

Objectifs du cours

Comprendre la culture de sécurité dans le cadre du SGS.

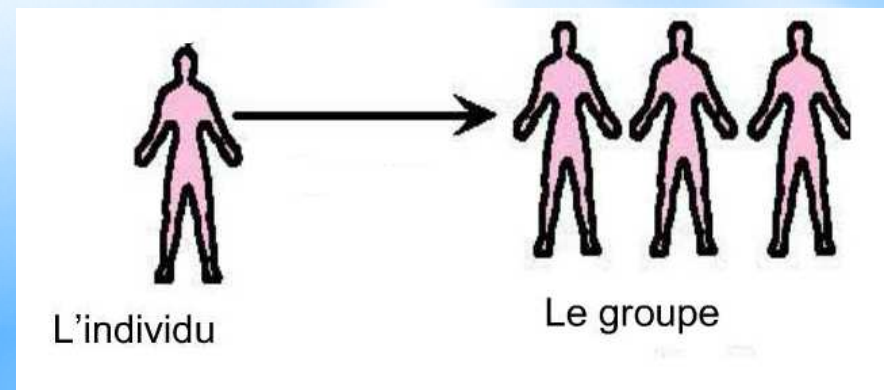
Comprendre l'importance de la culture de sécurité dans l'entreprise.

Comprendre la culture juste.



