



Fiche d'information

Analyse de qualité de l'enregistrement des conversations

Février 2020

Version: le 23 janvier 2020

Destinataires: personnel FUB, personnel des locs et de la manœuvre P et Cargo, I-ESP-FFM-ZFI, personnel de la maintenance

Messages principaux:

- Introduit en 2013, l'enregistrement des conversations renforce la transparence lors d'enquêtes en cas d'accident. Il permet de confirmer les affirmations des personnes impliquées et de lever les contradictions.
- À partir de février 2020, les conversations enregistrées seront utilisées non seulement après les accidents et situations dangereuses, mais aussi à titre préventif pour une meilleure sécurité. Nous lançons donc un test d'un an, comprenant l'évaluation des enregistrements de conversations dans la gestion du trafic ferroviaire à des fins d'analyse de qualité par les analystes d'événements d'I-SQU. En conséquence, l'instruction I-50094 «Enregistrement des conversations dans la gestion du trafic ferroviaire» fait l'objet d'une légère révision.
- L'analyse de la qualité des conversations sert à contrôler la communication de toutes les personnes intéressées dans le cadre de la gestion du trafic ferroviaire, sous l'angle des tendances et modèles déterminants pour la sécurité. L'analyse portera sur les circonstances où il est nécessaire d'agir sur la base de risques reconnus, mais elle mettra aussi des exemples positifs en évidence. L'objectif est de tirer les enseignements des conversations effectuées conformément aux prescriptions et des écarts, et d'améliorer la sécurité grâce à une meilleure communication.
- L'analyse de qualité sera effectuée par des analystes d'événements I-SQU conformément à l'instruction I-50094. Les résultats seront communiqués aux groupes-cibles définis (chefs-circulation, conducteurs de véhicules moteurs, personnel de sécurité sur les chantiers, etc.) trois fois par an au moyen d'une newsletter.
- Les évaluations sont anonymes et ne permettent pas d'identifier des personnes, des heures ou des lieux.
- Le test durera jusqu'à la fin 2020. Pendant un an, environ 20 à 30 conversations (soit environ 60 minutes de conversations en tout) feront l'objet d'analyse chaque mois. Les conversations analysées sont sélectionnées au hasard. Afin que toutes les régions linguistiques soient représentées, la région analysée changera chaque mois.

- L'instruction I-50094 a été révisée afin de permettre l'exécution de ce test pilote. Cette révision sera effective à partir de février 2020. L'instruction régit le traitement strict des enregistrements de conversations dans la gestion du trafic ferroviaire. Tous les membres du personnel seront activement informés au moyen du système Lidi.

Foire aux questions:

<p>Quelles seront les conversations écoutées?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seules les conversations de la gestion du trafic ferroviaire déterminantes pour la sécurité seront écoutées (p. ex. entre chefs-circulation et conducteurs de véhicules moteurs, chefs de la sécurité/coordonateurs de chantiers et chefs-circulation, conducteurs de véhicules moteurs et chefs de manœuvre, etc.). • Aucune autre conversation ne sera sélectionnée, ni ne fera l'objet d'une évaluation.
<p>Quels sont les critères à remplir pour qu'une conversation soit jugée bonne?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les critères répondent aux directives des instructions, en particulier selon PCT 300.3, I-30111 (Dispositions d'exécution des Prescriptions de circulation – DE PCT Infrastructure), I-32125 (Communication sur les chantiers (radio/téléphone mobile)).
<p>Qui est autorisé à écouter les conversations?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seuls les spécialistes d'analyse I-SQU ont accès au système. Ce sont eux qui procèdent aux analyses. Il s'agit des mêmes personnes que celles habilitées à écouter les conversations en cas d'événement.
<p>Que se passe-t-il si j'ai pris part à une conversation jugée mauvaise?</p>	<p>Une analyse intervient afin de savoir par quels aspects cette conversation n'était pas conforme aux prescriptions, puis de savoir comment réagir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personne ne connaîtra votre nom, sauf l'analyste responsable. • Toutes les conversations sont anonymisées. Dans le cadre des évaluations, les informations personnelles (p. ex. nom, UO/entreprise, âge, sexe) ou de lieu (p. ex. secteurs CE, chantiers) ne seront ni saisies, ni analysées, ni transmises à des tiers.
<p>Quand commence l'essai pilote?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'essai commence le 3 février; la nouvelle instruction entre en vigueur simultanément.

Quelle sera la suite des opérations au terme de l'essai pilote?	<ul style="list-style-type: none">• L'essai pilote dure jusqu'à la fin 2020. Ensuite, I-FUB-BF, I-SQU et la CoPe I décideront ensemble si ces analyses se poursuivront.• La CoPe Infrastructure suivra cet essai de près.
Comment suis-je informé des évaluations?	<ul style="list-style-type: none">• I-SQU-SI (KPZ) enverra trois fois pendant l'année une newsletter avec les résultats du trimestre écoulé.• Il conviendra d'aborder aussi les résultats lors de réunions d'équipe.
Est-ce que je sais à l'avance quand ma conversation sera écoutée?	<ul style="list-style-type: none">• Non, aucune communication préalable concernant le moment où des conversations seront analysées n'aura lieu.
Les CFF sont-ils autorisés à analyser des conversations qui n'ont aucun lien avec un accident?	<ul style="list-style-type: none">• Oui, à compter du 3 février 2020, la version révisée de l'instruction I-50094 qui entrera en vigueur autorisera l'écoute de conversations à des fins d'analyse de qualité.• La réglementation I-50094 sera publiée dans la réglementation CFF le 03.02.2020.• Les collaborateurs quittent sa réception au moyen de la confirmation de lecture dans l'application V-App.
Qu'est-ce qui a conduit à l'adaptation de l'instruction actuellement en vigueur?	<ul style="list-style-type: none">• Nous entendons apprendre et nous améliorer constamment. C'est pourquoi nous optons ici pour une démarche préventive pour renforcer la sécurité. La professionnalisation de la communication dans la gestion des transports ferroviaire est ici un élément important.

Interlocuteur pour toute demande d'information complémentaire:

Felix Schmid, felix.schmid@sbb.ch, +41 51 285 07 55