

“People don’t come to work to do a bad job”

« Les gens ne viennent pas travailler pour faire du mauvais travail »

Rudy PONT

Brussels/Bruxelles (10 October 2024)



menti.com

Event code

8262 6364

INFR/ABEL
Right On Track



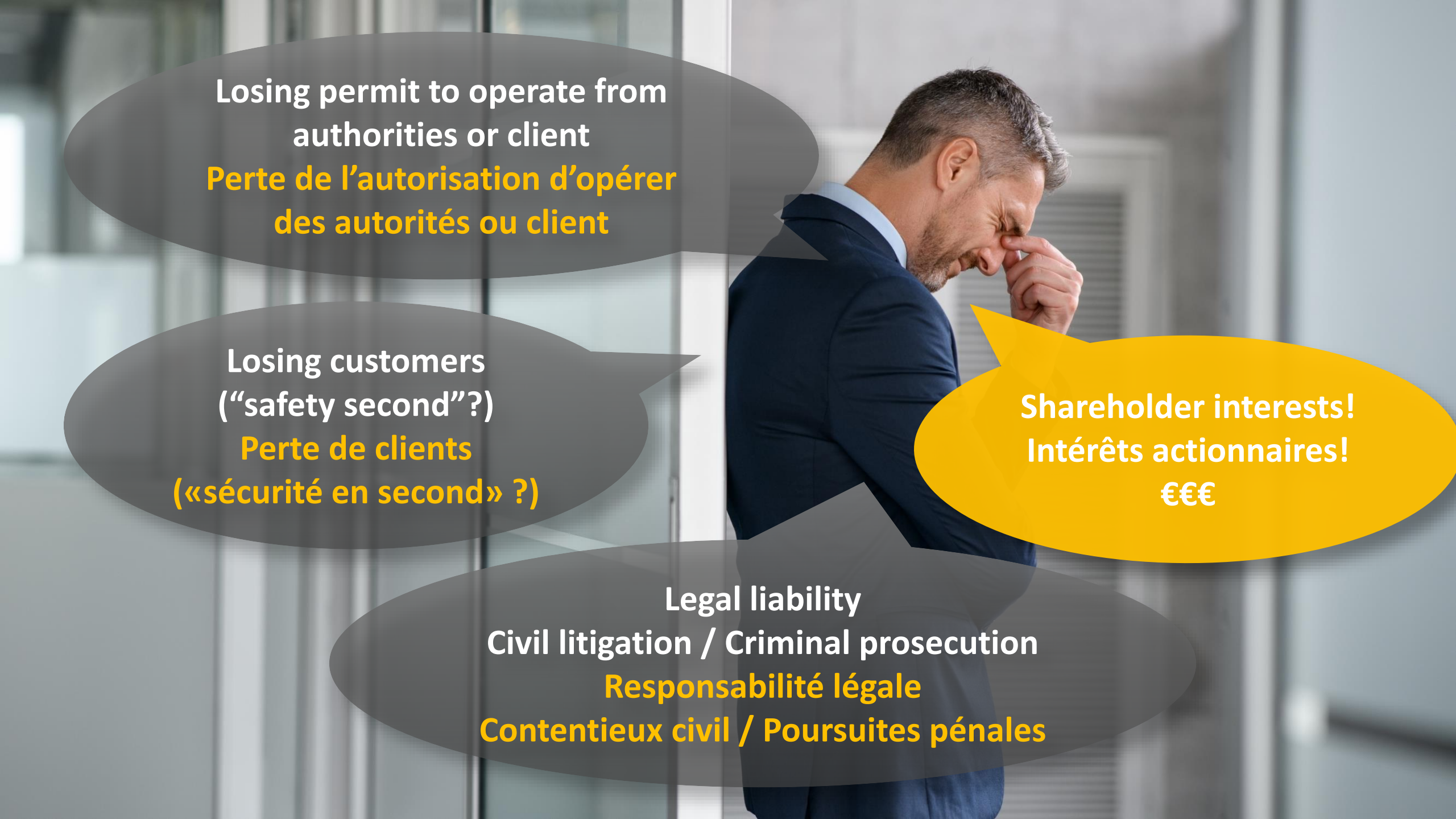
COMPLIANCE
(CONFORMITÉ)



**CULTURE OF
FEAR**
REVISITED
FRANK FUREDI



“Culture de la peur”



**Losing permit to operate from
authorities or client**

**Perte de l'autorisation d'opérer
des autorités ou client**

**Losing customers
("safety second"?)**

**Perte de clients
 («sécurité en second» ?)**

**Shareholder interests!
Intérêts actionnaires!**

€€€

Legal liability

Civil litigation / Criminal prosecution

Responsabilité légale

Contentieux civil / Poursuites pénales



COMPLIANCE

FIXATION

CONFORMITÉ



EVER MORE PROCEDURES

TOUJOURS PLUS DE PROCÉDURES

“When the books get thicker,
they hurt more when slapped on your head.”

“Quand les livres s'épaississent,
ils font plus mal quand on vous êtes tapé sur la tête.”



BUREAUCRACY

BUREAUCRATIE

”Not to learn, but to find the responsible/guilty”

« Ne pas afin d'apprendre, mais pour trouver les responsables/coupables »



FOCUS ON BEHAVIOUR

“Right or wrong”









SAFETY CULTURE

(OR OTHER CAMPAIGNS)

TO ENSURE COMPLIANCE

CULTURE DE SÉCURITÉ

(OU AUTRES CAMPAGNES)

POUR ASSURER LA CONFORMITÉ



“The Quitting Circle”

« Le cercle de l'abandon »





SO WHAT?

WHY SHOULD WE CARE?

ET ALORS?

**POURQUOI DEVRIONS-NOUS
NOUS EN SOUCIER ?**

When people quit...

Quand les gens renoncent à participer...



Flying Blind

On vole
aveugle



Underusing
Human Capital
Sous-utilisation
Capital Humain



No Resilience

Absence de
résilience



**WE NEED TO
BREAK THE QUITTING CIRCLE!**

**NOUS DEVONS
BRISER LE CERCLE DE L'ABANDON !**

HOW TO BREAK THE QUITTING CIRCLE? COMMENT BRISEZ LE CERCLE DE L'ABANDON?

People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters

Des gens font des erreurs

Le blâme ne résout rien

Le contexte détermine le comportement

L'apprentissage est essentiel

Comment vous répondez compte

HOW TO BREAK THE QUITTING CIRCLE? COMMENT BRISEZ LE CERCLE DE L'ABANDON?

People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters

Des gens font des erreurs

Le blâme ne résout rien

Le contexte détermine le comportement

L'apprentissage est essentiel

Comment vous répondez compte

People make mistakes Des gens font des erreurs

People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters



AVIATION

OOOPS! First Dutch F-35A Accidentally Gets Foam Party Instead of Water Salute

OUPS! Le premier F35A néerlandais reçoit accidentellement une fête de la mousse au lieu d'un salut à l'eau

<http://justculture.be/2019/11/oops-first-dutch-f-35a-accidentally-gets-foam-party-instead-of-water-salute/>

