

LE DIRECTEUR

Représentants des Associations

PARIS, le 08 août 2017

NR : AS 042 – DIR – E.R. – 2017/304

Objet : Compte-rendu de la Réunion Sécurité des Associations du 14 juin 2017

Madame, Monsieur,

Je fais suite à notre rencontre de ce 14 juin 2017 et vous prie de trouver en pièce jointe le compte-rendu de cette réunion.

Je joins également à ce courrier le document présenté par Monsieur Christian NEVEU – Chef du Pôle Facteurs Organisationnels et Humains à la Direction Sécurité Système de SNCF, ayant pour thème « les Facteurs Organisationnels et Humains dans la Sécurité Ferroviaire », ainsi d'un document synthétique sur la sécurisation des passages à niveau en 2016.

Notre prochaine rencontre aura lieu le mercredi 13 septembre 2017 de 10h00 à 16h00. Je vous propose de consacrer cette prochaine rencontre aux problématiques de sûreté des personnes et des biens dans le domaine ferroviaire.

Je ne manquerai pas de revenir prochainement vers vous pour vous faire part des modalités d'organisation de cette journée.

Afin de pouvoir vous accueillir dans les meilleures conditions, je vous remercie par avance de bien vouloir confirmer à Madame ARGANT (Tél. 01 53 42 08 25 – laurette.argant@sncf.fr) votre présence à cette prochaine réunion.

Souhaitant vous y retrouver nombreux, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Très cordialement.



Eric RADENAC

Copie pour information :

Monsieur Christian COCHET – Directeur Général de l'Audit et des Risques

Monsieur Frédéric DELORME – Directeur Général Sécurité

Monsieur Patrick AUVRELE – Directeur Sécurité Système

Monsieur Claude SOLARD – Directeur Général Délégué Performance Industrielle et Innovation

Madame Rachel PICARD – Directrice Générale Voyages SNCF

Monsieur Alain KRAKOVITCH – Directeur Général Transilien

Madame Zelda CRAMBERT – Directrice de Cabinet du Président

Monsieur Jean-François TRESTARD – Secrétariat Général

Monsieur Reinhardt RUNNE – Voyages SNCF

RENCONTRE SECURITE DES ASSOCIATIONS

COMPTE-RENDU

DE LA REUNION DU 14 JUIN 2017

Participaient à la réunion :

Représentants des Associations :

CNAFAL	M. Mario PELLE
UNAF	Mme Hélène MARCHAL
FENVAC	Mme Michèle BUISSON M. Roland BRESSON
FNAUT	Mme Simone BIGORGNE M. Jean-Louis CAMUS
SOURIRE DES ANGES	Mme Janik PRALONG
FAMILLES RURALES	M. Yann LAVAUX

Absents excusés :

ADEIC	M. Régis BERGOUNHOU
AFOC	M. Serge MOURADIAN
SOURIRE DES ANGES	M. Patrick BAPENDIER
ADEIC	M. Bernard GOYENETCHE
INDECOSA	M. Patrice MOREAU
CGL	M. Pierre PERIO
CNL	Melle Corinne RINALDO
FENVAC	M. Stéphane GICQUEL
FNAUT	M. Jean-Claude OESINGER

Pour SNCF :

SNCF - Directeur des Audits de Sécurité	M. Eric RADENAC
SNCF – Direction Générale Sécurité – Dirigeant du Pôle Sécurité Incidentologie	M. Emmanuel BIECHY
SNCF – Direction Sécurité Système – Chef du Pôle Facteurs Organisationnels et Humains	M. Christian NEVEU

La réunion s'est déroulée de 10h00 à 16h00 en gare de Paris-Saint-Lazare – 20 rue de Rome – 75008 PARIS.

- La matinée a été consacrée à une présentation des résultats sécurité nationaux 2016 par M. Emmanuel BIECHY, Dirigeant du Pôle Sécurité Incidentologie à la Direction Générale Sécurité de SNCF.

Au regard d'une longue période (1960 à maintenant), les résultats sécurité 2016 globaux confirment l'amélioration sensible constatée au fil de ces dernières décennies et placent la France parmi les 10 meilleurs résultats, aux côtés de l'Allemagne, à un niveau sensiblement meilleur que la moyenne européenne.

Ces résultats 2016 confirment par ailleurs une légère amélioration globale sur les 10 dernières années.

La situation liée aux accidents de personnes faisant intrusion dans les emprises, ainsi que celle liée aux accidents aux passages à niveau, restent néanmoins une préoccupation constante, qui nécessitent la poursuite des actions engagées.

A ce titre, il est souligné l'engagement durable de SNCF Réseau visant à la sécurisation des passages à niveau (14 M€ investis par SNCF Réseau pour la seule année 2016) (voir document synthétique en annexe au présent compte-rendu).

- L'après-midi a été consacrée à une Présentation par Christian NEVEU, Responsable du Pôle FOH à la Direction Générale Sécurité de SNCF sur le thème « Les Facteurs Organisationnels et Humains dans la sécurité ferroviaire ».

