



RISQUES LIÉS À L'UTILISATION D'UN APPAREIL MOBILE PENDANT LES OPÉRATIONS FERROVIAIRES

UIC HUMAN AND ORGANISATIONAL FACTORS
WORKING GROUP (HOFWG)



QUELS SONT LES RISQUES ?



* Attention partagée et tâches simultanées

Le cerveau humain ne peut pas porter son attention sur deux sources différentes simultanément. Lorsque nous utilisons un appareil mobile pendant le travail, nous déplaçons rapidement notre attention entre l'appareil et les tâches professionnelles à réaliser. Cela s'appelle l'attention partagée. Mais cela n'est pas anodin : les recherches montrent que lorsqu'on partage son attention, soit notre perception est amoindrie (Harrison & Ling, 2022) soit c'est notre performance qui diminue (Wylie & Allport, 2000). Pour les tâches de sécurité, l'utilisation d'un appareil mobile peut donc réduire la capacité d'un opérateur à percevoir les dangers et augmente son risque d'erreurs. Ces erreurs pouvant ensuite avoir des conséquences graves.

* Préoccupation

Un autre risque lié à l'utilisation des appareils mobiles est l'information qui peut arriver pendant l'utilisation de l'appareil. Celle-ci peut perturber et générer des réponses émotionnelles ou cognitives fortes, ce qui peut détourner l'attention des tâches en cours.

* Utilisation compulsive

Bien que la dépendance aux appareils mobiles soit relativement rare et que les experts discutent encore de la possibilité de la considérer comme une véritable addiction, certains éléments dans la conception des appareils mobiles déclenchent des comportements compulsifs, comme la vérification des messages dès qu'il y a une alerte sonore, un clignotement ou une vibration.

COMPRENDRE VOS CONTEXTES D'USAGE

Utilisation professionnelle actuelle

Il peut être tentant de demander aux opérateurs ayant des missions de sécurité de ne pas utiliser leurs appareils mobiles personnels. Mais en situation de travail, ce n'est pas si simple, surtout si l'entreprise fournit des appareils mobiles pour un usage professionnel. La première étape consiste donc à comprendre quels appareils mobiles sont régulièrement utilisés dans votre organisation et dans quels buts. Puis il s'agit d'évaluer les risques et leurs conséquences potentielles. Vous pouvez ensuite définir une politique sur l'usage des appareils mobiles et effectuer des contrôles de leur bonne utilisation, en fonction des risques spécifiques que vous avez identifiés.

Utilisation professionnelle future

Les appareils mobiles sont de plus en plus utilisés à des fins professionnelles, avec des applications spécifiques pour aider les personnels dans leurs missions. Parfois l'usage des appareils mobiles est même plébiscité dans le cadre d'une politique RSE visant à réduire le papier. Ainsi, si vous avez actuellement une politique qui n'autorise pas l'utilisation des appareils mobiles pendant les tâches de sécurité, assurez-vous qu'elle reste compatible avec les autres politiques à venir. Par conséquent, lors de l'élaboration d'une politique sur l'usage des appareils mobiles, tenez compte des éventuelles évolutions et des ambitions de votre organisation en précisant les moyens de contrôle des risques liés aux distractions d'attention associés.

UNE APPROCHE PAR COUCHES DE DÉFENSE

Pour une bonne gestion des risques liés aux appareils mobiles, il est essentiel de mettre en place plusieurs niveaux de défense.

Politique d'utilisation

Une politique d'utilisation doit spécifier quand et où les appareils mobiles peuvent être utilisés, ainsi que leur état lorsqu'ils ne sont pas utilisés (ex : mode silencieux, vibreur, éteint, mode avion). Certains appareils peuvent disposer d'un "mode professionnel" qui peut être activé selon les besoins. La politique doit également prévoir un processus de gestion des appareils professionnels, y compris pour les notifications d'applications, les lieux de stockage, et l'utilisation de fonctions mains-libres ou Bluetooth.

Sensibilisation et Culture Sécurité

Le personnel doit être conscient des risques et de l'importance de suivre la politique pour que chacun se sente responsable et puisse gérer son exposition aux risques dans le cadre d'une culture de sécurité forte.

Surveillance et application

Il peut être nécessaire de surveiller l'application de la politique tout en respectant le droit à la vie privée des individus. Des solutions techniques, comme des restrictions sur les applications et des logiciels de gestion des appareils mobiles, peuvent contribuer à réduire les risques.

Analyse d'évènement

Si la distraction liée à l'usage d'un appareil mobile a été identifiée comme facteur contributif lors d'un évènement, il faut revoir la politique et chercher à améliorer les processus de gestion des risques des appareils mobiles de l'organisation, plutôt que de chercher à sanctionner l'individu concerné.

ACCIDENTS



Liverpool, Royaume-Uni (2021)

Un train entre sur un quai à une vitesse de 66 km/h et percute le butoir à 47 km/h en gare de Kirkby (UK). Le conducteur n'a pas freiné à temps car il était distrait par l'envoi d'un message WhatsApp à l'approche de la station.



Bad Aibling, Allemagne (2016)

Deux trains sont dirigés par erreur l'un vers l'autre, provoquant une collision frontale. L'aiguilleur jouait à un jeu sur son appareil mobile pendant son service. Cet évènement montre comment le partage d'attention entre deux tâches réduit la performance humaine.



Définition / Périmètre
Un appareil mobile est un équipement électronique portable pouvant se connecter à Internet, comme un smartphone ou une tablette.



RÉFÉRENCES

Harrison, A. & Ling, S. 2022. The cost of divided attention for detection of simple visual features primarily reflects limits in post-perceptual processing. Attention Perception & Psychophysics, 85(4).

Wylie, G. & Allport, A. 2000. Task switching and the measurement of 'switch costs'. Psychological Research, 63(3-4).