perdu, vérifiez à nouveau le composant à manipuler.

1. **Comparer** la copie de travail à la copie contrôlée pour vérifier qu'il s'agit de la révision la plus récente.
2. **Fournir** une copie de travail de la procédure sur chaque lieu de travail pour les travaux impliquant des personnes à plusieurs endroits à la fois, en désignant la personne responsable et le document de contrôle.
3. **Réviser** toutes les conditions préalables, les limites et les précautions, les conditions initiales et les instructions avant de commencer les travaux, en confirmant que vous avez bien compris la finalité de la procédure et en vous assurant qu'elle est appropriée à l'état du système ou de l'équipement.
4. **Utiliser** la procédure en fonction du niveau d'utilisation indiqué ou selon les directives de la direction.
5. **Suivre** la procédure écrite sans dévier de son intention, consciente de l'effet potentiel que l'action peut avoir sur l'équipement.
6. **Éviter** d'écrire « S/O » (sans objet) sur le terrain, sauf sous autorisation contraire de la procédure ou approbation de la direction.
7. **ARRÊTER** la tâche, placez l'équipement ou le système dans un état sûr et communiquez avec un surveillant si l'une des situations suivantes se présente :
 - L'étape ne peut pas être effectuée telle qu'écrite.
 - Des blessures ou des dommages matériels surviendront si elles sont utilisées telles quelles.
 - L'utilisation de cette procédure entraînera une configuration incorrecte ou dangereuse de l'équipement.
 - La procédure est techniquement incorrecte.
 - Des résultats inattendus sont obtenus après avoir exécuté l'étape.
 - La procédure est en conflit avec une autre procédure.
 - La procédure est par ailleurs dangereuse.
1. **Signaler** les problèmes de procédure et corriger les lacunes importantes avant d'utiliser la procédure.

ANNEXE E

Formulaire À quoi ça ressemble — Attitude interrogative

Une attitude interrogative favorise la prise de conscience de la situation, encourageant la réflexion sur la sécurité avant que des mesures ne soient prises. Être conscient de la situation de travail aide une personne à maintenir une compréhension précise des conditions de travail et de l'environnement à tout moment, en évitant les angles morts. Cet outil avertit les personnes des dangers imminents, des signes avant-coureurs et des incertitudes dans l'environnement de travail ou avec le plan de travail et encourage l'utilisateur à arrêter et à résoudre ces dangers, avertissements ou incertitudes avant de poursuivre le travail. Le doute doit être suivi par la découverte de faits, et non de suppositions, pour révéler plus de connaissances sur la situation, ce qui élimine le doute.

Quand utiliser l'outil :

Les signaux d'avertissement suivants signalent la possibilité de résoudre les incertitudes avant de poursuivre une tâche :

- Pendant l'autovérification (pensez aux étapes de la notion STAR).
- Avant de réaliser une étape ou une phase d'activité présentant un risque important.
- Lorsqu'une décision est prise concernant une activité présentant un risque important.
- En cas d'incertitude, de confusion ou de doute.
- Lorsqu'il y a un « pressentiment » que « quelque chose ne va pas ».
- Lorsqu'il y a des changements imprévus dans les conditions.
- Lorsque des conflits ou des incohérences existent entre les plans, les procédures et les conditions réelles.
- Après avoir rencontré des résultats inattendus.
- Après la découverte d'information ou de ressources manquantes.
- Lorsque les mots de danger suivants sont dits : « je suppose », « probablement », « je pense », « peut-être », « devrait être », « pas sûr », « pourrait », « nous avons toujours... », etc.

Pratique couramment acceptée :

1. **Arrêter, regarder et écouter !** – Rechercher de manière proactive les situations de travail qui indiquent une incertitude (voir la section Quand utiliser l'outil).
 - Périodiquement, prendre une pause — un arrêt pour vérifier la situation de travail.
 - Faire une pause lorsqu'une « alerte » est rencontrée.
 - Identifier les incohérences, la confusion, les incertitudes et les doutes.
 - Énoncer ou verbaliser le malaise ou la question en termes clairs.
2. **Poser des questions** — Recueillir l'information pertinente
 - Déterminer les aspects inconnus et les aspects connus.
 - Utiliser des sources d'information indépendantes, précises et fiables, en particulier d'autres personnes bien informées.
 - Comparer la situation actuelle (connue) avec des sources d'information indépendantes.
 - Considérer le « si jamais... ? » ou utiliser une approche « avocat du diable » ou « chapeau noir » dans un esprit de serviabilité.
 - Identifier les incohérences, la confusion, les incertitudes et les doutes.
3. **Poursuivre lorsqu'il y a certitude** — Continuer l'activité si l'incertitude a été résolue avec des faits. Sinon, ne pas procéder devant l'incertitude !
4. **Savoir quand arrêter** — Si des incohérences, de la confusion, des incertitudes ou des doutes persistent, procéder comme suit :
 - Arrêter l'activité
 - Garder l'équipement et le chantier dans un état sécuritaire.
 - Avertir un surveillant immédiat.