Cette présentation constitue la vision synthétique actuelle du sujet, issue de réflexions internes au Groupe Public Ferroviaire, mais aussi d'autres secteurs d'activités à risques, tels que l'aérien, le nucléaire, ...

Elle met en évidence que l'activité humaine ne peut être isolée du contexte dans laquelle elle s'exerce (organisations, management, formation, environnement physique, social, ...).

L'homme, certes faillible en particulier dans les tâches routinières, présente aussi des capacités remarquables dans la gestion des situations d'aléas non prévues, pour autant qu'il ait acquis une réelle culture de conscience des risques.

Les barrières de prévention visant à maîtriser les risques dans leur survenue ou leurs conséquences sont ainsi à concevoir et à mettre en place pour l'ensemble de ces dimensions.

A l'occasion de cette présentation qui a donné lieu à de nombreux échanges, les participants ont pu « toucher du doigt » la réalité des forces et faiblesses du comportement humain à travers quelques exercices très concrets qui leur ont été proposés.

Le support de présentation est joint en annexe au présent compte-rendu.

La prochaine réunion Sécurité des Associations est confirmée pour le mercredi 13 septembre 2017 de 10h00 à 16h00.

Réunion Sécurité des Associations

14 juin 2017

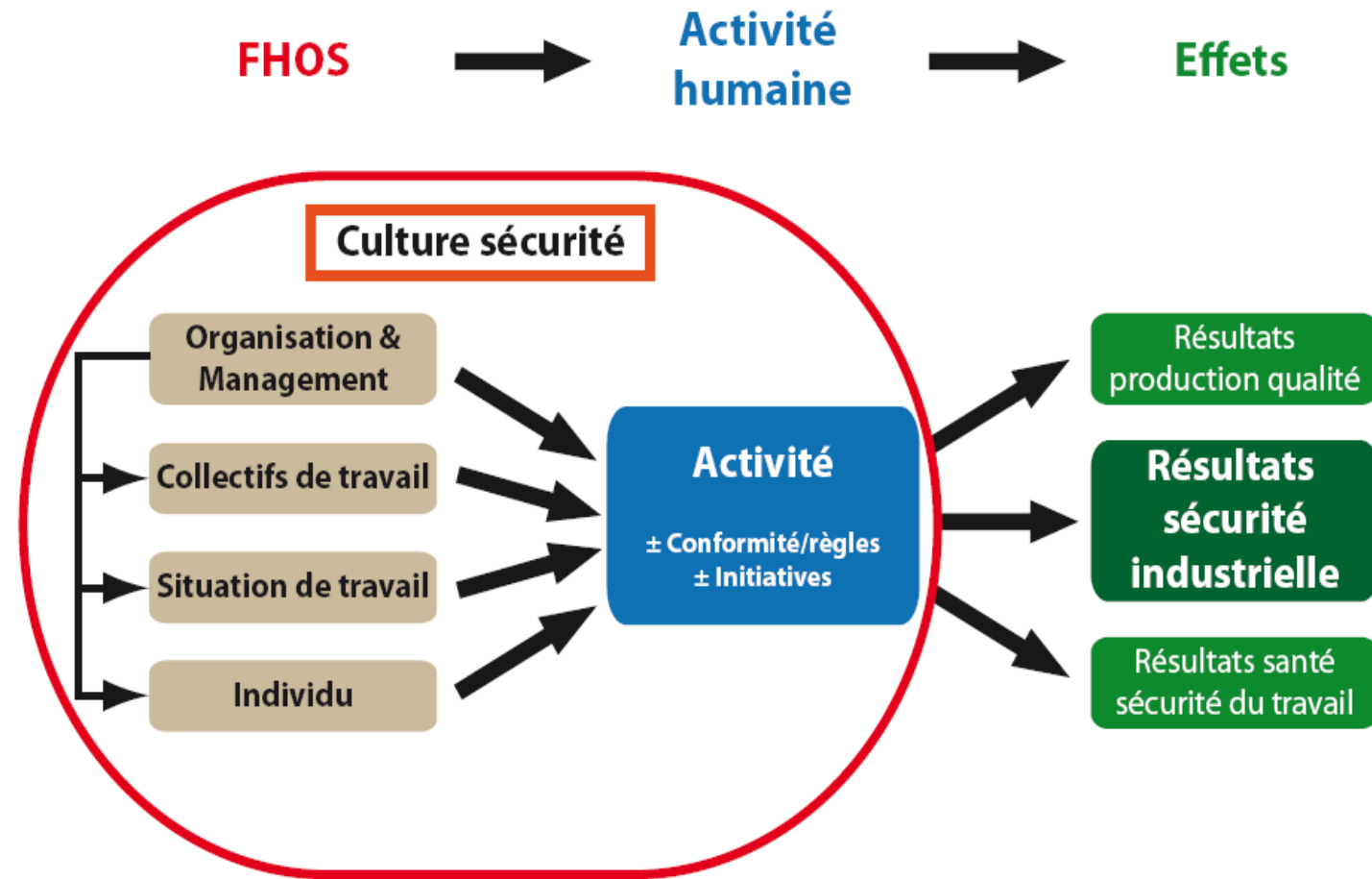


Christian NEVEU
Direction Générale Sécurité

LES FACTEURS
ORGANISATIONNELS ET
HUMAINS DANS LA
SÉCURITÉ FERROVIAIRE



Que sont les facteurs organisationnels et humains (FOH) ?



