

## Les Facteurs Humains et Organisationnels (FOH) en QSSE



QST-26 1 Jours (7 Heures)



### Description

Parfois malgré des moyens importants pour fiabiliser les activités (procédures écrites et expliquées, modification des process...), les erreurs, les accidents se répètent. On le constate sur le terrain : l'organisation conçue pour réduire le risque d'accidents du travail, de non conformités produits ou environnementales doit intégrer en amont le facteur humain à la fois de manière individuelle et collective. Cette formation vous donne les clés pour renforcer la fiabilité de vos systèmes de management Qualité-Santé/Sécurité-Environnement en déployant une véritable culture opérationnelle tournée vers la prévention et l'amélioration continue.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Responsable Qualité, Santé-Sécurité et/ou environnement. Managers, chefs d'équipe.

#### Prérequis

Aucune

### Les objectifs de la formation

- Comprendre les problématiques liées aux comportements des individus et des équipes.
- Identifier les modes de management influents.
- Repérer les clés de réussite pour déployer une réelle culture QSSE sur le terrain.

### Programme de la formation

Comprendre les modes de fonctionnement individuel et collectif

- Des croyances aux perceptions des risques.
- Relations entre identité, attitude et comportement individuel.
- Les modes de fonctionnement du cerveau humain (SRK, modèle de Rasmussen).
- Capacités et limites humaines.
- Les modes de fonctionnement d'une organisation : le compromis production/prévention.
- Impact du type de management : autonomie et responsabilisation.

3Décortiquer le phénomène de l'erreur humaine Le facteur humain dans les accidents : cause ou conséquence ?

- Enseignements clés liés aux importants accidents industriels et technologiques passés.
- L'humain est-il fiable ? D'où viennent nos erreurs ? Notion d'erreur active, erreur latente.
- Stress et fiabilité humaine.
- Problématique de coactivité.
- Le Modèle de Reason.

Organiser et fiabiliser les activités QSSE Évaluer et fiabiliser l'activité réelle : la différence entre le respect du prescrit et le réel ; accepter la limite des règles et procédures.

- La pyramide de Bird.
- Manager en prenant en compte les FOH : savoir observer : distinguer les approches terrain (visite, audit, contrôle), savoir réagir face aux constats d'écarts, l'équation QSSE : entre conformité et proactivité ; convaincre : le modèle ABC.
- Les attitudes-clés du manager.

Instaurer une culture QSSE opérationnelle

- Les types de culture QSSE.
- Évaluer la fiabilité du système de management QSSE réel.
- Savoir tester le dispositif en place.
- Engager l'amélioration continue : indicateurs et retour d'expérience.