

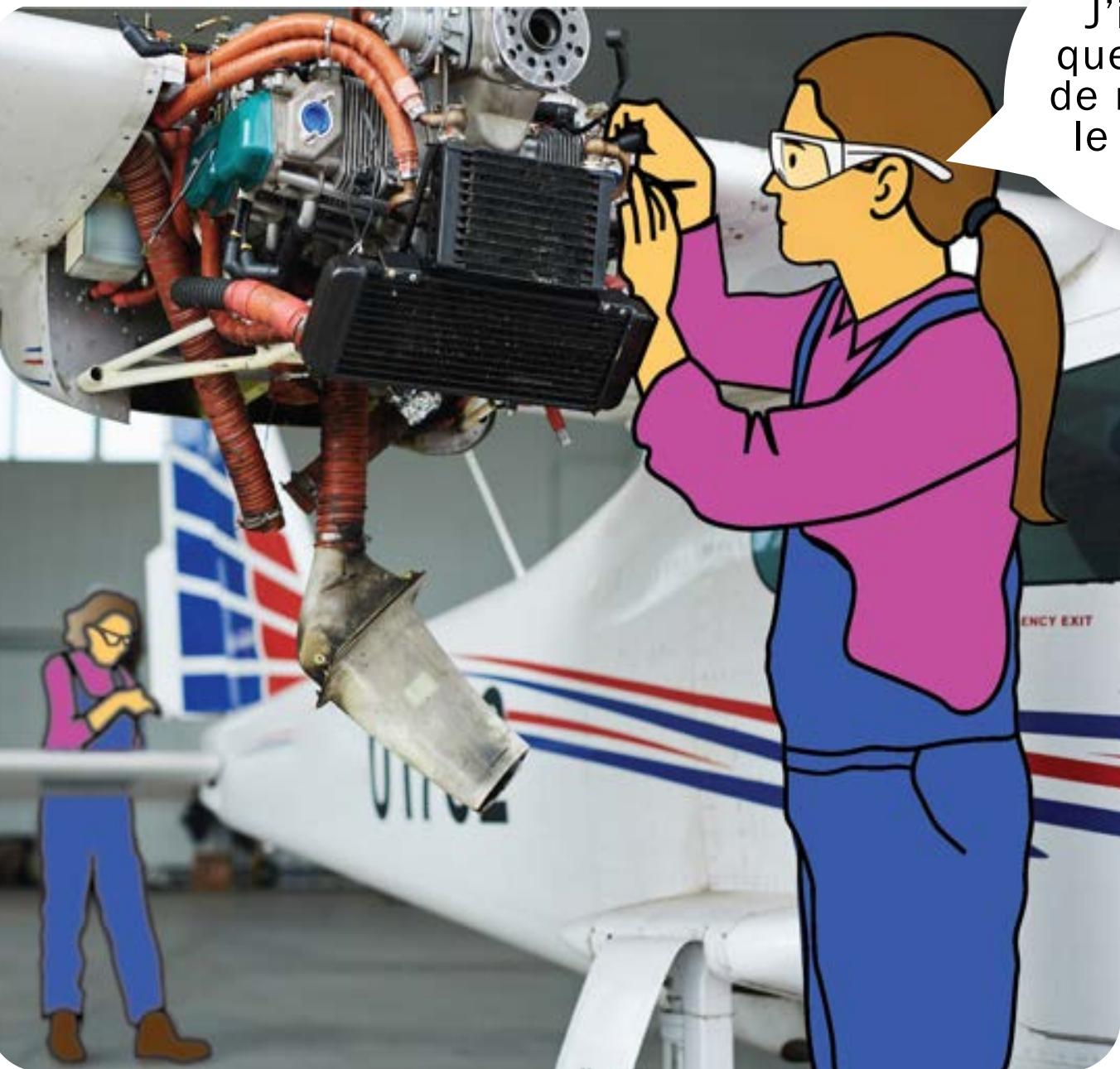
1

LE MANQUE DE COMMUNICATION

LES 12 MAUX

1. LE MANQUE DE COMMUNICATION
2. LA COMPLAISANCE
3. LE MANQUE DE CONNAISSANCES
4. LA DISTRACTION
5. LE MANQUE DE TRAVAIL D'ÉQUIPE
6. LA FATIGUE
7. LE MANQUE DE RESSOURCES
8. LA PRESSION
9. LE MANQUE D'ASSURANCE
10. LE STRESS
11. LE MANQUE DE SENSIBILISATION
12. LES NORMES

Cela concerne
TOUS LES DOMAINES
d'activité liés à l'aviation.