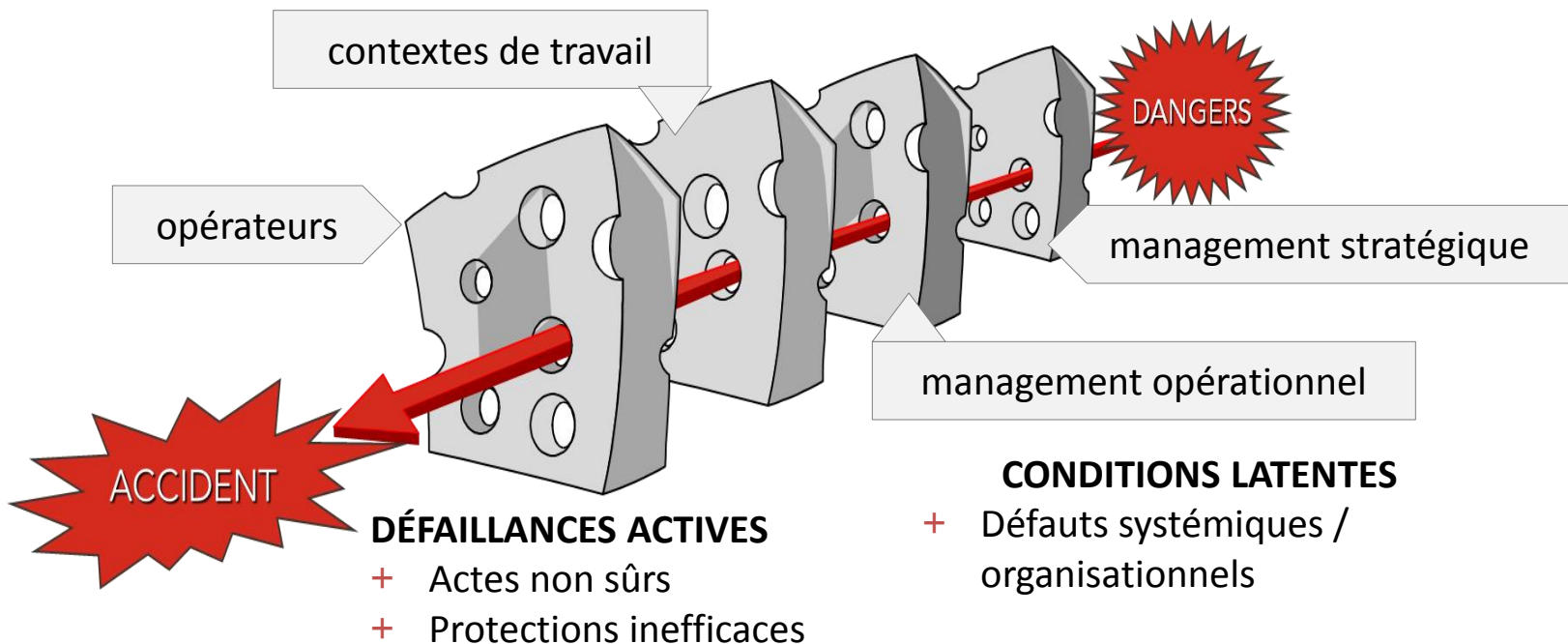
Le modèle FOH « universel » l'accident « organisationnel »

