

COMMENT LE RECONNAITRE ?

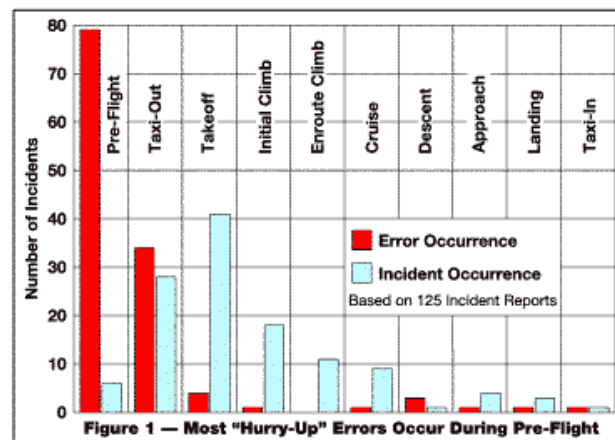
- Le Hurry Up syndrome se caractérise par un **besoin réel ou perçu** de réaliser avec précipitation une ou plusieurs tâches. Il y a un désir de « rattraper le temps perdu », et la pression temporelle ainsi créée nous **pousse à l'action**.
- Les facteurs souvent conjugués sont les **retards**, les **limitations de temps de service** et l'augmentation de la **complexité** opérationnelle : particularités passagers ou avion, dégradation météo, etc.
- Lorsque le Hurry Up syndrome est présent, des **erreurs de coordination** sont fréquentes : Procédure ou Checklist faite de mémoire, seul et sans cross check, décision unilatérale sans concertation, action faite à la place de l'autre, etc.

QUELS SONT LES RISQUES ?

- Le Hurry Up syndrome peut pousser à commettre des **erreurs latentes** et/ou des **omissions** : calculs de performance non vérifiés, clairances erronées, analyse du contexte réduite, briefing inadapté ou non exécuté, checklist oubliée, mauvais traitement de pannes, procédures et vérifications non respectées...
- Les risques de ces erreurs sont les suivants :
 - **Pilotes** : Mise en danger des PS au roulage, COS erronée, trajectoires sol ou vol conflictuelles, UAS, Loss Of Control, CFIT.
 - **PNC** : Départ avec équipement de sécurité manquant ou inop, cabine ou offices non sécurisés, passagers à particularités non briefés, Cabin Ready non envoyés.

COMMENT GÉRER LA MENACE ?

- La stratégie la plus efficace est de **temporiser par exemple en respirant** puis de dire explicitement « STOP » : **savoir renoncer à l'action immédiate, s'interrompre pour prendre le temps de prioriser les tâches à traiter**.
- Tout ce qui va pouvoir **améliorer la coordination** doit être mis en œuvre :
 - Se préparer collectivement à l'action : lister les tâches essentielles, les prioriser, rappeler qui fait quoi, déléguer.
 - Se protéger des interruptions de tâches et exécuter une tâche à la fois. Se méfier de la co-activité.
 - Vérifier collectivement : rendre compte, sanctuariser les cross checks, effectuer les checklists prévues.



Source : NASA. ASRS Directline issue N°5

Dans la phase d'exploitation avant le vol, la communication interpersonnelle peut être dégradée par la séparation physique des membres d'équipage et interférer avec l'utilisation efficace de toutes les ressources disponibles (CRM) et par la distraction de nombreuses sources externes.

Les équipages ressentent la pression temporelle !

La difficulté n'est pas de reconnaître le problème mais d'y répondre de façon adaptée. Les réponses habituellement rencontrées (« on partira lorsqu'on sera prêt ») donnent l'illusion d'une gestion alors qu'elles sont surtout des réactions d'évitement.

Dans d'autres domaines, il existe des outils basés sur la temporisation pour se coordonner. Par exemple, dans le domaine du nucléaire, la « **minute d'arrêt** » en cas de perte de COS lors d'une surcharge de travail. Dans le domaine de la santé, il y a le « **time out** » et « **10s pour 10 min** » pour permettre de s'arrêter et prendre le temps de confirmer le plan avec l'équipe.

L'impact sur les compétences non techniques est important :

GES : le temps est subit plutôt que géré, les tâches ne sont pas hiérarchisées, les ressources sont mal utilisées - tendance à vouloir tout faire seul sans briefing préalable ni post vérification.

COS : diminution de la conscience de la situation par régression au niveau 1, celui de la perception. Diminution de la conscience de la situation partagée par perte de coordination.

DEC : difficulté à renoncer, tendance à utiliser les ressources pour agir et négliger l'utilisation des ressources pour comprendre en cas de FORDEC.

LTE : focalisation sur la tâche au détriment de la synergie équipage.

Connaissance de soi : symptômes équivalents au stress, tunnelisation de l'attention.

- Procédure critique susceptible d'être interrompue : mettre en place une stratégie pour se protéger.
- Procédure interrompue sous Hurry Up syndrome : reprendre la procédure depuis le début.
- Procédure non essentielle : Briefer le report aux phases opérationnelles non chargées.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Il existe une procédure compagnie (code retard 99) qui permet au commandant de bord de prendre en compte la menace du Hurry-up Syndrome afin de diminuer la pression temporelle et permettre de recentrer tous les acteurs de la touchée sur la priorité sécurité des vols.

Les erreurs dues au Hurry Up syndrome interviennent majoritairement en phase de préparation des vols et en phase de roulage.

La plupart des phases de vol des opérations emploient des procédures normalisées bien conçues qui sont de nature linéaire où une tâche requise donnée suit une autre tâche requise. En revanche, les tâches de la phase prévol peuvent être non linéaires, c'est-à-dire qu'il peut parfois n'y avoir aucune séquence logique ou prescrite en Co-activité.