80%
des erreurs en aviation
impliquent des
FACTEURS HUMAINS
et, si elles ne sont pas
détectées, elles pourraient
entraîner des accidents.

MESURES PRÉVENTIVES À ADOPTE

- Utiliser des listes de contrôle, des carnets de bord, des fiches de travail, etc. pour communiquer et dissiper les doutes.
- Discuter du travail à faire ou de ce qui a été accompli.
- Ne rien prendre pour acquis.
- Écouter (parler).
- Organiser des réunions d'information régulières.
- Veiller à ce que l'ensemble du personnel soit contacté.

2

LA COMPLAISANCE

LES 12 MAUX

1. LE MANQUE DE COMMUNICATION
2. LA COMPLAISANCE
3. LE MANQUE DE CONNAISSANCES
4. LA DISTRACTION
5. LE MANQUE DE TRAVAIL D'ÉQUIPE
6. LA FATIGUE
7. LE MANQUE DE RESSOURCES
8. LA PRESSION
9. LE MANQUE D'ASSURANCE
10. LE STRESS
11. LE MANQUE DE SENSIBILISATION
12. LES NORMES

Cela concerne
TOUS LES DOMAINES
d'activité liés à l'aviation.



J'ai regardé à plusieurs reprises et je n'ai jamais rien trouvé d'anormal.

MESURES PRÉVENTIVES À ADOPTE

- Veiller à respecter les procédures, les listes de contrôle et les feuilles de travail à tout moment, SANS EXCEPTION.
- Ne présumer de rien - Vérifier !
- Apprendre des erreurs des autres.
- TOUJOURS évaluer le risque.
- S'attendre à trouver des failles.
- Ne JAMAIS signer pour quelque chose que vous n'avez pas fait ou vérifié.

3

LE MANQUE DE CONNAISSANCES

LES 12 MAUX

1. LE MANQUE DE COMMUNICATION
2. LA COMPLAISANCE
3. LE MANQUE DE CONNAISSANCES
4. LA DISTRACTION
5. LE MANQUE DE TRAVAIL D'ÉQUIPE
6. LA FATIGUE
7. LE MANQUE DE RESSOURCES
8. LA PRESSION
9. LE MANQUE D'ASSURANCE
10. LE STRESS
11. LE MANQUE DE SENSIBILISATION
12. LES NORMES

Cela concerne
TOUS LES DOMAINES
d'activité liés à l'aviation.



80%
des erreurs en aviation
impliquent des
FACTEURS HUMAINS
et, si elles ne sont pas
détectées, elles pourraient
entraîner des accidents.

MESURES PRÉVENTIVES À ADOPTE

- ↗ Ne pas deviner, CONNAÎTRE!
- ↗ Utiliser les manuels les plus à jour.
- ↗ Demander quand on ne sait pas.
- ↗ Participer à des formations, apprendre tout au long de la vie.
- ↗ Suivre les procédures exactes.
- ↗ Prendre un raccourci, c'est parfois prendre un risque inutile.

4

LA DISTRACTION

LES 12 MAUX

1. LE MANQUE DE COMMUNICATION
2. LA COMPLAISANCE
3. LE MANQUE DE CONNAISSANCES
4. LA DISTRACTION
5. LE MANQUE DE TRAVAIL D'ÉQUIPE
6. LA FATIGUE
7. LE MANQUE DE RESSOURCES
8. LA PRESSION
9. LE MANQUE D'ASSURANCE
10. LE STRESS
11. LE MANQUE DE SENSIBILISATION
12. LES NORMES

Cela concerne
TOUS LES DOMAINES
d'activité liés à l'aviation.



Allô!
Oui, j'ai une
minute.
Beau match
hier soir.