People make mistakes Des gens font des erreurs

People make mistakes

Blame fixes nothing

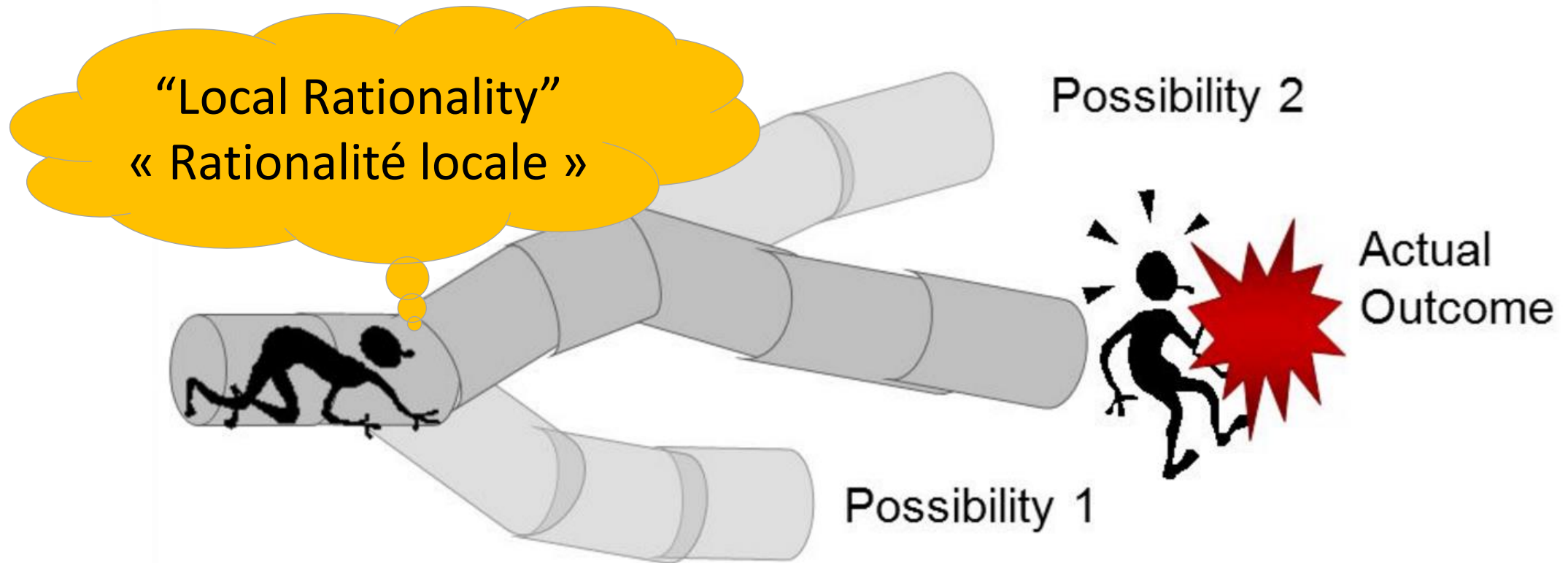
Context drives behaviour

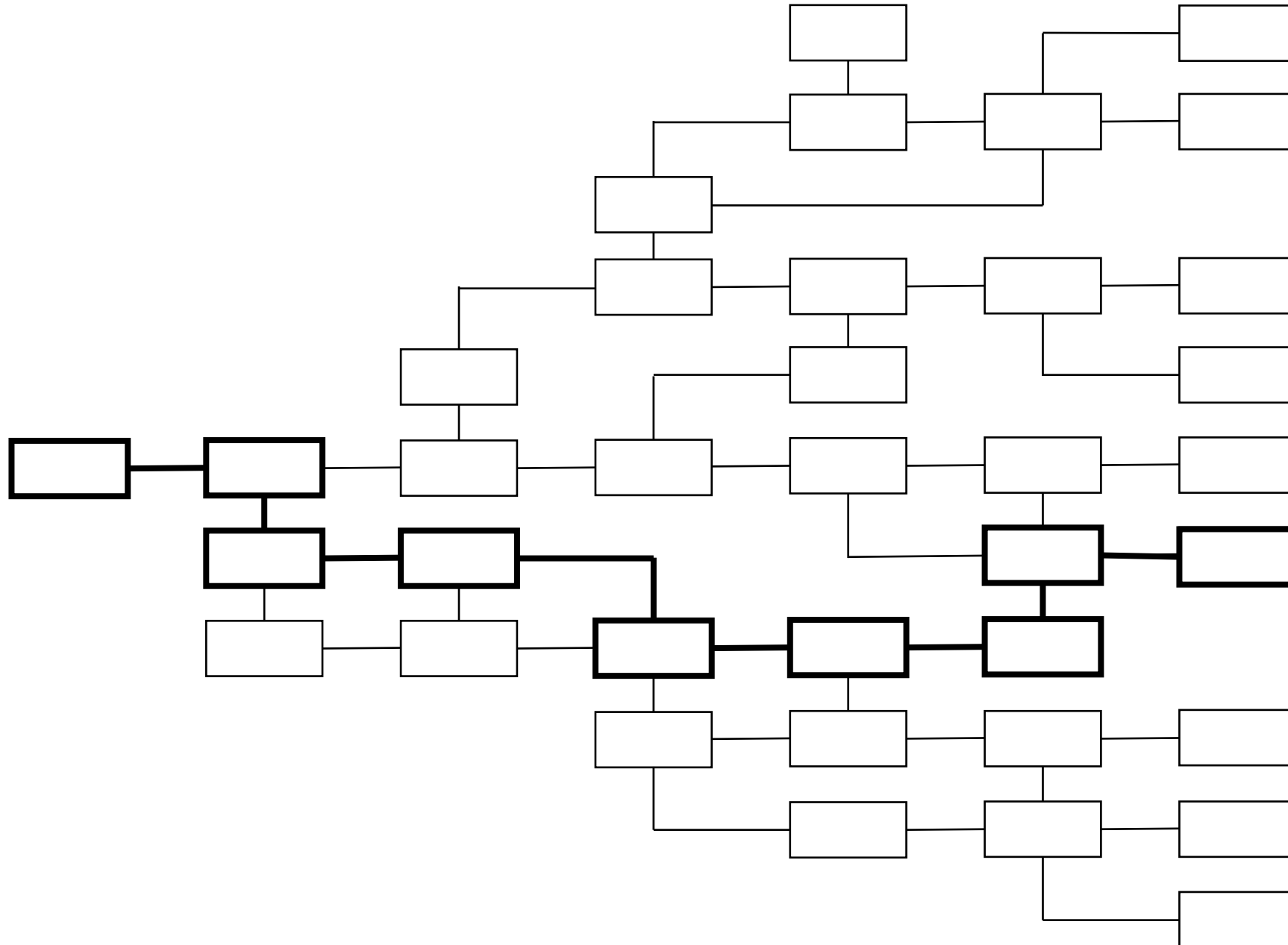
Learning is vital

Your response matters

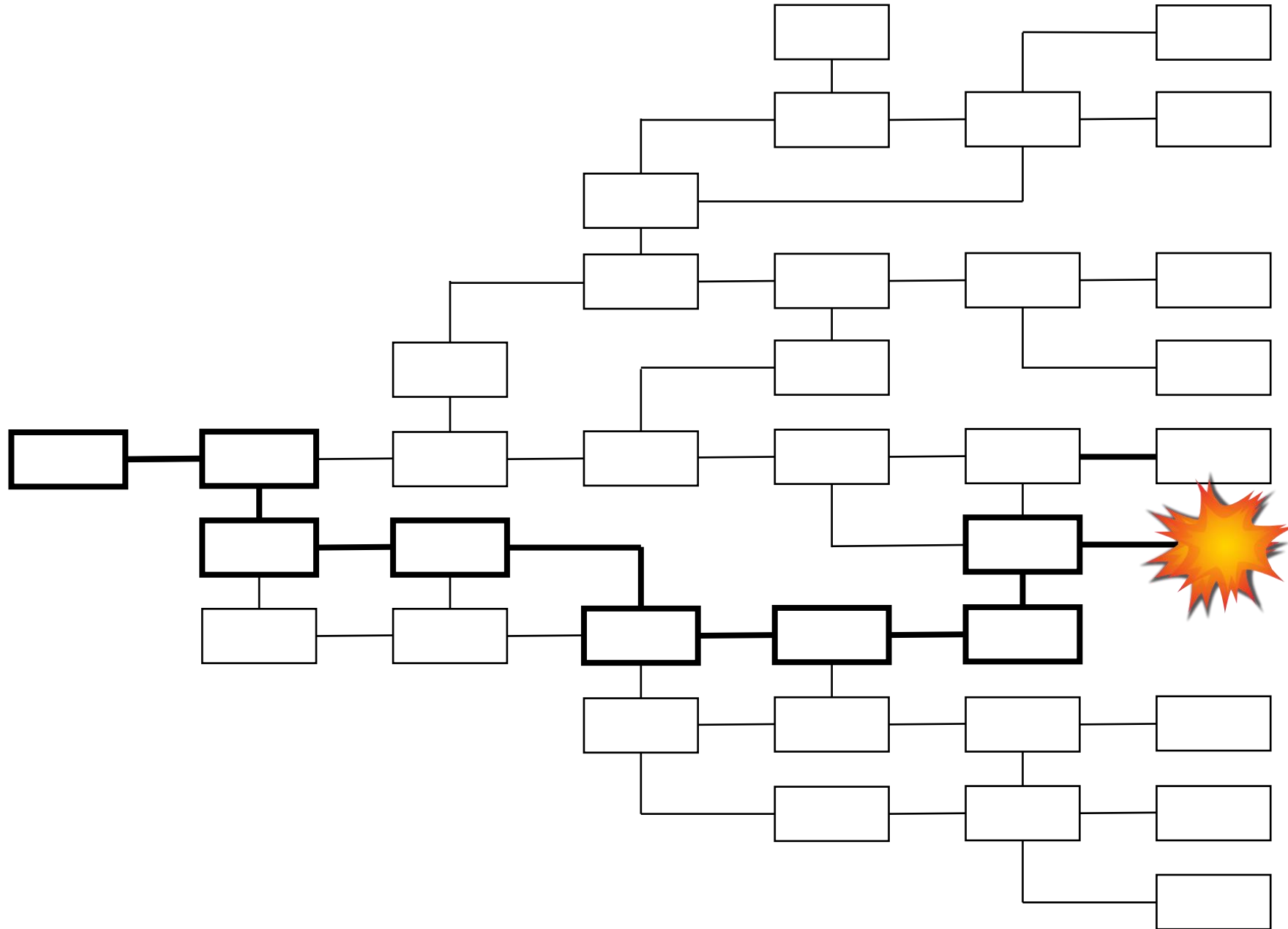
“but they don’t come to work to do a bad job”