- + CONJONCTION DE FACTEURS MULTIPLES, « ACTIFS » ET « LATENTS »
- + L'ORGANISATION COMME « GÉNÉRATRICE » DE L'ACCIDENT

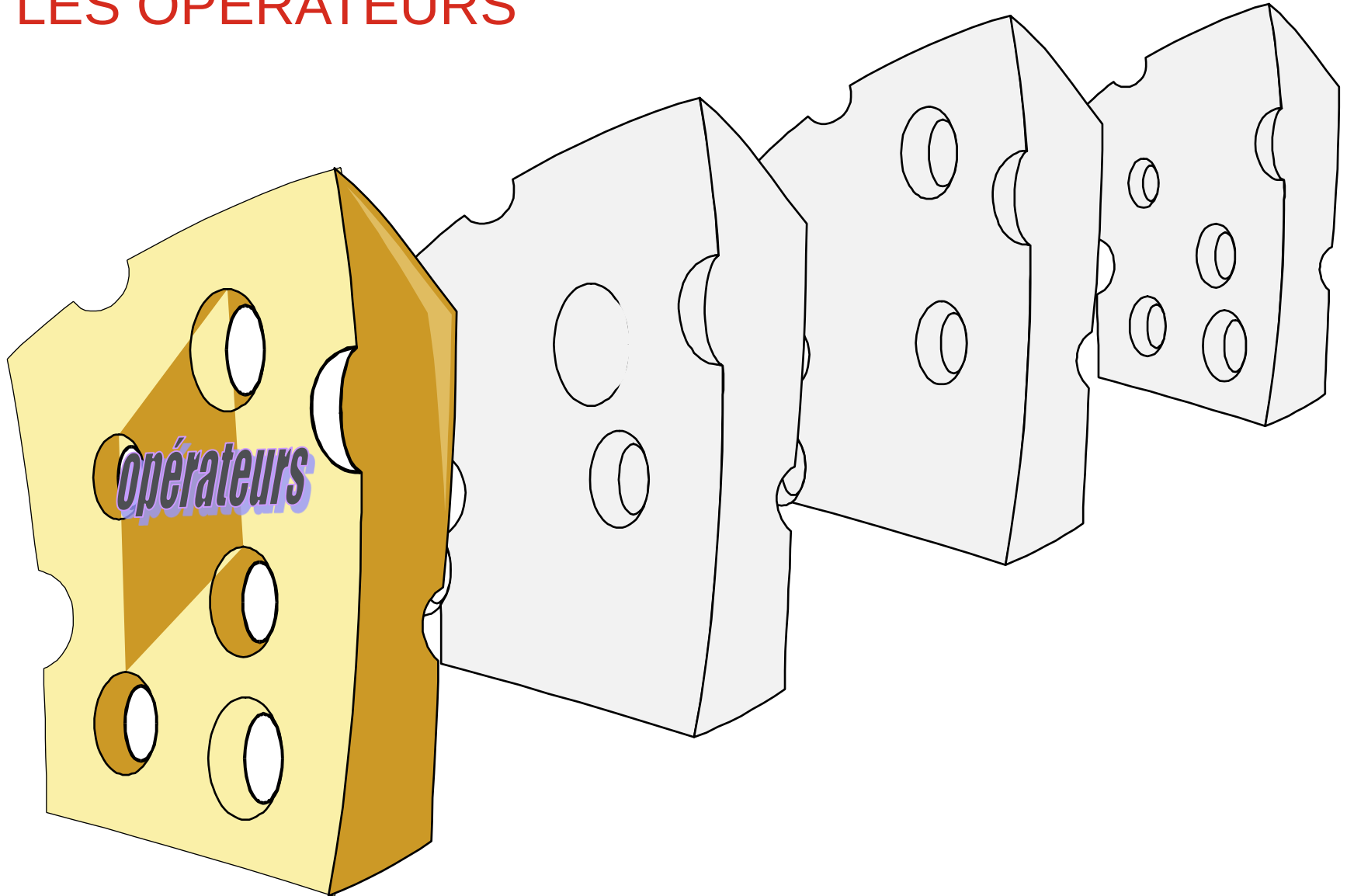


(D'après J. Reason)

L'analyse des causes d'événement pointe des origines plus profondes que les simples défaillances humaines



LES OPÉRATEURS



UNE « RATIONALITÉ LIMITÉE »

