



SBB CFF FFS

«Contrôle qualité de la communication».

Info 1^{er} trim. 2020 sur la qualité des conversations téléphoniques déterminantes pour la sécurité dans la gestion du trafic.



Programme.

1. Situation initiale
2. Quelques statistiques
3. Points positifs
4. Points à surveiller

1. Situation initiale.



- I-SQU-SI s'appuie sur la réglementation I-50094 pour analyser les conversations téléphoniques déterminantes pour la sécurité, dans la gestion du trafic, dans le but d'illustrer les aspects positifs à l'aide de bons exemples de communication et de prévenir les tendances négatives de manière ciblée et suffisamment tôt.
- Tous les mois, des collaboratrices et collaborateurs formés des régions SQU évaluent env. une heure de conversations enregistrées de manière standardisée et selon les critères définis dans les documents PCT 300.3, I-30111 et I-32125.
- La structure du processus d'évaluation garantit l'implication de nombreuses fonctions de sécurité différentes dans toutes les régions SQU.
- I-SQU-SI rédige des synthèses trois fois par an, sur la base des évaluations régionales. Ces synthèses sont mises à disposition de tous les groupes de fonctions impliqués et utilisées à des fins de formation.

1. Situation initiale.

- Les synthèses visent exclusivement à améliorer la sécurité en favorisant une communication claire et professionnelle des informations déterminantes pour la sécurité par des fonctions de sécurité internes comme externes aux CFF.
- Dans le cadre des évaluations, les informations personnelles (p. ex. nom, UO/entreprise, âge, sexe) ou de lieu (p. ex. secteurs CE, chantiers) ne sont ni saisies, ni analysées, ni transmises à des tiers.
- Le processus garantit que le procès-verbal d'évaluation interne à SQU ou les éventuelles transcriptions de conversations ne contiennent aucun élément permettant d'identifier les personnes et/ou les lieux dont il est question.

2. Quelques statistiques.



Conversations selon les régions d'exploitation

- Est (30)
- Centre (32)
- Ouest (-)
- Sud (30)



Conversations entre un CC (84) et un

- mécanicien (28)
- chef de manœuvre (20)
- chef de la sécurité/coordonateur de chantiers (31)
- autres (13)

- 92 conversations au total, dont
 - *65 sans problème*
 - *27 problématiques, dont*
 - *3 nécessitent un signalement*
- 1 h 57 min en tout
- \emptyset 1 min 15 sec
- matin (33)
- après-midi (13)
- soir (28)
- nuit (18)



3. Points positifs.

→ Sélection correcte de la langue

- Exemple: l'italien est la langue principalement parlée au Tessin.

→ Questions et clarifications

- Exemple: en cas de déclaration ambiguë, les questions de clarification nécessaires sont posées.

→ Prise de parole en alternance

- Exemple: parler l'un après l'autre sans se couper la parole améliore la structure de la conversation.

→ Respect des dispositions pour les appels ouverts

- Exemple: «méc. XY de c-circ. XY, répondez».

4. Points à surveiller.



→ Informations d'identification (concerne toutes les fonctions)

- Exemple: le nom d'appel et l'identification (par exemple fonction ou position) n'étaient pas clairs dans un tiers des conversations évaluées.

→ Déclarations peu claires au cours d'une conversation (principalement méc et CS)

- Exemple: dans près de la moitié des conversations évaluées des CS et un tiers de celles des méc, on a constaté des déclarations peu claires concernant la demande, la position et/ou d'autres informations déterminantes pour la sécurité.

→ Demandes d'interdiction erronées (principalement CS)

- Exemple: les demandes d'interdiction étaient erronées à plusieurs reprises. À chaque fois, l'interlocuteur a toutefois identifié l'erreur à temps.

4. Points à surveiller.

→ Communication en cas de perturbation (concerne toutes les fonctions)

- Exemple: lors d'événements exceptionnels (p. ex. accidents de personne), les collaborateurs en charge sont soumis à une forte pression et, de ce fait, susceptibles de commettre des erreurs.
- Les formations doivent contenir plus d'entraînements à ce type de situations.



SBB CFF FFS

**Merci de votre contribution à la
sécurité aux CFF.**