

# Facteurs humains et organisationnels (FHO)

## De quoi s'agit-il?

Si quelque chose se passe mal ou qu'un processus n'est pas efficace, on parle souvent «d'erreur humaine». Des analyses montrent que, souvent, un incident est dû à une combinaison de plusieurs facteurs, tels que l'épuisement, l'inattention, des règles et/ou des responsabilités peu claires, une mauvaise utilisation des systèmes ou au fait que des processus n'ont pas été ajustés.

Il semble donc judicieux de tenir compte de facteurs organisationnels et humains avant qu'un incident ne survienne, que l'inefficacité engendre des coûts supplémentaires ou que des personnes soient lésées par leur travail, psychiquement et/ou physiquement.

Ainsi, les dispositions réglementaires concernant le système de gestion de sécurité relatives aux FHO sont également remplies.

En tenant compte des FHO ainsi que des méthodes et des approches qui y sont liées au sein de notre entreprise de transport, nous pouvons atteindre les objectifs suivants, sur la durée:

- réduire le plus possible les risques,
- augmenter l'efficacité de l'entreprise,
- influencer positivement la santé et la satisfaction du personnel et
- améliorer l'attrait de l'entreprise en tant qu'employeur sur le marché.

## Intégration des FHO dans les entreprises de transport

Ces principes directeurs permettent aux membres de la direction d'intégrer les FHO dans votre entreprise ferroviaire. Pour que leur mise en place soit réussie, il faut que la **conception suivante des FHO** soit ancrée:

L'idée est d'organiser le travail de sorte que les FHO correspondent aux besoins et aux compétences des personnes qui accomplissent les tâches.

D'un point de vue méthodologique, l'approche THO (technique, humain, organisationnel) nous aide à comprendre l'interaction complexe entre l'humain, la technique et l'organisation, afin que nous puissions accomplir nos tâches avec succès.

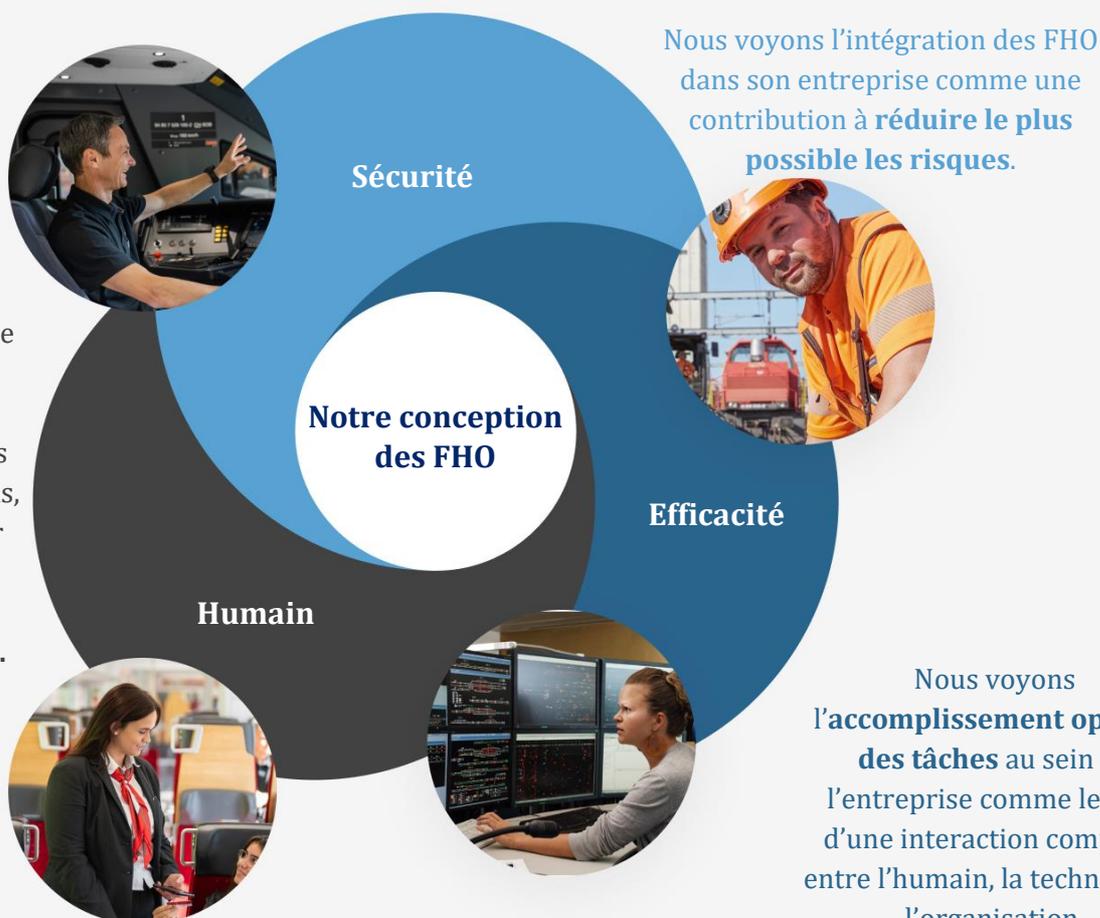
Humain: p. ex. perception, apprentissage, réflexion, surcharge cognitive, préférences/faiblesses/forces personnelles