ANNEXE F

Formulaire À quoi ça ressemble — autovérification (notion S.T.A.R)

Le niveau et l'orientation d'attention varient. L'erreur humaine est une action spécifique, et des actions spécifiques sont nécessaires pour l'éviter. L'autovérification est particulièrement efficace pour les tâches répétitives fondées sur les compétences, que les gens peuvent généralement effectuer sans beaucoup de réflexion. L'attention doit être maximale lorsque le risque est maximal, lors de la modification du statut d'un composant. Par conséquent, la rigueur et le soin lors de l'utilisation de l'autovérification sont essentiels.

Cependant, cette technique permet également d'éviter les erreurs lors de la saisie, de l'enregistrement ou de l'entrée de données et de l'exécution de calculs.

Quand utiliser l'outil :

- Lors de la manipulation ou de la modification de l'équipement ou des commandes.
- Lors de la saisie de données dans un ordinateur ou de son enregistrement sur un formulaire.
- Lors d'un calcul.
- Lors de la révision de dessins ou de procédures à l'aide de couper-coller sur un ordinateur ou en faisant des annotations manuscrites.
- Avant et pendant un changement imminent de l'état de l'équipement.
- Lors de l'assemblage de composants contenant des pièces similaires susceptibles d'être interchangeables.

Pratique couramment acceptée :

Attention : Si le contact visuel ou physique avec l'objet est perdu, vérifiez à nouveau le composant à manipuler.

1. Arrêter — Pause

- Concentrer l'attention sur l'objectif immédiat de la tâche.
- Éliminer les distractions

2. Penser — Comprendre ce qui se passera lorsque les actions correctes sont prises sur le bon composant.

- Vérifier que l'action est appropriée, en fonction du statut de l'équipement. Cela comprend de dire (verbaliser) les identifiants sur la procédure et l'équipement à haute voix, à tour de rôle.
- Comprendre les résultats attendus de l'action.
- Envisager une éventualité si un résultat inattendu se produit.
- En cas de doute, utilisez l'outil d'interrogation.

3. Agir — Effectuer l'action correcte sur le composant correct.

- Sans perdre le contact visuel, lire et toucher l'étiquette du composant.
- Comparer l'étiquette du composant avec le document de guidage.
- Sans perdre le contact physique, effectuer l'action.

4. Revoir – Vérifier le résultat attendu obtenu.

- Effectuer l'éventualité si le résultat attendu ne se produit pas.
- Avertir le surveillant, le cas échéant.

APPENDIX G

Formulaire À quoi ça ressemble — Arrêt en cas de doute

En cas de confusion ou d'incertitude, si un travailleur se trouve sur un territoire inconnu, il doit s'arrêter. Étant donné que les risques d'erreur sont particulièrement élevés dans de telles situations (1 sur 2 à 1 sur 10), le meilleur plan d'action, en cas de doute, est de s'arrêter et de demander l'aide d'autres personnes, comme un surveillant ou un travailleur expérimenté de haut niveau.

Essentiellement, « Arrêter en cas de doute » est une technique de communication. Il incite les interprètes à obtenir des informations plus précises sur la situation de travail auprès d'autres personnes bien informées avant de poursuivre l'activité.

Cela implique un bref arrêt de travail pour permettre aux travailleurs, à leur superviseur ou à d'autres personnes compétentes de discuter et de résoudre le problème avant de reprendre la tâche.