Simplification

Limitée
Distribuée

Attentes

Schémas

Attention

Anticipation

Automatismes

Croyances,
stéréotypes

Routines

Réponse instinctive

Homo Sapiens

Intuitions,
émotions

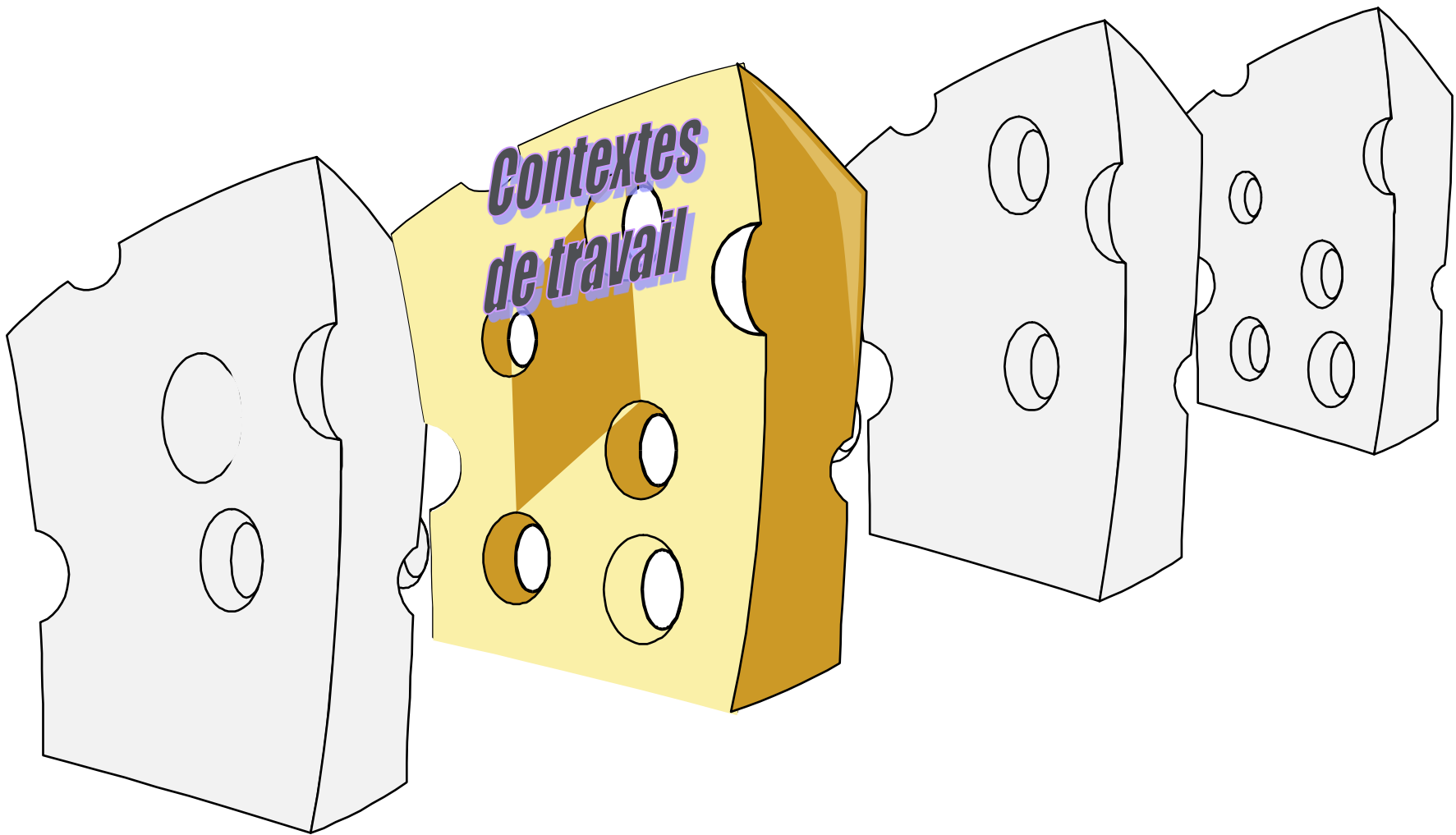
Obéissance
au chef, suivi
du leader

Imitation,
Suivi du
groupe

Conformisme

Délégation

LES CONTEXTES DE TRAVAIL



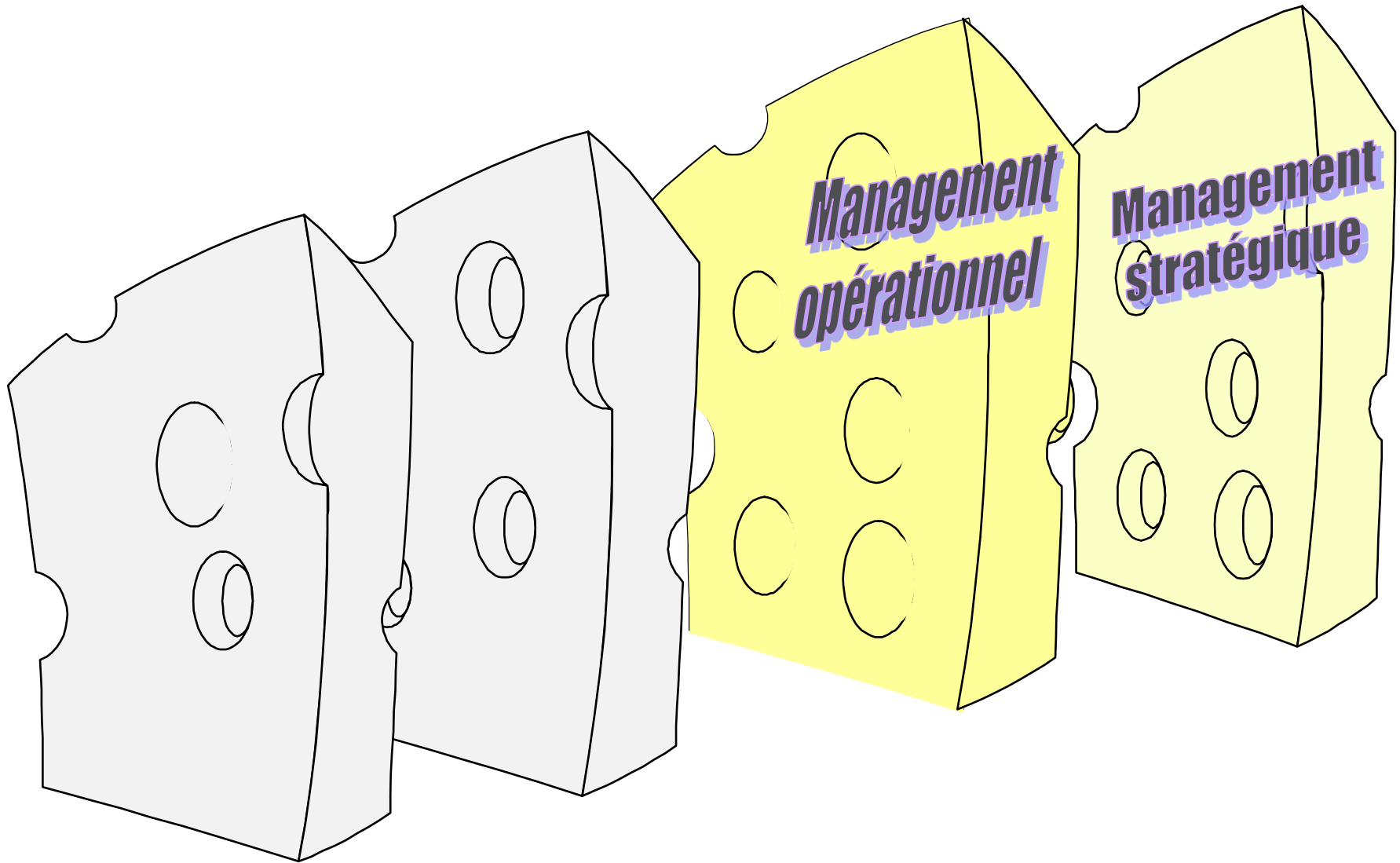
« Actes non sûrs » et conséquences : une distinction fondamentale