Technique: p.ex. interface humain/système, degré d'automatisation

Organisationnel: p.ex. organisation du travail/équipe, culture, formation, processus (notamment de travail)

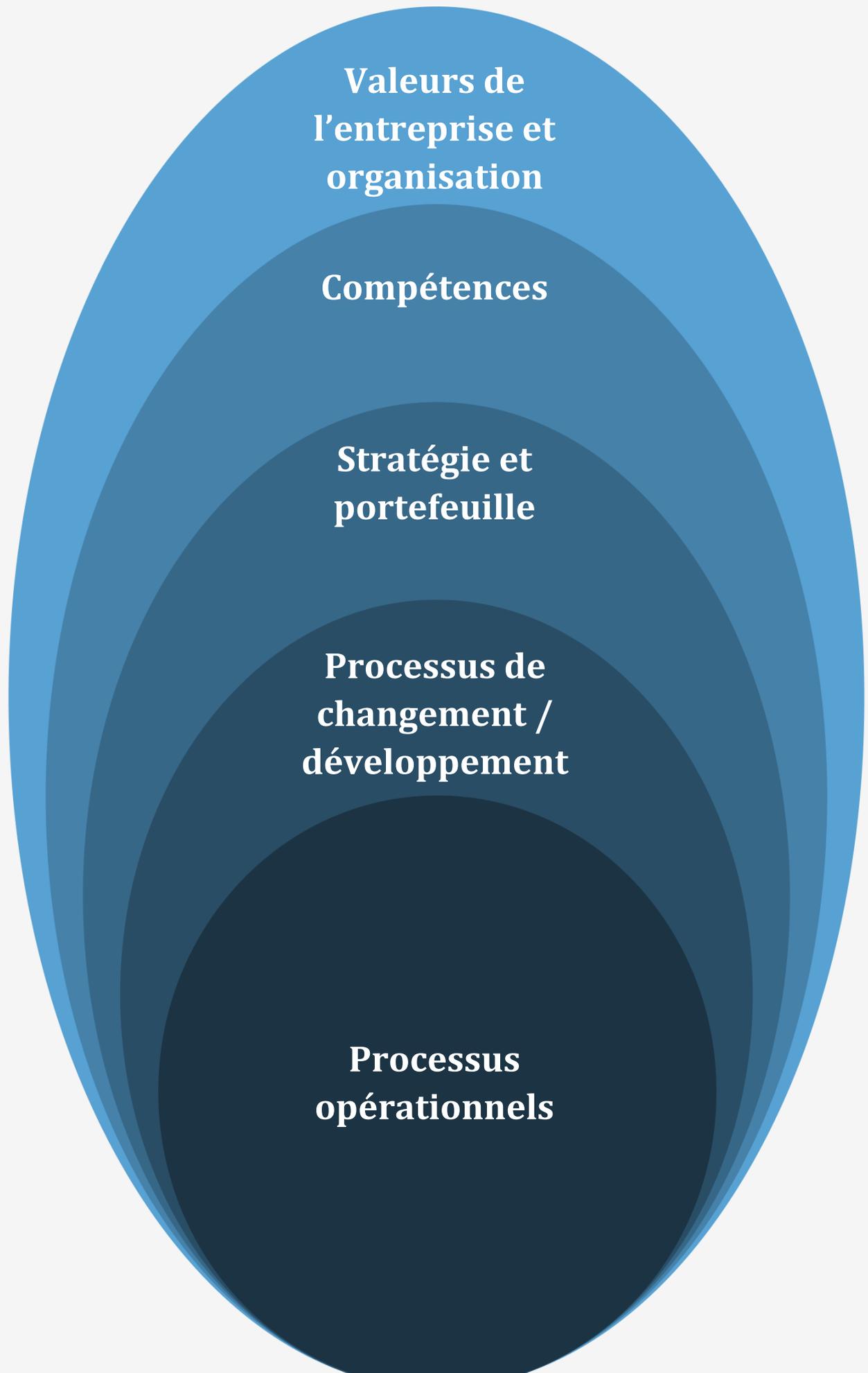
Nous voyons l'humain comme un facteur central des FHO.

Nous adaptons notre organisation et nos systèmes aux compétences des humains, afin qu'ils puissent exploiter leur potentiel de manière optimale et **rester ainsi motivés et en bonne santé.**



# Ancrer correctement les FHO: principes directeurs

Les **principes directeurs FHO** suivants nous aident à appliquer et à ancrer correctement les FHO, et la compréhension de ces facteurs, au sein de notre organisation.