« Mais ils ne viennent pas travailler pour faire du mauvais travail »

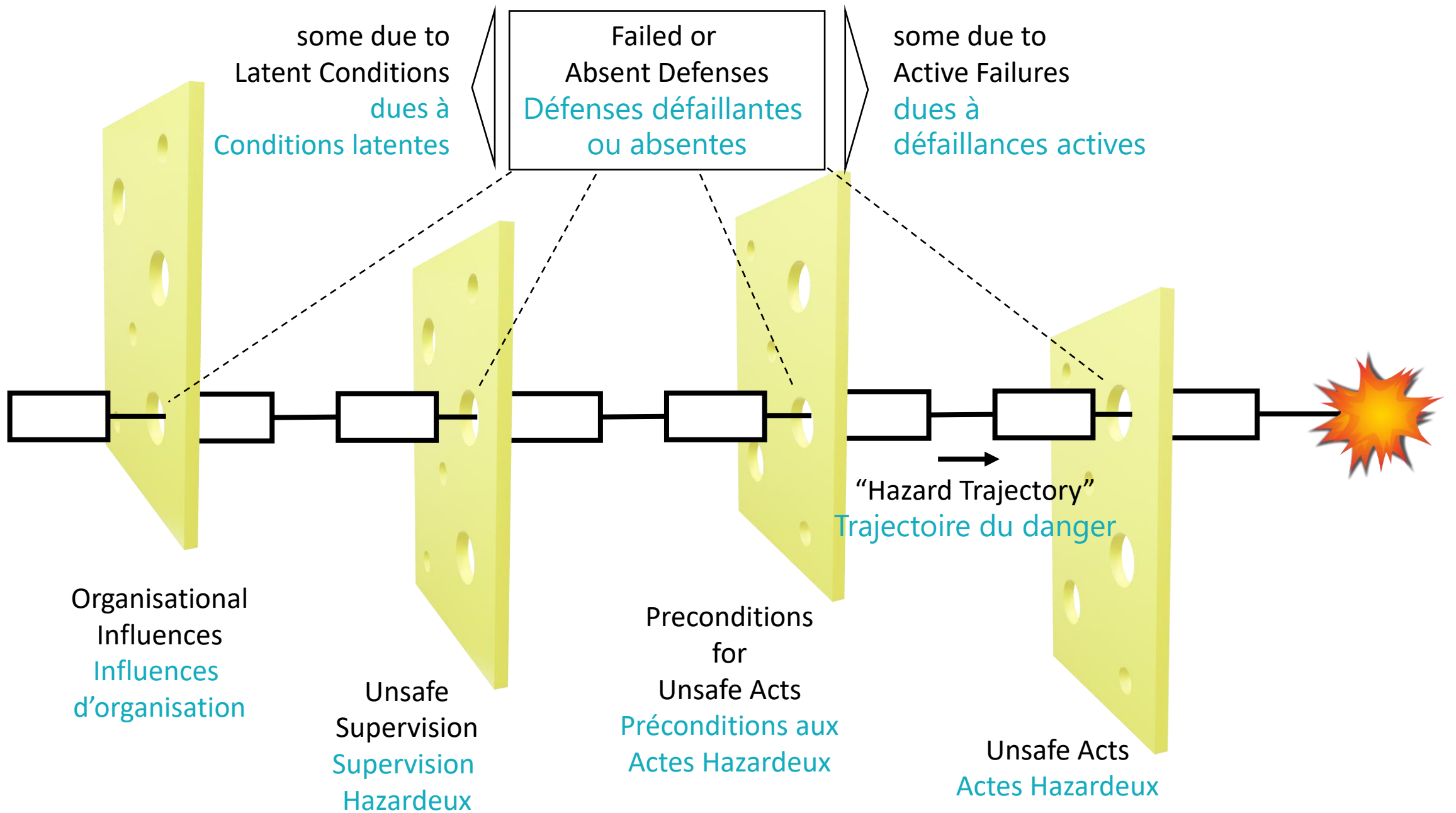




Based on Dekker, S. (2002) The Field Guide to Human Error Investigations. 1st edn. Aldershot (UK): Ashgate Publishing, Ltd.



Based on Dekker, S. (2002) *The Field Guide to Human Error Investigations*. 1st edn. Aldershot (UK): Ashgate Publishing, Ltd.



HOW TO BREAK THE QUITTING CIRCLE? COMMENT BRISEZ LE CERCLE DE L'ABANDON?

People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters

Des gens font des erreurs

Le blâme ne résout rien

Le contexte détermine le comportement

L'apprentissage est essentiel

Comment vous répondez compte

Blame fixes nothing
Le blâme ne résout rien

People make mistakes

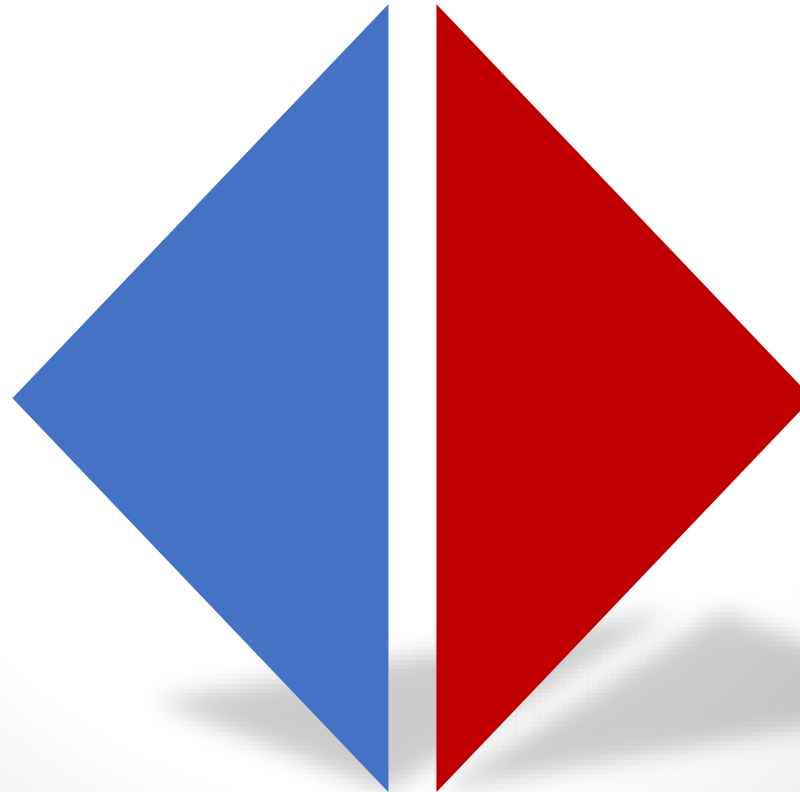
Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters