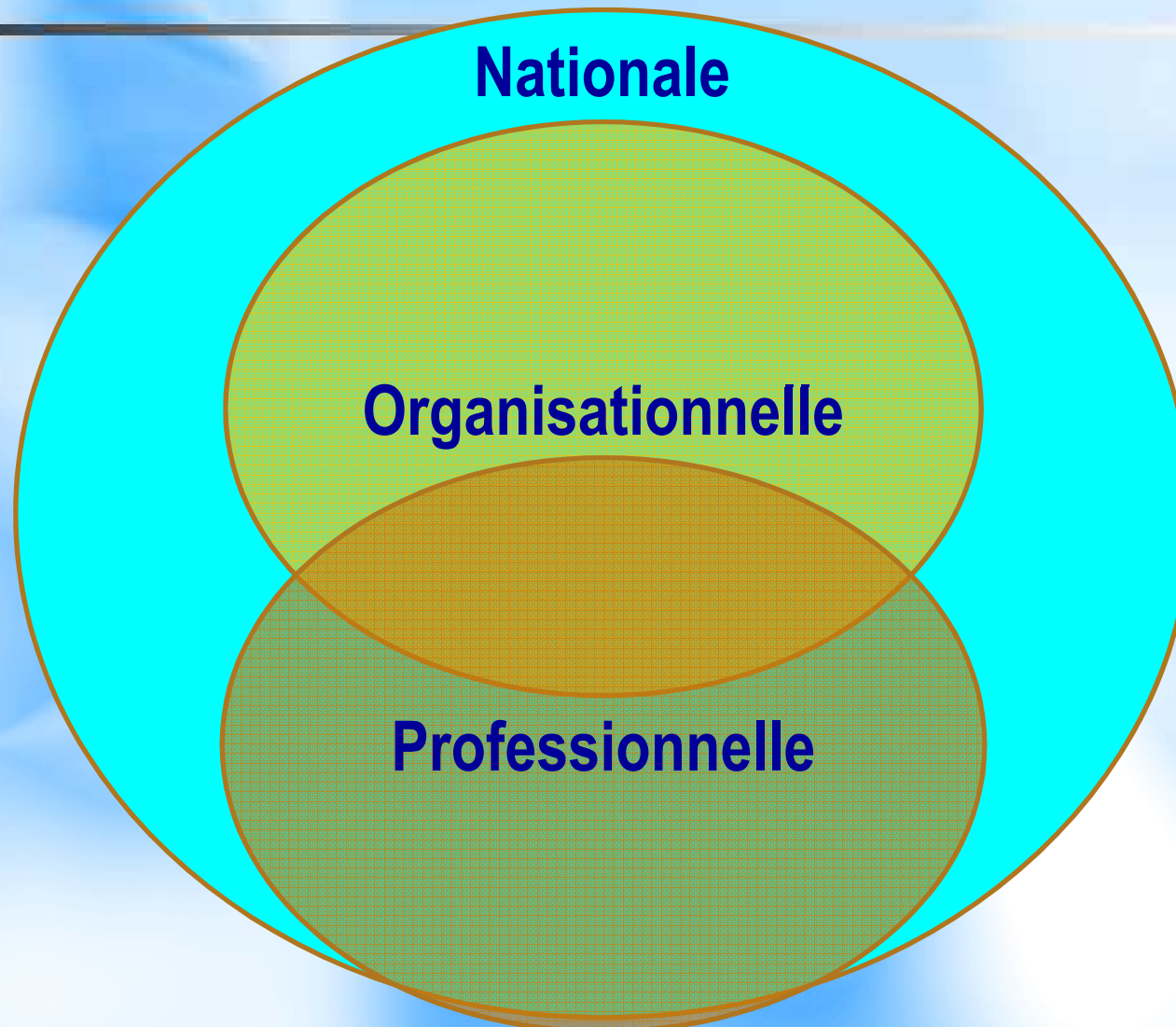
Culture

- ✘ La culture nous réunit comme membres de groupes et nous indique comment nous devons nous comporter dans des situations normales et anormales.
- ✘ La culture influence les valeurs, les croyances et les comportements que nous partageons avec les autres membres de nos divers groupes sociaux.





Le concept de la culture





Trois cultures

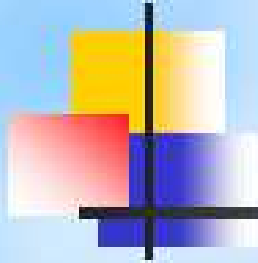
- × **La culture nationale** englobe le système de valeurs des nations individuelles.
- × **La culture organisationnelle** différencie les valeurs et comportements des organisations individuelles. (par exemple, entité gouvernementale comparée à une organisation privée).
- × **La culture professionnelle** différencie les valeurs et comportements de certains groupes professionnels (par exemple, pilotes, contrôleurs de la circulation aérienne, mécaniciens, personnel d'aérodrome, etc.).
- × Aucune entreprise humaine n'est exempte de culture.



La culture de sécurité

Le terme « culture de sécurité » désigne la culture d'entreprise en ce qui concerne les questions de sécurité dans les milieux de travail comportant des risques significatifs.

Plus précisément, on peut définir la culture de sécurité comme étant l'ensemble des pratiques développées et répétées par les principaux acteurs concernés, pour maîtriser les risques de leur métier.



La culture de sécurité

L'intégration de la culture de la sécurité dans l'organisation réside dans les croyances des employés au sujet de l'importance de la sécurité y compris ce qu'ils pensent les superviseurs et les dirigeants croient vraiment sur la priorité de la sécurité.



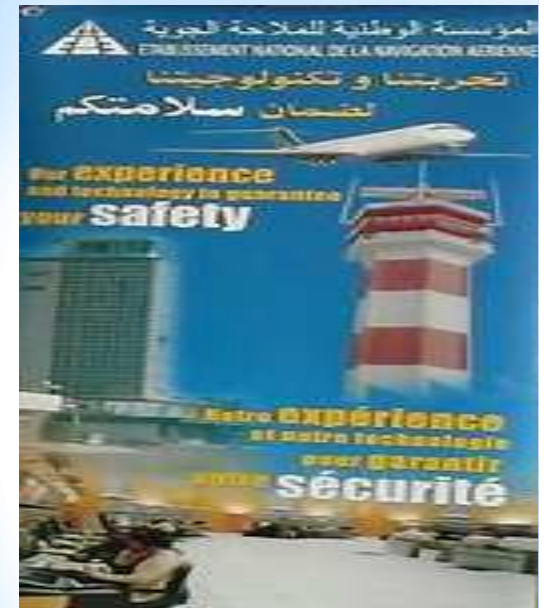
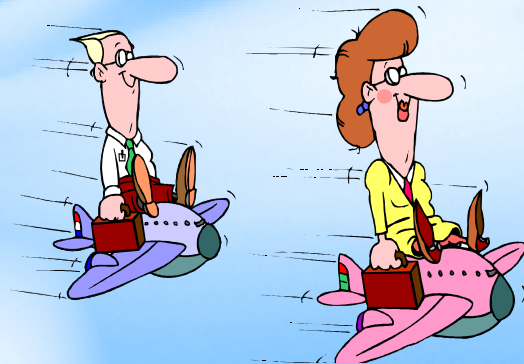
La culture de sécurité

Dans l'esprit de certains gens rejettent les changements.