Le contexte de travail :

- Influence la probabilité et la nature des défaillances
- Détermine leur conséquences

LE MANAGEMENT



Les formations FOH des encadrants

Un programme de Formation aux connaissances de base des FOH
De mars 2016 à mai 2017

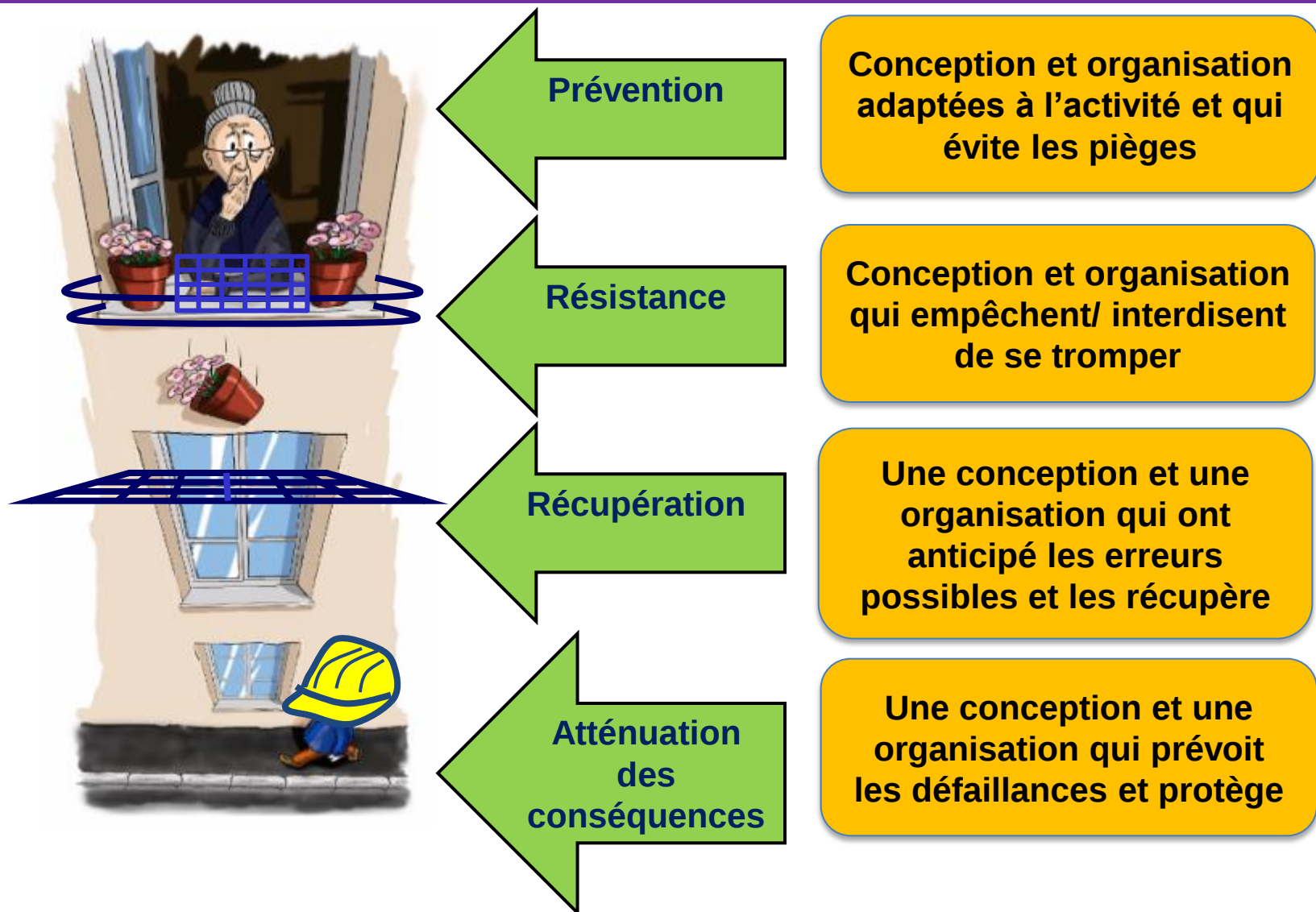
Nombre Formés

Population	Total
Cadres Dirigeants Comex	138
Managers	4277
Concepteurs	1225
DET	180
Total	5820

Un taux de 89% de stagiaires satisfaits de cette formation

450 sessions organisées sur 8 sites en France (Lille, Nancy, Lyon, Marseille, Toulouse, Bordeaux , Le Mans, Paris)

Comment le système se protège-t-il des « actes non sûrs » ?