# Ancrer correctement les FHO: principes directeurs

L'aperçu suivant détaille nos **principes directeurs FHO** en lien avec des domaines d'application concrets.

Nous ancrons la conception des FHO dans **l'organisation et les valeurs de l'entreprise**.

Nous mettons au point des FHO et les gérons dans une perspective globale systémique (THO) au sein de notre entreprise. Pour ce faire, nous élaborons et communiquons une stratégie d'intégration des FHO et fournissons les ressources financières et humaines nécessaires.

Nos dirigeants supérieurs s'engagent à respecter la mentalité FHO et s'assurent que celle-ci soit appliquée et comprise à tous les niveaux directionnels ainsi que par l'ensemble du personnel. Nous visons une culture d'ouverture et de confiance, dans laquelle le personnel et les entreprises partenaires sont encouragés à donner leur feed-back grâce à des mesures adaptées.

Nous veillons à ce que toutes les personnes au sein de notre entreprise disposent des **compétences FHO** adaptées pour remplir leur rôle.

Nous formons et sensibilisons les membres du personnel aux FHO en fonction de leur échelon et de leur fonction. Outre le personnel directement opérationnel, nous impliquons également la gestion, les fonctions de soutien (p. ex. ingénierie, gestion de produit, approvisionnement, répartiteurs) et les prestataires externes.

Lorsqu'il s'agit de décrire les tâches et les fonctions, nous déterminons les compétences FHO nécessaires et en tenons compte lors du recrutement du personnel. Nous identifions les compétences FHO manquantes et prenons des mesures pour nous les procurer. Lorsque nous évaluons le personnel et lors d'entretiens, nous abordons les FHO, notamment en lien avec des mesures de développement.

Les FHO sont des critères de décision importants pour la définition de notre **stratégie** d'entreprise, et donc dans notre **portefeuille**.

Les FHO sont une composante essentielle de notre stratégie. Lorsque nous prenons des décisions, nous nous appuyons systématiquement sur des réflexions sur les FHO et en tenons compte lorsque nous vérifions nos objectifs. Sur la base de notre stratégie, nous définissons nos objectifs, nos principes et nos lignes directrices tout en y intégrant les FHO.

Nous tenons également compte des défis attendus pour l'avenir, tels que le changement de génération, l'automatisation, le travail isolé, le réseau toujours plus important et la conciliation entre travail et vie familiale.

Nous intégrons systématiquement les FHO dans toutes les phases de nos **processus de changement / de développement**.

Lorsque nous élaborons ou adaptons des processus, des installations ou des systèmes, nous appliquons les méthodes FHO adaptées, de l'évaluation des besoins à la mise en œuvre effective, en passant par la conception. Nous misons systématiquement sur la participation des membres du personnel concernés.

En ce qui concerne la conception des systèmes, nous appliquons des normes / règles reconnues et aspirons à une cohérence pour l'ensemble des applications. Les concepts d'installation respectent les FHO, quel que soit le statut (fonctionnement normal, incidents et dérangements, urgence).

Lorsque nous évaluons les risques, nous identifions et évaluons les éléments spécifiques aux FHO, tels que le stress, la fatigue, la communication et le travail d'équipe. En cas d'appel d'offres et d'acquisitions, nous tenons également compte des aspects liés aux FHO. Nous élaborons des critères d'évaluation vérifiables sur cette base.

Nous intégrons systématiquement les FHO dans nos **processus opérationnels**.

Au sein de notre organisation, nous tenons compte des FHO dans notre activité quotidienne et nos processus. Nous évaluons régulièrement l'efficacité et analysons systématiquement les incidents et les irrégularités en considérant ces facteurs.

Nous traitons de manière approfondie les retours du personnel, des partenaires externes et de la clientèle, nous les évaluons sous l'angle des FHO et, sur cette base, nous formulons des mesures d'amélioration: p. ex. dans la planification du travail et des ressources, en tenant compte de la variété et de l'équilibre vie professionnelle/vie privée, dans l'organisation des places de travail ou lors de la définition des descriptions de tâches.

# À nous de jouer!

**En ancrant correctement les FHO dans notre entreprise,  
nous contribuons activement à la sécurité et à l'efficacité  
dans la branche ferroviaire.**

## Informations supplémentaires, outils et aide

[www.utp.ch](http://www.utp.ch) > FHO



Verband öffentlicher Verkehr  
Union des transports publics  
Unione dei trasporti pubblici



**Auteurs:** Anja Schmid (BLS), Christina Kuhn (CFF), Franco Ehrat (CFF), Jonas Böhler (SOB), Patrick Zwicky (rail4mation), Roger Dällenbach (SOB)