Pour changer leur culture



Il faut la formation



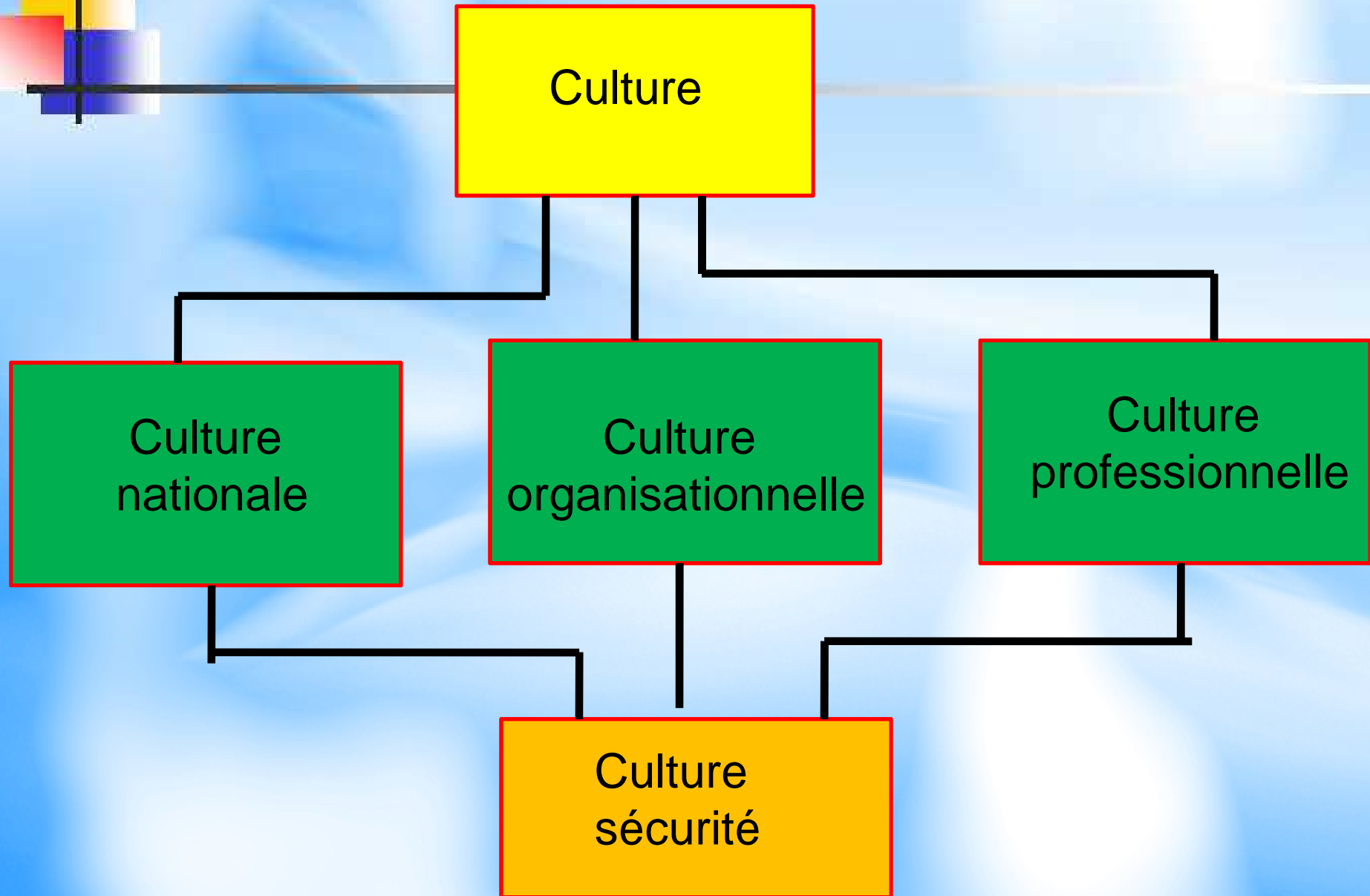


La culture de sécurité

La culture de sécurité est importante dans l'organisation pour atteindre un niveau élevé de sécurité. Elle est caractérisé par :

1. La confiance.
2. Une politique non punitive à l'égard de l'erreur.
3. Rapporter les erreurs.
4. Le partage de l'information.
5. Accepter la critique et être ouvert.
6. Créer un climat qui favorise le « feedback ».