80%
des erreurs en aviation
impliquent des
FACTEURS HUMAINS
et, si elles ne sont pas
détectées, elles pourraient
entraîner des accidents.

MESURES PRÉVENTIVES À ADOPTE

- ↗ Utiliser des listes de vérification ou des fiches de contrôle.
- ↗ Traiter les interruptions comme des signaux d'alarme et revenir au début de la liste de contrôle.
- ↗ Veiller à ce que le travail inachevé soit expliqué et clairement indiqué.
- ↗ Gérer la charge de travail autant que possible, afin de la réduire aux étapes critiques.
- ↗ Maintenir une vigilance constante face à la situation.

5

LE MANQUE DE TRAVAIL D'ÉQUIPE

LES 12 MAUX

1. LE MANQUE DE COMMUNICATION
2. LA COMPLAISANCE
3. LE MANQUE DE CONNAISSANCES
4. LA DISTRACTION
5. LE MANQUE DE TRAVAIL D'ÉQUIPE
6. LA FATIGUE
7. LE MANQUE DE RESSOURCES
8. LA PRESSION
9. LE MANQUE D'ASSURANCE
10. LE STRESS
11. LE MANQUE DE SENSIBILISATION
12. LES NORMES

Cela concerne
TOUS LES DOMAINES
d'activité liés à l'aviation.



Je pensais
que Marc était
censé réparer
le câble ?
Pas moi !

MESURES PRÉVENTIVES À ADOPTE

- Discuter en détail de qui fera quoi et comment la tâche sera exécutée.
- Discuter et demander l'avis des autres.
- Ce qui compte, ce n'est pas QUI a raison, mais CE QUI EST EXACT.
- Utiliser toutes les ressources disponibles pour atteindre l'objectif commun.
- Des ressources peuvent exister en dehors de votre équipe de travail.



6

LA FATIGUE

LES 12 MAUX

1. LE MANQUE DE COMMUNICATION
2. LA COMPLAISANCE
3. LE MANQUE DE CONNAISSANCES
4. LA DISTRACTION
5. LE MANQUE DE TRAVAIL D'ÉQUIPE
6. LA FATIGUE
7. LE MANQUE DE RESSOURCES
8. LA PRESSION
9. LE MANQUE D'ASSURANCE
10. LE STRESS
11. LE MANQUE DE SENSIBILISATION
12. LES NORMES

Cela concerne
TOUS LES DOMAINES
d'activité liés à l'aviation.



Un milieu d'étude et de travail en santé et sécurité,

c'est l'affaire de tout le monde !

80%

des erreurs en aviation
impliquent des
FACTEURS HUMAINS
et, si elles ne sont pas
détectées, elles pourraient
entraîner des accidents.

MESURES PRÉVENTIVES À ADOPTE

- ✈ Veiller à se reposer, à se nourrir et à faire de l'exercice.
- ✈ Connaître les symptômes de la fatigue et savoir les reconnaître chez soi et chez les autres.
- ✈ Prendre des mesures pour gérer sa fatigue afin de demeurer vigilant(e) et de réduire les erreurs.
- ✈ Éviter de planifier des tâches complexes au moment où le rythme circadien est le plus bas (entre 2 h et 6 h).
- ✈ Veiller à ne pas être trop fatigué(e) afin d'effectuer son travail de manière sûre et fiable.

7

LE MANQUE DE RESSOURCES

LES 12 MAUX

1. LE MANQUE DE COMMUNICATION
2. LA COMPLAISANCE
3. LE MANQUE DE CONNAISSANCES
4. LA DISTRACTION
5. LE MANQUE DE TRAVAIL D'ÉQUIPE
6. LA FATIGUE
7. LE MANQUE DE RESSOURCES
8. LA PRESSION
9. LE MANQUE D'ASSURANCE
10. LE STRESS
11. LE MANQUE DE SENSIBILISATION
12. LES NORMES

Cela concerne
TOUS LES DOMAINES
d'activité liés à l'aviation.



Nous
n'avons pas de
patin en stock.
Cette pièce
devrait
faire l'affaire.