Les Compétences Non Techniques et le CRM

Les CNT : c'est quoi et pourquoi c'est important ?

- + Savoir utiliser ses propres ressources, connaître ses capacités
- + S'appuyer sur le collectif avec une bonne coordination et une communication efficace
- + Connaître les limites et les défaillances du système (procédure, outils, organisation...)

Pour adapter ses comportements en ayant la conscience des risques externes et internes à chacun.

Acquisition de ces compétences, méthodes et outils :

Acquisition de connaissances FOH

Espaces de discussion

CRM

Simulation, entraînement,

Optimisation de l'apprentissage terrain

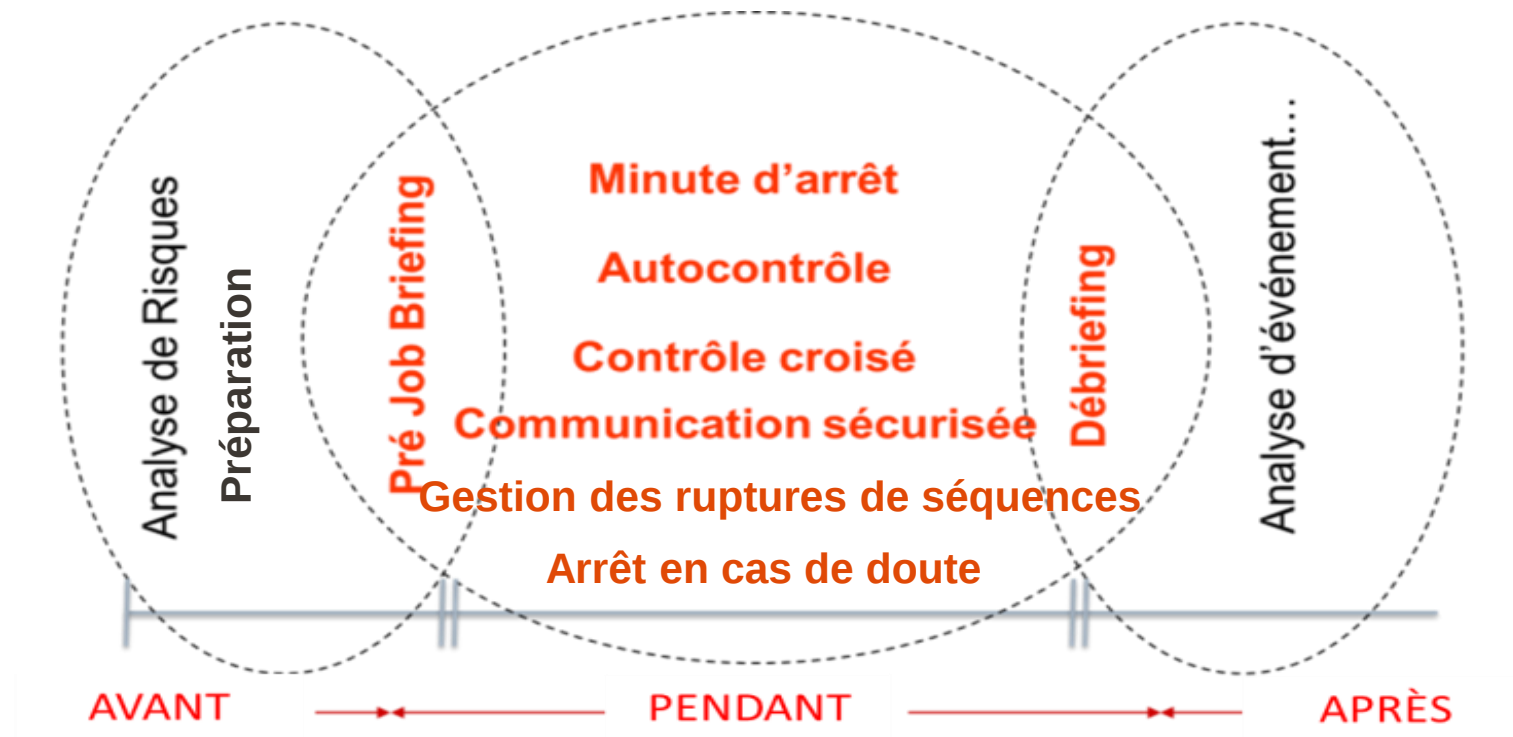
Débriefing adossé sur les enregistrements de communication

LOSA

CRM : Conscience des Risques Métiers

- Une démarche participative qui consiste à faire réfléchir chaque acteur de la sécurité sur son propre fonctionnement, sa place dans le collectif et dans l'environnement de travail de manière à ce qu'il développe un regard critique sur ses comportements individuels et collectifs et une meilleure prise de conscience des risques dans la pratique professionnelle de tous les jours.
- La formation se déroule sous forme de débats organisés entre pairs sur le vécu, enrichis par un apport de concepts et de connaissances destinés à faire évoluer les représentations et la compréhension du système global. Elle doit influencer positivement les comportements au quotidien et améliorer la performance en sécurité.