Quand utiliser l'outil :

2. Lorsque l'incertitude, le doute, la confusion ou des questions existent.
3. Lorsque vous travaillez en dehors des conditions couvertes par une procédure technique.
4. Lorsque vous remplissez des conditions incompatibles avec la procédure.
5. Lorsque vous travaillez en dehors des limites des paramètres clés.
6. Lorsque le travail dépasse le cadre du plan ou du processus.
7. Lorsque le jugement d'une autre personne est questionnable.
8. Lorsque des résultats inattendus ou des situations inconnues sont rencontrés.
9. Lorsque quelque chose prévu ne se produit pas ou quelque chose d'inattendu se produit ?
10. Lorsqu'il y a du doute sur le respect des attentes ou des procédures.
11. Lorsque l'importance de la situation de travail n'est pas familière.
12. Lorsque la personne est inexpérimentée ou manque de connaissances avec une tâche.
13. Lorsqu'une personne exprime des doutes ou des inquiétudes

Pratique couramment acceptée :

1. Arrêter l'activité
2. Garder l'équipement et le chantier dans un état sécuritaire.
3. Avertir un surveillant immédiat.

ANNEXE H

Formulaire À quoi ça ressemble — Communication à trois voies

La communication des modifications apportées à l'équipement physique des centrales pendant les activités de travail via ; face à face, téléphone, téléphone portable ou radio nécessite trois échanges verbaux entre un expéditeur et un destinataire pour assurer un transfert fiable d'information et la compréhension.

La personne à l'origine de la communication est l'expéditeur et est responsable de vérifier que le destinataire comprend le message comme prévu

Quand utiliser l'outil :

La communication à trois voies doit être considérée lors de conversations verbales au sujet des aspects suivants :

- l'exploitation ou la modification d'équipements de centrale
- l'état de l'équipement de la centrale ou la valeur d'un paramètre important
- l'exécution d'étapes ou d'actions à l'aide d'une procédure approuvée
- l'affectation de tâches ayant des répercussions sur l'équipement ou les activités de la centrale
- la sécurité du personnel, de l'environnement ou de la centrale

Pratique couramment acceptée :

- 1. L'expéditeur énonce le message.**
 - Si possible, l'expéditeur se place devant le destinataire (de préférence face à face).
 - L'expéditeur attire l'attention du destinataire, par exemple en utilisant les prénoms.
 - L'expéditeur énonce le message de manière claire et concise.
- 2. Le destinataire reconnaît l'expéditeur.**
 - Le destinataire reformule le message dans ses propres mots.
 - Les désignations d'équipement et la nomenclature, tel qu'indiqué par l'expéditeur, sont répétées mot pour mot.
 - Le destinataire pose des questions pour vérifier sa compréhension du message.
- 3. L'expéditeur reconnaît la réponse du destinataire.**
 - Si le destinataire comprend le message, l'expéditeur répond par « C'est correct » (ou une affirmation similaire).
 - Si le destinataire ne comprend pas le message, l'expéditeur répond par « C'est faux » (ou par des mots à cet effet) et reformule le message d'origine.
- 4. Si le message n'a pas été bien compris et doit être corrigé...**
 - Le destinataire reconnaît le message corrigé, le reformulant dans ses propres mots.

ANNEXE I

Formulaire À quoi ça ressemble — Causeries de marchepied / discussions précédant un projet de travail

Une causerie de marchepied / discussion précédant un projet de travail est une réunion des travailleurs et des surveillants organisée avant le travail pour discuter des tâches impliquées, des rôles et des responsabilités, de l'évaluation des risques, de l'identification et du contrôle des dangers, des étapes critiques et des outils de rendement humain utilisés au cours de ces étapes afin d'atténuer ou d'éliminer les risques et les dangers identifiés, les précurseurs d'erreur, les exigences spéciales et les aspects techniques.

Quand utiliser l'outil :

Utilisez la conférence de bord :

- avant de commencer le travail
- lors d'exploitation ou de modification des équipements de la centrale pour mieux comprendre ce qu'il faut accomplir, ce qu'il faut éviter et comment le faire
- pour aider les participants à éviter les surprises sur le terrain et souligner qu'il n'y a pas d'activités « de routine »
- pour la réalisation d'étapes ou d'actions à l'aide d'une procédure approuvée
- lors de l'attribution de tâches ayant un effet sur l'équipement
- pour assurer la sécurité du personnel, de l'environnement, de l'installation et des équipements.

Pratique couramment acceptée :

Les étapes suivantes sont suivies lors des causeries de marchepied.

Résumer la tâche et toutes les étapes importantes en termes de risque

Prévoir les écueils et les précurseurs d'erreur

Prévoir les conséquences probables et les conséquences des pires scénarios à ces étapes critiques.