LEARN
APPRENDRE



BLAME
BLÂMER



STEP 1

Identification
de risque

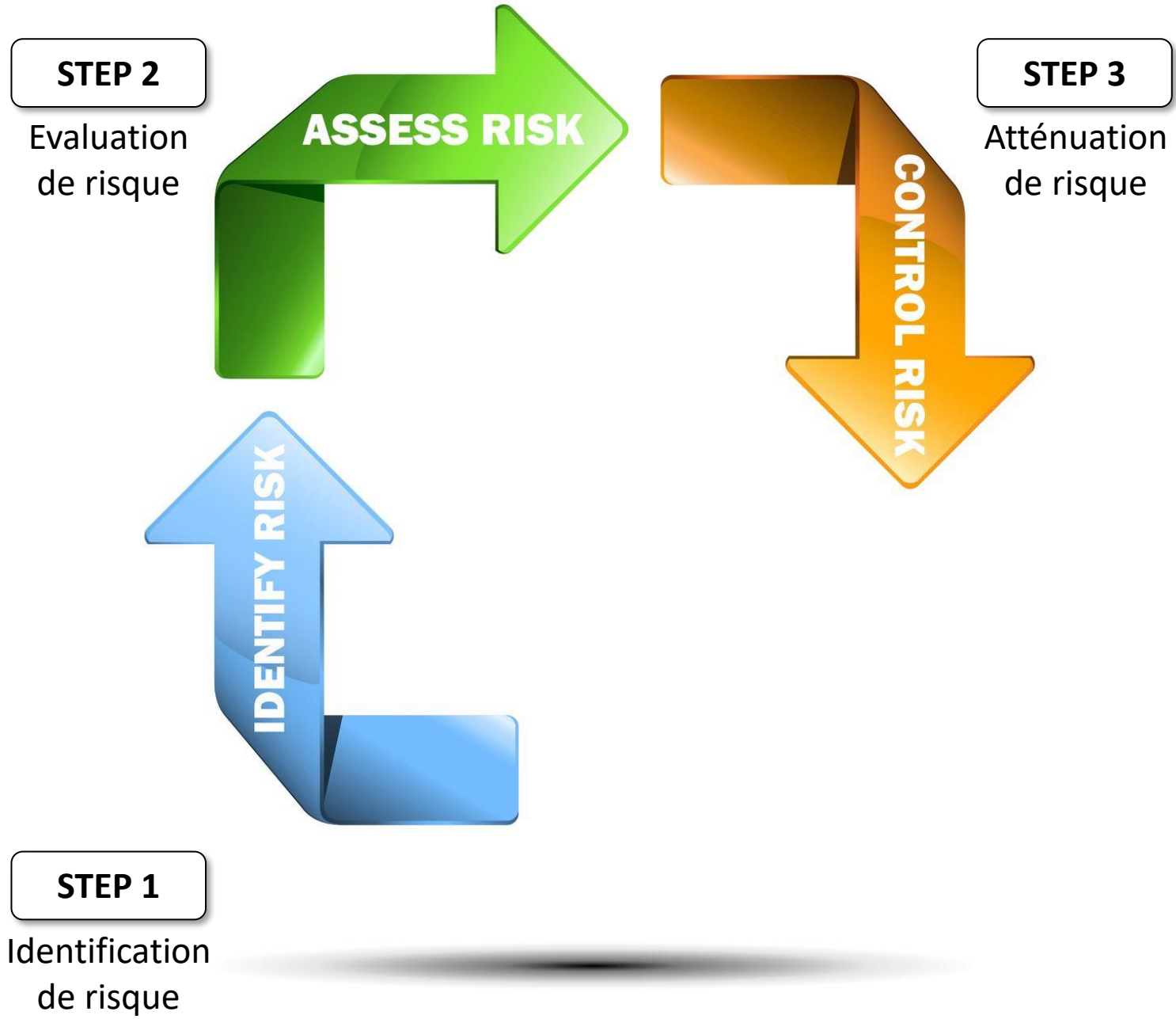
STEP 2

Evaluation
de risque



STEP 1

Identification
de risque





Blame fixes nothing

Le blâme ne résout rien

People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

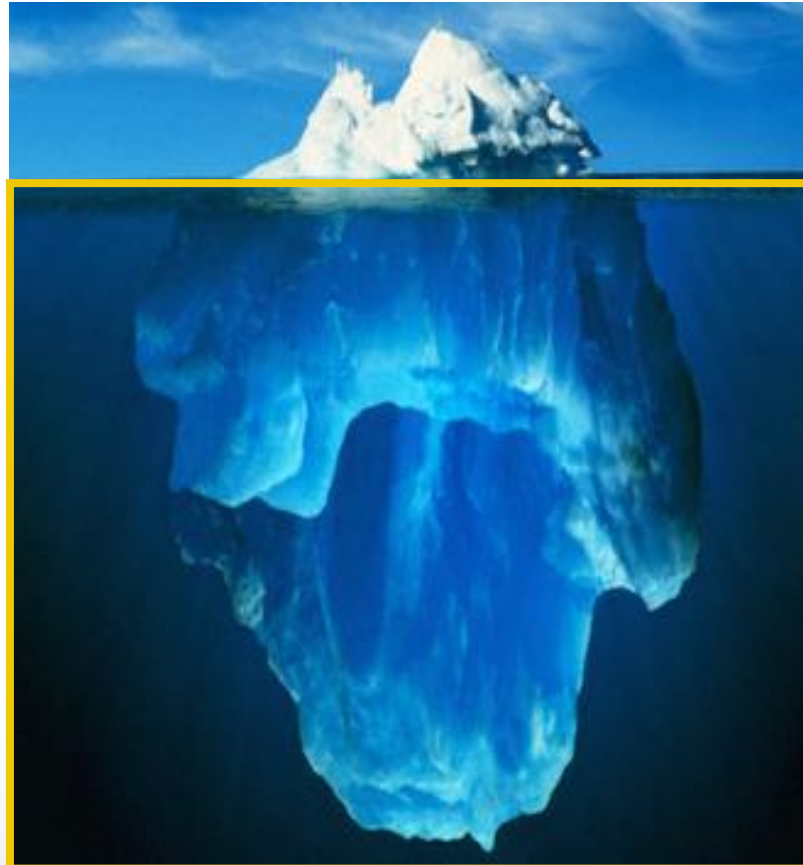
Your response matters

VISIBLE

e.g. accident, airspace infringement, damage, spill...

INVISIBLE

e.g. no checklist use, mistakes, fatigue, airspace infringement...



Need for reporting

Nécessité de rapportage

Blame fixes nothing

Le blâme ne résout rien

People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters

People (& organisations) will only report, if they feel that...

Des gens (& des organisations) rapporteront seulement quand ils sentent que...

- something is important (it's worth the effort)
quelque chose est important (> l'effort pour rapporter)
- their report makes a difference
leur rapport fait une différence
- there will be no repercussions
ils doivent pas craindre des sanctions



Blame fixes nothing Le blâme ne résout rien

People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters

Just Culture

“A culture in which front-line operators or other persons are

not punished for actions, omissions or decisions taken by them that are commensurate with their experience and training,

but in which gross negligence, willful violations and destructive acts are not tolerated.”

Culture Juste

“Une culture dans laquelle les agents de première ligne ou d'autres personnes

ne sont pas punis pour leurs actions, omissions ou décisions qui sont proportionnées à leur expérience et à leur formation,

mais dans laquelle les négligences graves, les manquements délibérés et les dégradations ne sont pas tolérés;

Blame fixes nothing

Le blâme ne résout rien

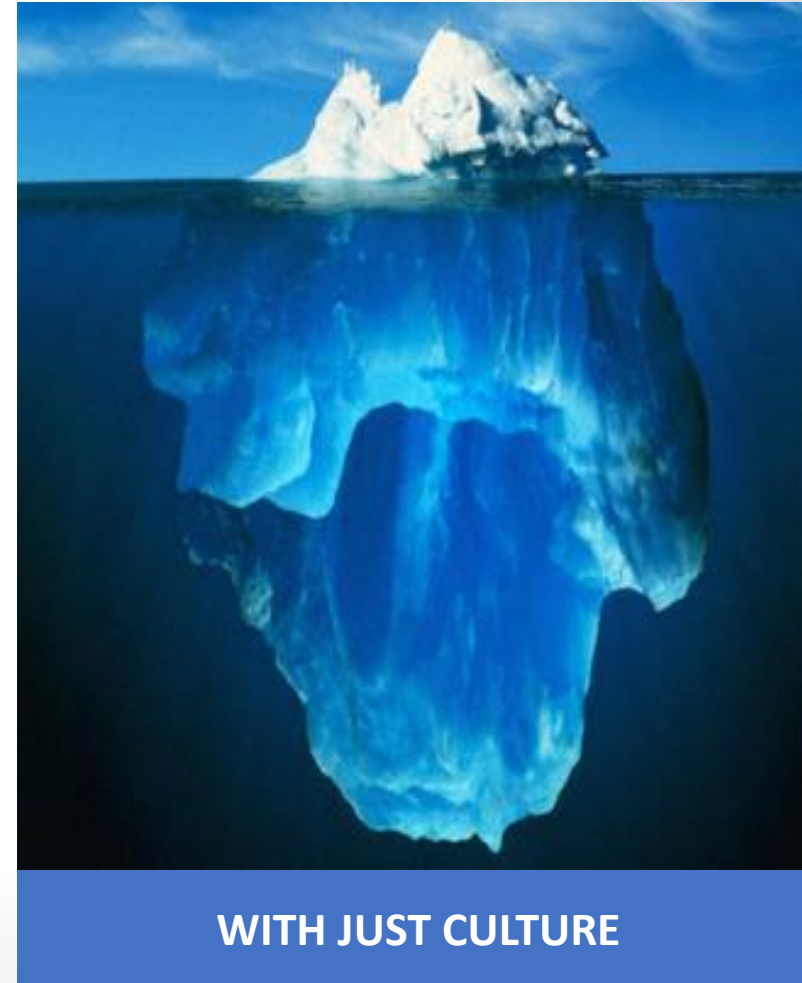
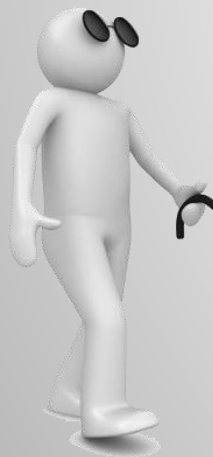
People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters



Blame fixes nothing
Le blâme ne résout rien

People make mistakes

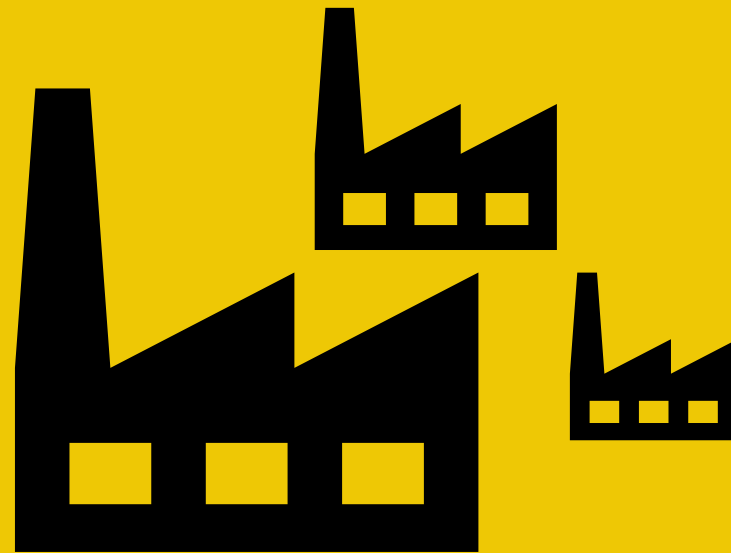
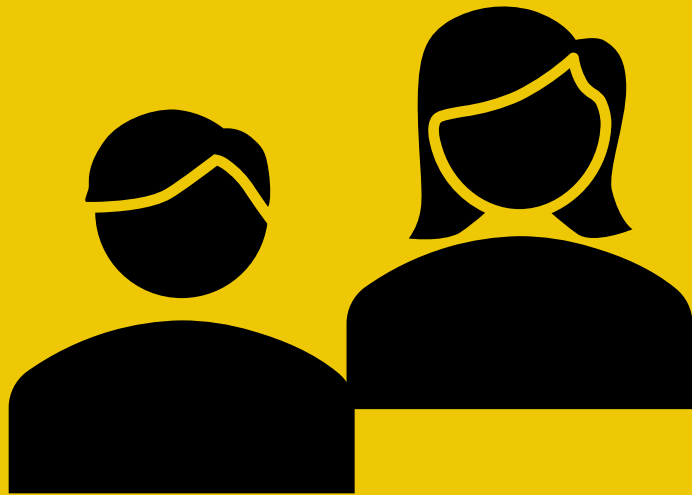
Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters

JUST CULTURE / CULTURE JUSTE



Blame fixes nothing
Le blâme ne résout rien

People make mistakes

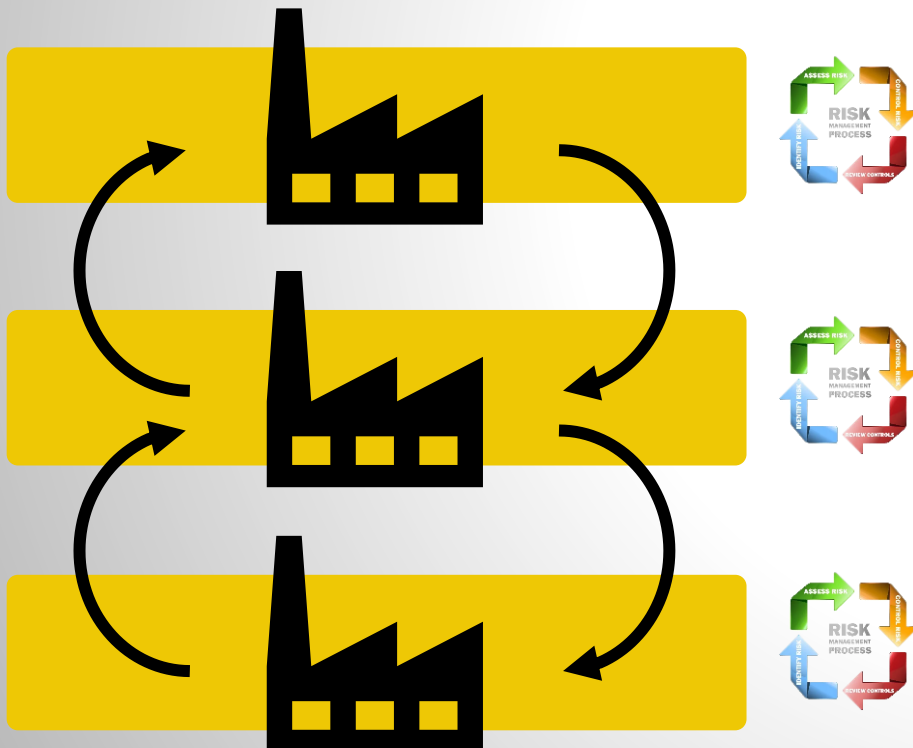
Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters

SUBCONTRACTING / SOUS-TRAITANCE



**NO (TOP-LEVEL)
COMMITMENT
=
NO TRUST
=
NO SAFETY
IMPROVEMENT**

HOW TO BREAK THE QUITTING CIRCLE? COMMENT BRISEZ LE CERCLE DE L'ABANDON?

People make mistakes

Des gens font des erreurs

Blame fixes nothing

Le blâme ne résout rien

Context drives behaviour

Le contexte détermine le comportement

Learning is vital

L'apprentissage est essentiel

Your response matters

Comment vous répondez compte

MEDIACORP

5

SONY

Context drives behaviour

Le contexte détermine le comportement

People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters



ntcrawford722 1 maand geleden
Fucking idiots smd
Beantwoorden •



james woody 11 maanden geleden
I hope the co pilot was fired, and never flew again.

Beantwoorden •

[Alle 9 antwoorden bekijken](#) ▾

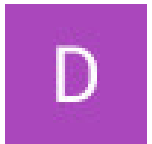


sleepingeye 10 maanden geleden
+james woody I agree, he must loose his job.

Beantwoorden •



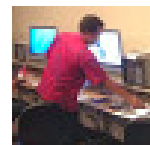
Alexis Aguirre 2 jaar geleden
co pilot should be investigated and he must go to therapy



Dufus Rufus 4 maanden geleden
I'd like to see the statistics on what percent of 'pilot error' incidents/crashes were caused by/while the first officer/co-pilot was flying the plane. I bet it's very high.



John Smith 7 maanden geleden
Fucking idiots, leave the
Beantwoorden •



Manuel Gaetan 1 jaar geleden
Sounds like incompetence.... This should have never have happen... You must always maintain situational awareness. There is no room for ignorance or incompetence in Aviation...



Zorbacci O 10 maanden geleden
Asian pilots.
Beantwoorden •

Context drives behaviour

Le contexte détermine le comportement

People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters



Context drives behaviour

Le contexte détermine le comportement

- People make mistakes
- Blame fixes nothing
- Context drives behaviour
- Learning is vital
- Your response matters