OUTILS DE FIABILISATION DES ACTIVITÉS HUMAINES



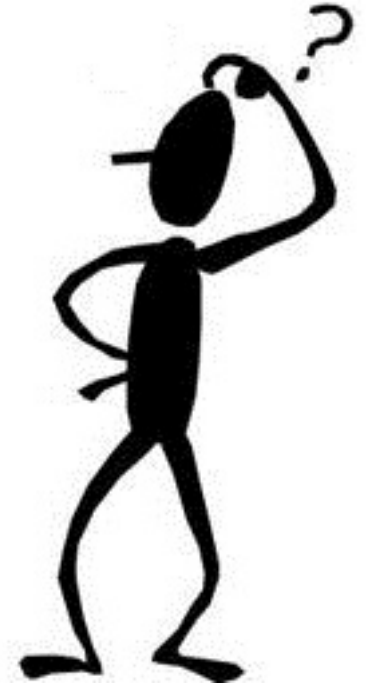
UN CHANGEMENT DE VISION SUR LA PLACE DE L'HOMME DANS LA SÉCURITÉ



De maillon faible, peu rigoureux et imprévisible...

... à agent de fiabilité (faillible)

- + Le prescrit ne peut suffire
- + Une adaptabilité est nécessaire
- + Il faut construire des compétences face à l'aléa
- + Il faut bien percevoir et gérer le risque



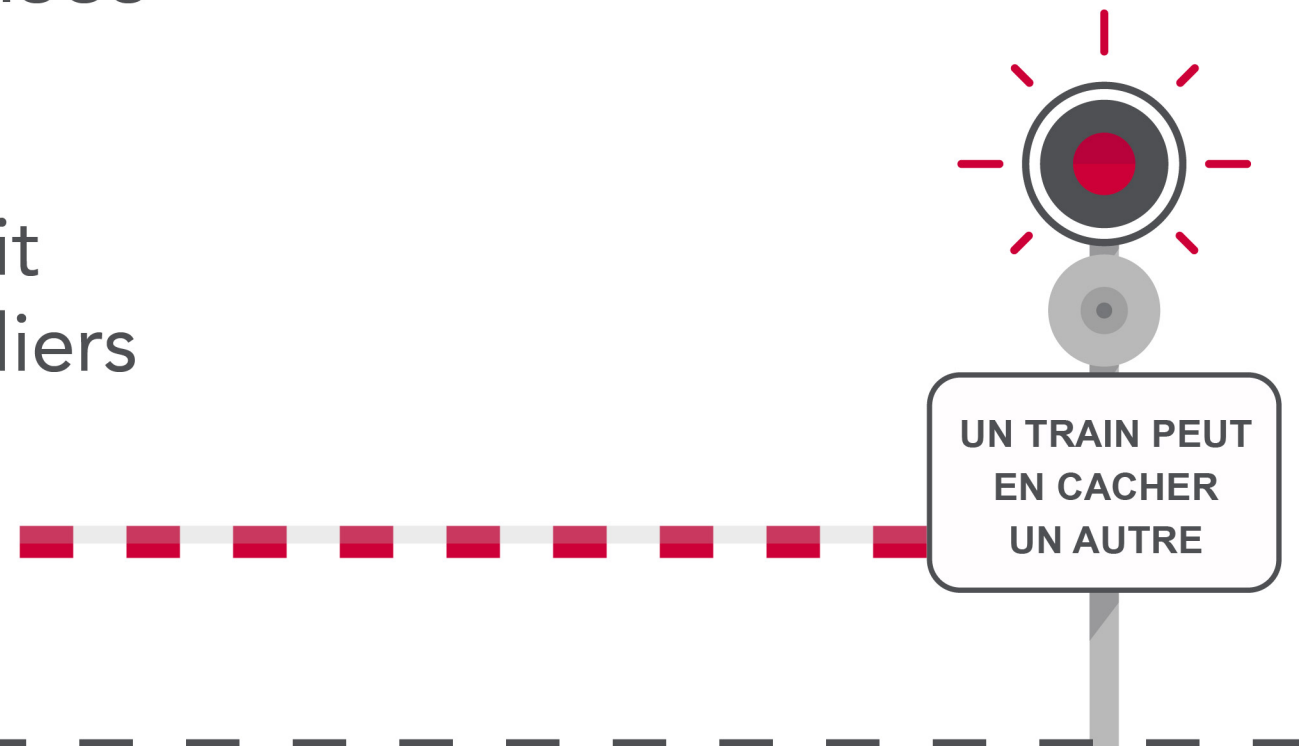
SÉCURISATION DES PASSAGES À NIVEAU EN 2016

14 millions € investis par SNCF Réseau

192 passages à niveau sécurisés

→ **174** automatisés ou qui ont fait l'objet d'aménagements particuliers

→ **18** supprimés



Coût de la suppression d'un passage à niveau en moyenne :
3 à 15 millions €

Coût de l'équipement d'un passage à niveau : entre
300 000 à 500 000 €