Le concept de la culture



Le modèle de culture de sécurité

Le professeur James Reason suggère qu'une culture de la sécurité de l'organisation soit caractérisé par :

- Informer.
- Rappporter.
- Juste.
- Flexible.
- Apprentissage.



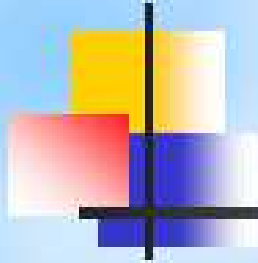


Le modèle de culture de sécurité

Informé: Les gestionnaires savent ce qui se passe dans leur organisation et les employés sont prêts à rendre compte de leurs propres erreurs et accidents évités de justesse.

Rapporter : L'organisation encourage les employés à divulguer des informations sur tous les dangers auxquels ils sont confrontés.

Juste: L'organisation a une approche juste et équitable à des erreurs et incite les employés à rendre des comptes et s'applique des sanctions pour des actions inacceptables ou des violations.

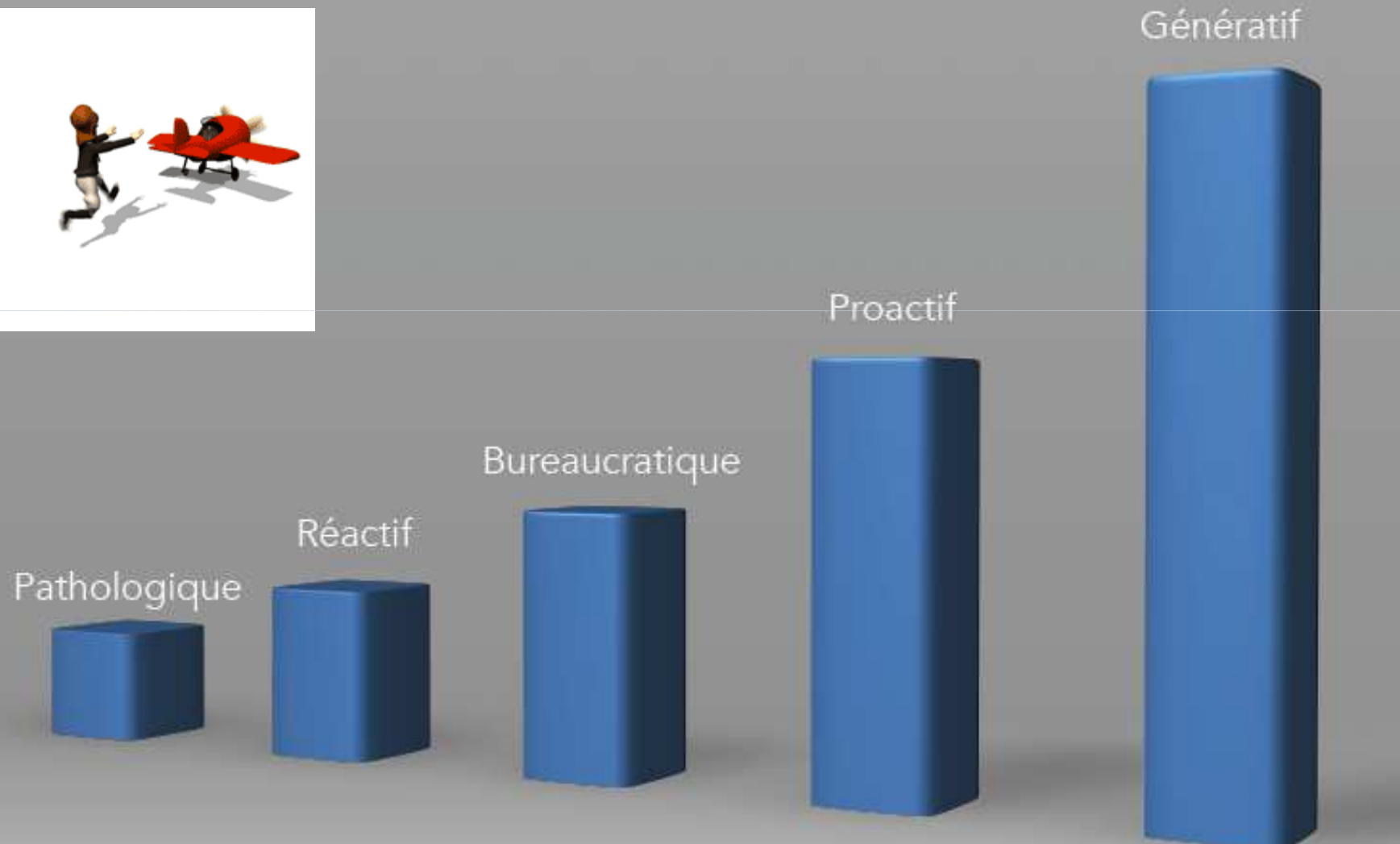
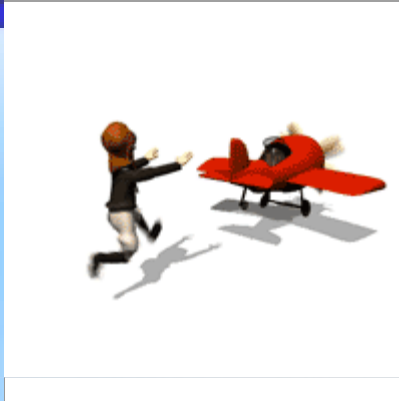