B737



A320 – Cockpit Door Switch



A320 – Rudder Trim Switch

Context drives behaviour

Le contexte détermine le comportement

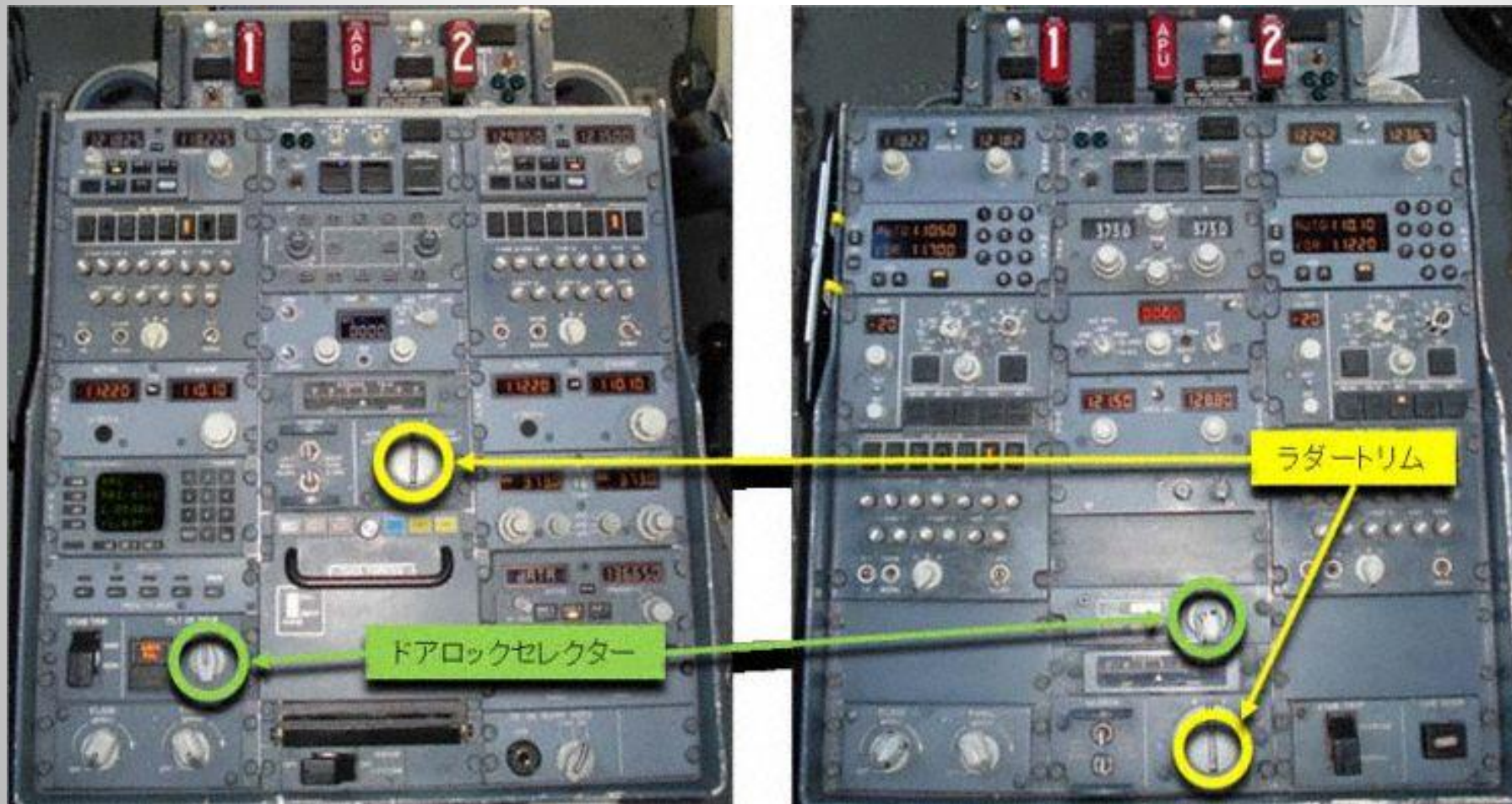
People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters



Context drives behaviour

Le contexte détermine le comportement

People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters



Context drives behaviour

Le contexte détermine le comportement

People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters

TRADITIONAL VIEW – VUE TRADITIONNELLE	SYSTEMS THINKING - PENSÉE SYSTÉMIQUE
WHO is responsible? - QUI est responsable ?	WHAT is responsible? - QOUI est responsable ?
‘HUMAN ERROR’ « ERREUR HUMAINE »	
Cause	Symptom - Symptôme
Random, unreliable behaviour Comportement aléatoire et peu fiable	Systematically connected to features of people’s tools, tasks and operating environment (context) Liée systématiquement aux fonctionnalités des outils, des tâches et de l’environnement d’exploitation des personnes
Conclusion	Starting point - Point de départ



Human error is a sign that a system needs to be redesigned

TREINRAMP

‘Tragische menselijke fout’ lag aan de basis van dodelijk treinongeval in Griekenland, zegt premier

De Standaard

woensdag 1 maart 2023

“Une erreur humaine tragique est à l’origine d’un accident mortel dans un entraînement en Grèce, selon le Premier ministre”



HOW TO BREAK THE QUITTING CIRCLE? COMMENT BRISEZ LE CERCLE DE L'ABANDON?