MESURES PRÉVENTIVES À ADOPTE

- Veiller à ce que la main-d'œuvre soit suffisante.
- Commander et entreposer les outils, pièces et équipements nécessaires.
- Ne pas improviser ou utiliser des pièces, des outils ou des équipements inadéquats pour accélérer le travail.
- En cas d'incapacité à accomplir correctement une tâche, s'abstenir.
- Prendre en compte la complexité des systèmes d'aéronefs.



8

LA PRESSION

LES 12 MAUX

1. LE MANQUE DE COMMUNICATION
2. LA COMPLAISANCE
3. LE MANQUE DE CONNAISSANCES
4. LA DISTRACTION
5. LE MANQUE DE TRAVAIL D'ÉQUIPE
6. LA FATIGUE
7. LE MANQUE DE RESSOURCES
8. LA PRESSION
9. LE MANQUE D'ASSURANCE
10. LE STRESS
11. LE MANQUE DE SENSIBILISATION
12. LES NORMES

Cela concerne
TOUS LES DOMAINES
d'activité liés à l'aviation.



Dépêchez-vous, nous allons encore être en retard!

MESURES PRÉVENTIVES À ADOPTE

- ✈ **LA SÉCURITÉ D'ABORD** - S'affirmer et savoir où placer les limites.
- ✈ Ne pas se laisser contraindre à accepter des tâches dépassant ses compétences, sa disponibilité ou ses capacités.
- ✈ Être conscient(e) des risques liés à la pression que l'on s'impose soi-même.
- ✈ Ne pas exercer de pression injustifiée sur les collègues.

9

LE MANQUE D'ASSURANCE

LES 12 MAUX

1. LE MANQUE DE COMMUNICATION
2. LA COMPLAISANCE
3. LE MANQUE DE CONNAISSANCES
4. LA DISTRACTION
5. LE MANQUE DE TRAVAIL D'ÉQUIPE
6. LA FATIGUE
7. LE MANQUE DE RESSOURCES
8. LA PRESSION
9. LE MANQUE D'ASSURANCE
10. LE STRESS
11. LE MANQUE DE SENSIBILISATION
12. LES NORMES

Cela concerne
TOUS LES DOMAINES
d'activité liés à l'aviation.



Écoutez!
Je suis le
propriétaire
de cet avion et
j'affirme qu'il
NE S'AGIT PAS
d'une fuite
dangereuse.

80%

des erreurs en aviation
impliquent des
FACTEURS HUMAINS
et, si elles ne sont pas
détectées, elles pourraient
entraîner des accidents.

MESURES PRÉVENTIVES À ADOPTE

- Défendre ce qui est juste et refuser fermement tout compromis en matière de sécurité.
- Ne pas se contenter de suivre la personne la plus bruyante ou la plus dominante.
- S'affirmer, connaître la norme et refuser que les circonstances la compromettent.
- Prendre vos responsabilités, reconnaître les dangers potentiels : c'est votre devoir, votre décision et votre avenir.

10

LE STRESS

LES 12 MAUX

1. LE MANQUE DE COMMUNICATION
2. LA COMPLAISANCE
3. LE MANQUE DE CONNAISSANCES
4. LA DISTRACTION
5. LE MANQUE DE TRAVAIL D'ÉQUIPE
6. LA FATIGUE
7. LE MANQUE DE RESSOURCES
8. LA PRESSION
9. LE MANQUE D'ASSURANCE
10. LE STRESS
11. LE MANQUE DE SENSIBILISATION
12. LES NORMES

Cela concerne
TOUS LES DOMAINES
d'activité liés à l'aviation.



80%

des erreurs en aviation
impliquent des
FACTEURS HUMAINS
et, si elles ne sont pas
détectées, elles pourraient
entraîner des accidents.

MESURES PRÉVENTIVES À ADOPTE

- Gérer le stress avant qu'il n'affecte votre travail.
- Apprendre à reconnaître les signes et les symptômes d'un stress excessif chez soi et chez les autres.
- Adopter une approche rationnelle pour résoudre les problèmes.
- Discuter du problème avec quelqu'un.
- Gérer son propre niveau de stress en équilibrant sa charge de travail, son alimentation et son activité physique.
- Ralentir - Faire les choses en toute sécurité!