Le modèle de culture de sécurité

Flexible: L'organisation reflète les changements et les employés peuvent adapter les comptes-rendus lorsqu'elles font face à ces changements..

Apprentissage: L'organisation est prête à apprendre à améliorer et avoir la volonté de mettre en œuvre des réformes en cas de besoin ainsi que les employés ont la compétence de tirer les conclusions de leur système d'information de sécurité .

Les cinq niveaux de sécurité



Les cinq niveaux de sécurité

Niveau
d'information

GENERATIVE
La sécurité dirige notre action .

PROACTIVE
Nous agissons par étape
avant que les incidents
surviennent.

BUREAUCRATIQUE
Notre approche de la sécurité
est systématique à travers un
système bureaucratique.

REACTIVE
Nous engageons une
action uniquement en cas
d'incident.

PATHOLOGIQUE
Nous ne bougeons pas, si
nous ne sommes pas
touchés.

Niveau de
confiance



Culture juste

Le professeur James Reason définit la culture juste comme « un climat de confiance qui incite les personnes à fournir des renseignements essentiels liés à la sécurité, voir les récompensé, et qui établit une ligne de démarcation claire entre le comportement acceptable et le comportement inacceptable ».



Culture juste

Les Etats européens ont proposé comme définition de la culture juste suivante: « Une culture dans laquelle les acteurs de première ligne ne sont pas punis pour des actions, omissions ou décisions proportionnées à leur expérience et leur formation, mais aussi une culture dans laquelle les négligences graves, les violations délibérées et les actes destructeurs ne sont pas tolérés ».



Eléments d'une culture juste

- ✘ Encourage l'ouverture, la conformité, les pratiques plus sûres et l'autoévaluation critique.
- ✘ Favorise le libre partage des informations sans crainte de représailles.
- ✘ Recherche le plus grand nombre de témoignages et de descriptions des événements.
- ✘ Protège les données sur la sécurité contre une utilisation inconsidérée.
- ✘ Évite de blâmer les personnes qui signalent leurs erreurs commises en toute bonne foi.



La culture juste

Le déploiement d'une culture juste « non punitive » favorise la remontée et l'analyse des événements de la sécurité d'aviation.





Les avantages d'une culture juste

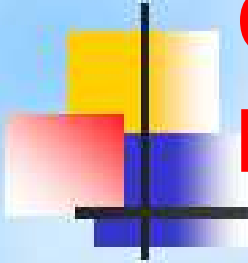
- Un milieu de travail plus sûr.
- Une amélioration du moral des employés grâce à leur participation.
- Des employés plus responsables dans leur travail.
- De meilleurs résultats.
- Une meilleure productivité.



Les critères de leadership sécurité

- ✓ Créer une vision de sécurité.
- ✓ Donner à la sécurité la place qui lui revient.
- ✓ Communiquer la culture de sécurité à travers l'organisation.
- ✓ Développer l'esprit d'équipe et la coopération.
- ✓ Etre présent sur le terrain.
- ✓ Reconnaître les bonnes pratiques et appliquer une sanction juste.





Comment une bonne culture de la sécurité peut prévenir les accidents ?