People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters

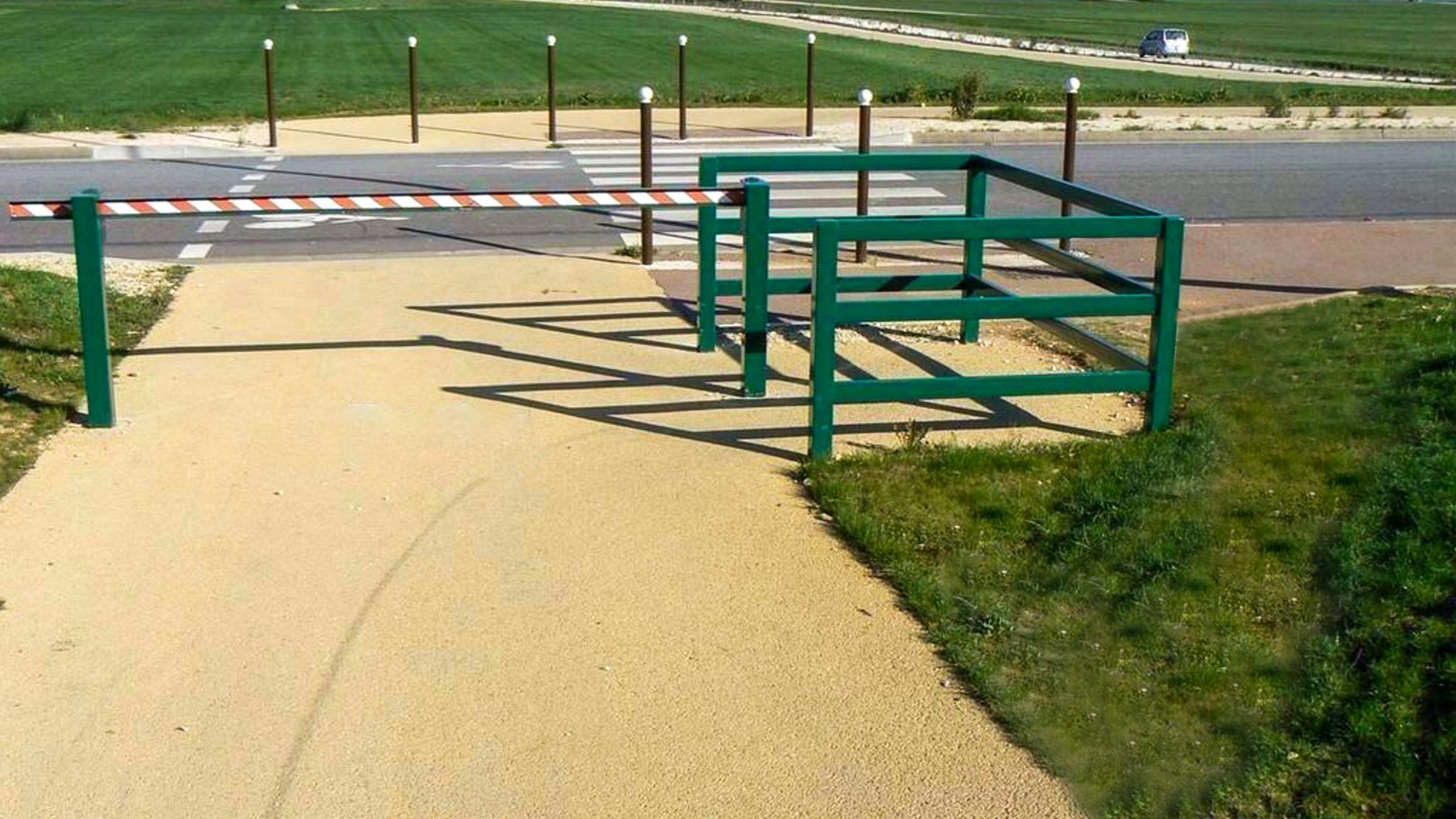
Des gens font des erreurs

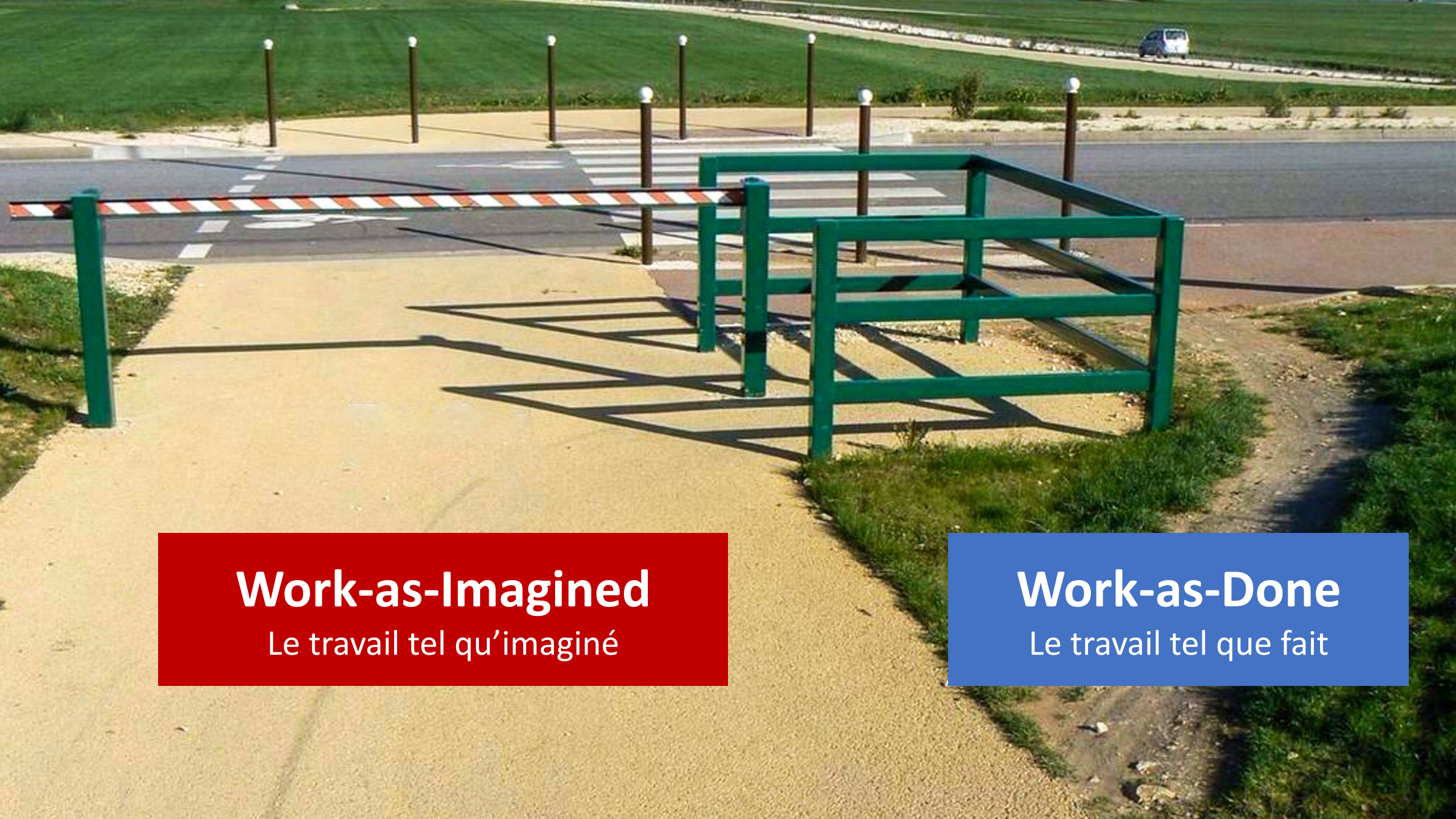
Le blâme ne résout rien

Le contexte détermine le comportement

L'apprentissage est essentiel

Comment vous répondez compte





Work-as-Imagined

Le travail tel qu'imaginé

Work-as-Done

Le travail tel que fait

Learning is vital

L'apprentissage est essentiel

People make mistakes

Blame fixes nothing

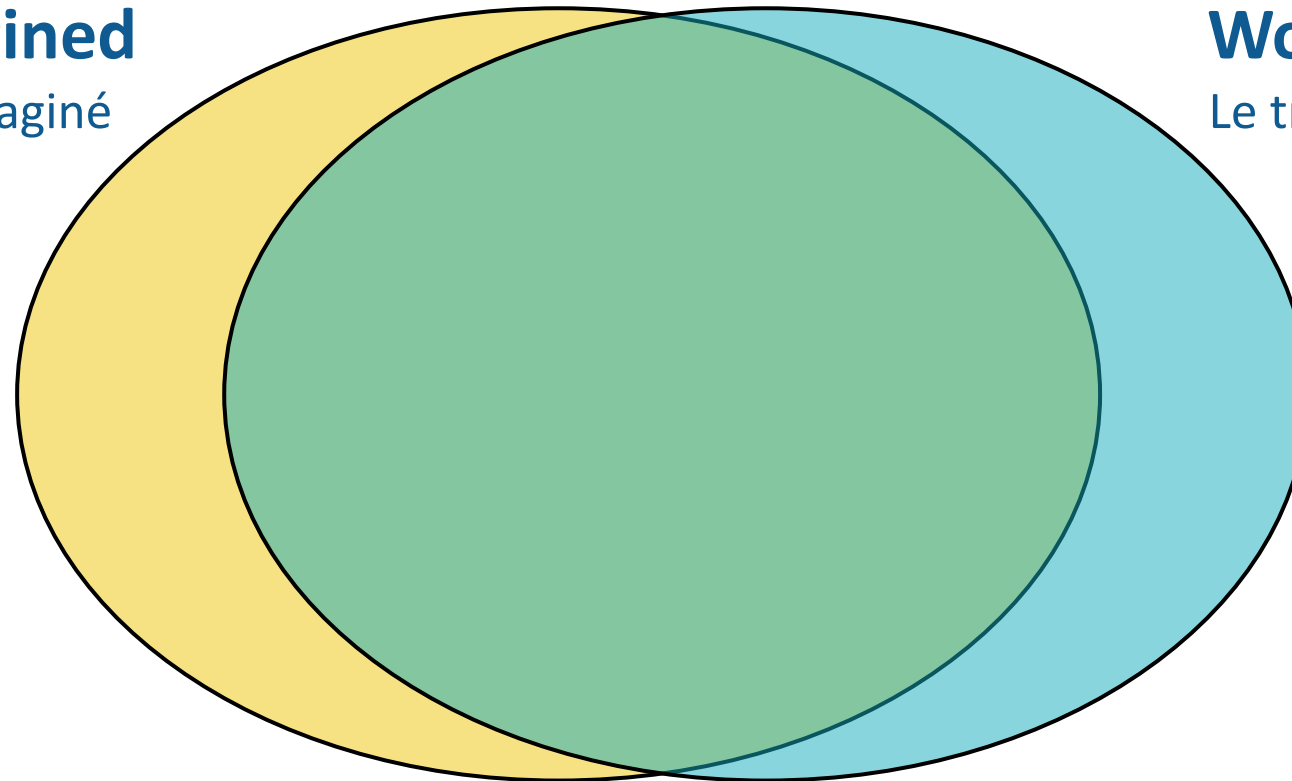
Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters

Work-as-Imagined

Le travail tel qu'imaginé



Work-as-Done

Le travail tel que fait

Learning is vital L'apprentissage est essentiel

People make mistakes

Blame fixes nothing

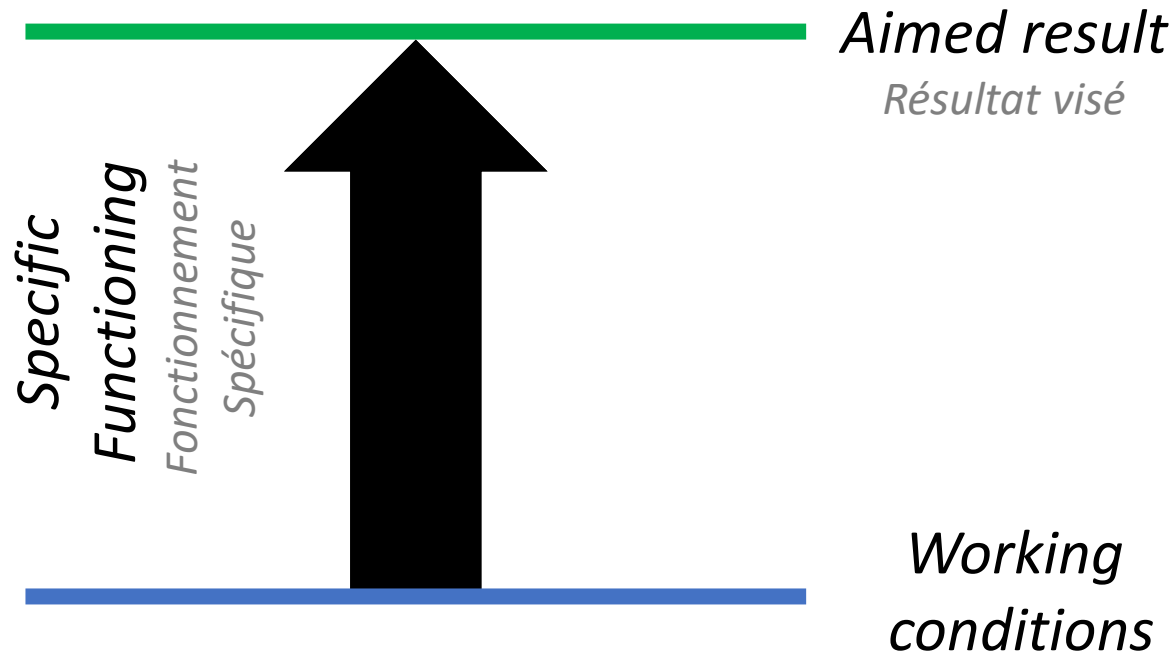
Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters

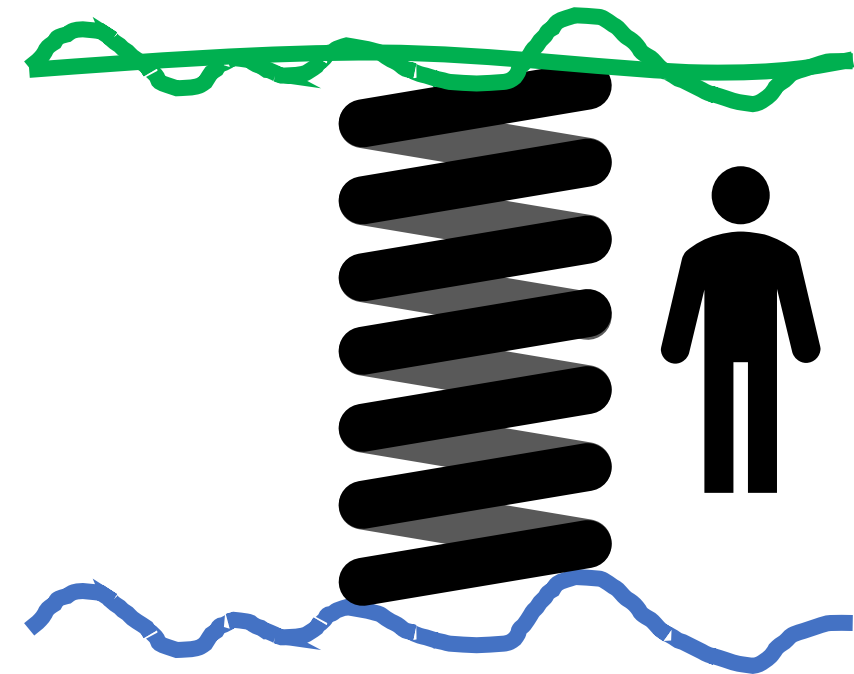
Work-as-Imagined

Le travail tel qu'imaginé



Work-as-Done

Le travail tel que fait



Learning is vital L'apprentissage est essentiel

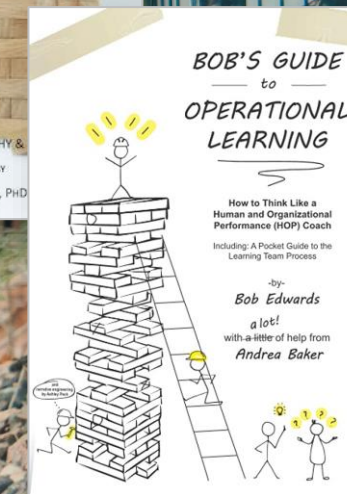
People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters



LEARNING TEAMS UNVEIL THE WAD! LES ÉQUIPES D'APPRENTISSAGE DÉVOILENT LA TQF!

Learning is vital L'apprentissage est essentiel

People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

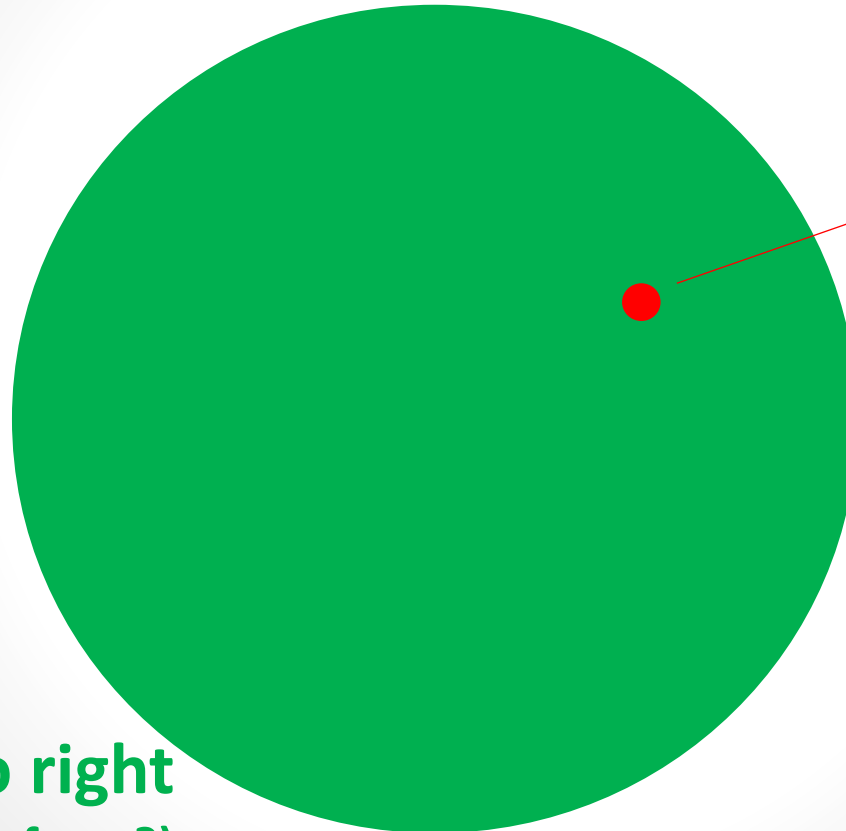
Learning is vital

Your response matters

SAFETY-II
SECURITÉ-II

Things that go right
(How to reinforce?)

Les choses qui se passent bien
(Comment renforcer ?)



SAFETY-I / SECURITÉ-I

Things that go wrong
(How to avoid/improve?)

Les choses qui tournent mal
(Comment éviter/améliorer ?)

*Not only QUANtitative
but also QUALitative*

*Pas seulement QUANtitative
mais aussi QUALitative*

HOW TO BREAK THE QUITTING CIRCLE? COMMENT BRISEZ LE CERCLE DE L'ABANDON?

People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters

Des gens font des erreurs

Le blâme ne résout rien

Le contexte détermine le comportement

L'apprentissage est essentiel

Comment vous répondez compte

Your response matters

Comment vous répondez compte

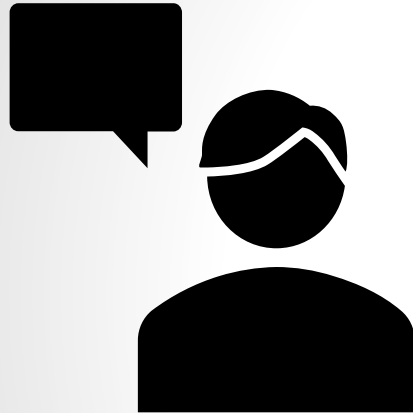
People make mistakes

Blame fixes nothing

Context drives behaviour

Learning is vital

Your response matters

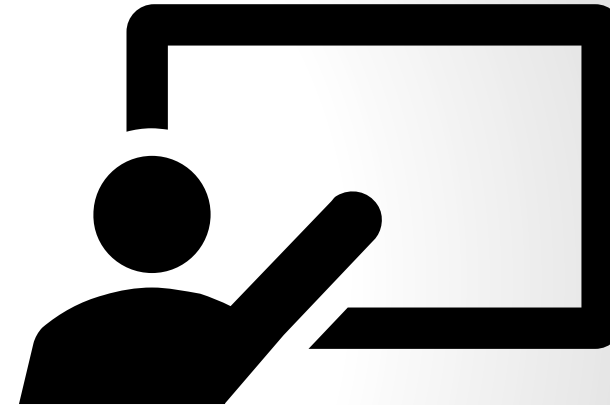


ANCHOR the learning:

Explain WHY

ANCRER l'apprentissage :

Expliquez POURQUOI



ACT

Show, don't tell

ACTE

Montrez, pas juste des parôles

HOW TO BREAK THE QUITTING CIRCLE?

COMMENT BRISEZ LE CERCLE DE L'ABANDON?

People make mistakes

Des gens font des erreurs



LOCAL RATIONALITY

Blame fixes nothing

Le blâme ne résout rien



JUST CULTURE

Context drives behaviour

Le contexte détermine le comportement



SYSTEMS THINKING

Learning is vital

L'apprentissage est essentiel



LEARNING TEAMS
(WAD in SAFETY-I + II)

Your response matters

Comment vous répondez compte



ANCHOR & ACT

“People don't come to work to do a bad job”

« Les gens ne viennent pas travailler pour faire du mauvais travail »



Rudy Pont
rudy.pont@sylco-consult.be
+32 478/58.50.44

LinkedIn