11

LE MANQUE DE SENSIBILISATION

LES 12 MAUX

1. LE MANQUE DE COMMUNICATION
2. LA COMPLAISANCE
3. LE MANQUE DE CONNAISSANCES
4. LA DISTRACTION
5. LE MANQUE DE TRAVAIL D'ÉQUIPE
6. LA FATIGUE
7. LE MANQUE DE RESSOURCES
8. LA PRESSION
9. LE MANQUE D'ASSURANCE
10. LE STRESS
11. LE MANQUE DE SENSIBILISATION
12. LES NORMES

Cela concerne
TOUS LES DOMAINES
d'activité liés à l'aviation.



80%

des erreurs en aviation
impliquent des
FACTEURS HUMAINS
et, si elles ne sont pas
détectées, elles pourraient
entraîner des accidents.

MESURES PRÉVENTIVES À ADOPTE

- Réfléchir avant d'agir et s'entraîner à repérer les dangers potentiels.
- S'efforcer d'anticiper comment les gestes posés ou l'inaction peuvent affecter la sécurité.
- Reconnaître que deux actions individuellement acceptables peuvent devenir mortelles lorsqu'elles sont combinées.
- Rester conscient(e) de la situation. Si quelque chose semble anormal, c'est généralement le cas.
- Résoudre toute problématique ou toute incohérence apparente.

12

LES NORMES

LES 12 MAUX

1. LE MANQUE DE COMMUNICATION
2. LA COMPLAISANCE
3. LE MANQUE DE CONNAISSANCES
4. LA DISTRACTION
5. LE MANQUE DE TRAVAIL D'ÉQUIPE
6. LA FATIGUE
7. LE MANQUE DE RESSOURCES
8. LA PRESSION
9. LE MANQUE D'ASSURANCE
10. LE STRESS
11. LE MANQUE DE SENSIBILISATION
12. LES NORMES

Cela concerne
TOUS LES DOMAINES
d'activité liés à l'aviation.



Oublie le manuel de maintenance, c'est plus rapide de cette façon.

80%

des erreurs en aviation impliquent des **FACTEURS HUMAINS** et, si elles ne sont pas détectées, elles pourraient entraîner des accidents.

MESURES PRÉVENTIVES À ADOPTE

- Respecter les procédures opérationnelles normalisées et les améliorer si nécessaire.
- Une pratique couramment acceptée n'est pas forcément une pratique sécuritaire.
- La banalisation des manquements aux procédures peut affaiblir les contrôles de sécurité et avoir des conséquences fatales.
- Des normes et des règles usuelles bien comprises et appliquées renforcent la sécurité.
- La discipline opérationnelle exige de suivre les normes et d'éliminer les pratiques non conformes.

LES 12 MAUX

80%

des erreurs en aviation impliquent des **FACTEURS HUMAINS** et, si elles ne sont pas détectées, elles pourraient entraîner des accidents.

Cela concerne
TOUS LES DOMAINES
d'activité liés à l'aviation.

Un milieu d'étude et de travail en santé et sécuritaire,

c'est l'affaire de tout le monde !



1. LE MANQUE DE COMMUNICATION



2. LA COMPLAISANCE



3. LE MANQUE DE CONNAISSANCES



4. LA DISTRACTION



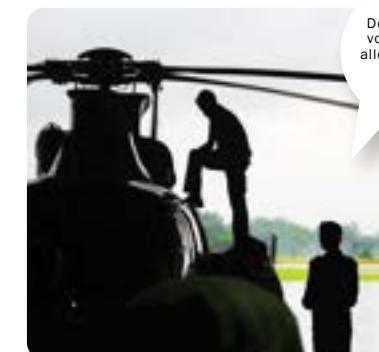
5. LE MANQUE DE TRAVAIL D'ÉQUIPE



6. LA FATIGUE



7. LE MANQUE DE RESSOURCES



8. LA PRESSION



9. LE MANQUE D'ASSURANCE



10. LE STRESS



11. LE MANQUE DE SENSIBILISATION



12. LES NORMES

MESURES PRÉVENTIVES À ADOPTER



Accédez au
contenu détaillé