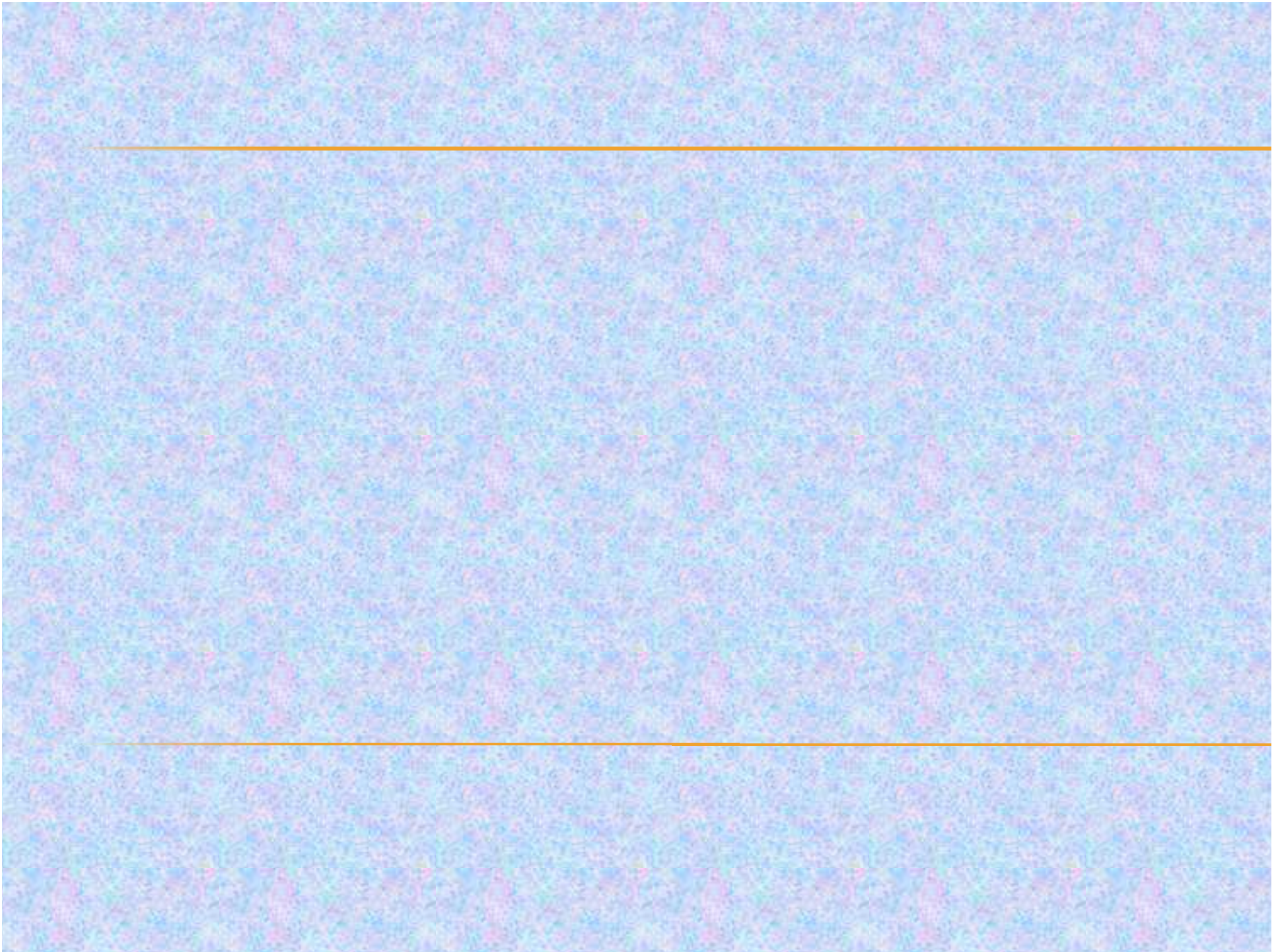
- × . Avoir une bonne compréhension des dangers.
- × 2. Accepter la critique et être ouvert.
- × 3. Créer un climat qui favorise le feedback.
- × 4. Donner une haute priorité à la communication.
- × 5. Promouvoir des règles de sécurité réalistes.
- × 6. Donner une priorité à la formation du personnel en matière de sécurité.



Comment mesurer le climat de sécurité ?

Selon le modèle Flannery, il y'a sept (7) paramètres pour mesurer le climat de sécurité dans l'entreprise:

- L'engagement de la direction.
- La communication.
- La priorité accordée à la sécurité.
- L'efficacité des règles de sécurité.
- L'environnement de travail.
- Le style de management.
- La gestion du changement.