REMARQUE : Les conséquences potentielles pour chacun des domaines suivants doivent être prises en compte : sécurité électrique, sécurité de la production, protection de l'environnement, sécurité du personnel et sécurité incendie.

Évaluer les moyens de défense efficaces (pratiques et méthodes de travail, procédures, outils de rendement humain, barrières physiques, équipement de protection individuelle) pour éviter les erreurs et minimiser les conséquences imprévues.

Chez Énergie NB, le surveillant ou son délégué est également connu sous le nom d'employé responsable. La délégation doit être attribuée en fonction de l'expérience, des connaissances, du degré de compétence et d'expertise et de la complexité du travail du délégué. Elle doit participer à la conférence parallèle soit en animant la réunion, soit en participant à une conférence inversée si telle est la technique choisie pour la réunion.

APPENDIX J

Guide de Responsabilisation

Guide de responsabilisation — Aider à évaluer le type de comportement au cours de l'enquête			
	ERREUR HUMAINE	COMPORTEMENT À RISQUE	COMPORTEMENT IMPRUDENT
DEFINITION	<p>Une action qui s'écarte involontairement d'un comportement attendu... soit</p> <ul style="list-style-type: none"> • une compétence • une déchéance • une erreur <p>Peut être fondé sur les compétences, les règles ou les connaissances.</p>	<p>Un comportement intentionnel qui augmente le risque lorsque le risque n'est pas reconnu ou, à tort, n'est pas justifié.</p> <p>Ceci est un écart par rapport aux normes ou aux processus, mais l'écart a été accepté par l'organisation. Lorsque cela se produit, l'individu n'a pas l'impression d'enfreindre les règles.</p>	<p>Un choix conscient de ne pas tenir compte d'un risque substantiel et injustifié. Une décision manifeste de ne pas suivre les attentes.</p> <p>Les exemples comprennent des choses telles que la négligence, l'intention malveillante ou le mépris intentionnel pour une attente claire de la centrale.</p>
EXEMPLE	<p>« J'ai actionné le mauvais commutateur. »</p> <p>« J'ai raté une étape d'une procédure. »</p> <p>« Sacrement % \$ # @ , je ne peux pas croire que je viens de faire cela. »</p>	<p>« Tout le monde le fait comme ça ici. »</p> <p>« Nous ne pouvons pas suivre les procédures, mais nous avons fait le travail. »</p> <p>« J'ai pensé que c'était mieux pour la compagnie de faire le travail de cette façon. »</p>	<p>« C'était mieux pour moi de faire le travail de cette façon. »</p> <p>« Va te faire foutre, je voulais le faire de cette façon. »</p> <p>« Cela n'a aucun sens, c'est mieux. »</p> <p>« Je ne veux pas. »</p>
GÉRER PAR LES ACTIONS SUIVANTES	<p>Améliorer tout ou une partie des défenses suivantes ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de l'outil de prévention d'erreur • Processus • Procédures • Formation • Environnement de travail • Surveillance 	<ul style="list-style-type: none"> • Supprimer les incitations aux comportements à risque • Définir des attentes claires pour les comportements <p>Apporter des modifications à / ou renforcer les ressources existantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processus • Procédures • Formation • Culture 	<p>Suivre le processus de discipline positive</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avertissement verbal • Avertissement écrit • Congé de décision • Licenciement
HUMAIN RÉPÉTITIF	<p>Envisagez l'utilisation de mesures correctives et corrigez tous les comportements « à risque » sous-jacents, c'est-à-dire une utilisation incohérente de l'outil Hu.</p>	<p>Déterminer si la personne a besoin de poursuivre sa formation, son encadrement ou éventuellement de passer au processus de discipline positive si elle a le même comportement « à risque ».</p>	<p>Passer à la prochaine étape du processus de discipline positive.</p>
LEÇONS RETENUES	<p>Expliquer comment l'utilisation d'un outil de prévention des erreurs ou d'une autre défense aurait dû empêcher l'erreur. Identifier toutes les actions susceptibles d'améliorer une défense défailante.</p>	<p>Expliquer comment le comportement « à risque » a contribué à l'événement et pourquoi il est si important de respecter les attentes formulées.</p>	<p>C'est un problème individuel et nous ne peindrons pas l'équipe avec le même pinceau. La discipline positive doit être en confiance.</p>