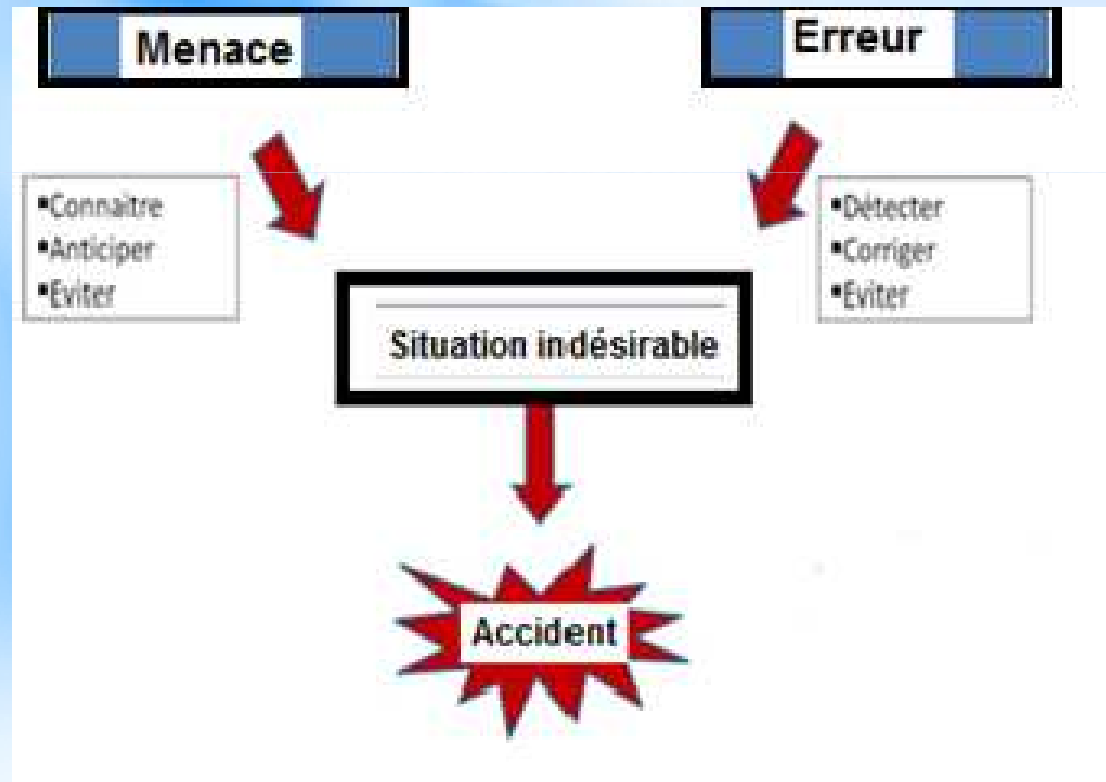
Les ennemis de sécurité

- L'habitude au danger et la prise de risque.
- Inattention.
- Manque de réflexe de sécurité.
- Baisse de vigilance.
- Précipitation perturbe votre concentration et le contrôle de la situation.
- Non respect des règles de sécurité.



Gestion des menaces et erreurs

Le modèle TEM (Threat and Error Management) développé par Helmreich adopté par l'OACI et IATA et qui consiste à identifier et éviter les erreurs et les menaces.



Le modèle TEM.



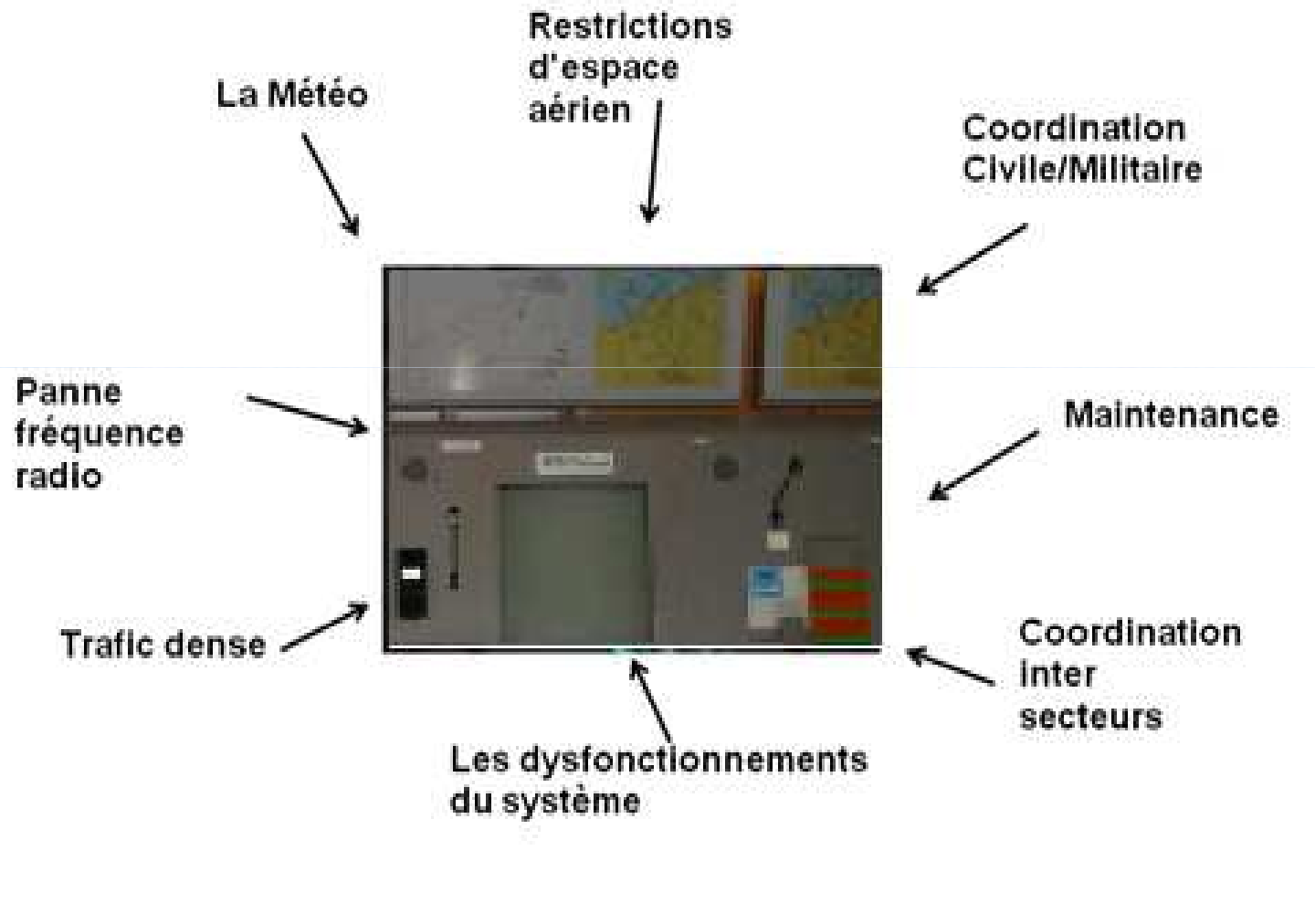
Gestion des menaces et erreurs

Menaces : Les événements qui se produisent au-delà de l'influence du contrôleur de la circulation aérienne augmentent la complexité opérationnelle et qui doivent être gérées afin de maintenir les marges de sécurité.

Erreur : Actions ou inactions par le contrôleur de la circulation aérienne qui engendrent des déviations par rapport à l'intention ou aux normes et procédures.

Situation indésirable : les conditions d'exploitation où une situation de trafic involontaire qui conduit à une réduction des marges de sécurité.

Gestion des menaces et erreurs



Exemple des menaces dans ATC.



Gestion des menaces et erreurs

il faut prévoir des contremesures pour contrôler et éliminer ces menaces et erreurs.

- Contremesures systémiques :
 - Avertissement d'altitude minimale de sécurité.
 - Avertissement de conflit à court terme.
 - Procédures d'utilisation normalisées.
 - Programmes de formation.
- Contremesures liées au facteur humain :
 - Contremesures d'équipe
 - Leadership.
 - Environnement de communication.



Gestion des menaces et erreurs

➤ Contremesures liées au facteur humain :

- Contremesures de planification
 - Préparation.
 - Briefings interactifs.
 - Gestion des imprévus.
- Contremesures d'exécution
 - Surveillance / contre vérification.
 - Gestion de la charge de travail.

Exemple actions de culture de sécurité

Veillez éteindre votre téléphone portable avant d'embarquer dans l'avion.



Veillez de ne pas fumer à l'intérieur de l'avion.



Exemple actions de culture de sécurité

Veillez de ne pas laisser les déchets dans l'aire de mouvements de l'aéroport.



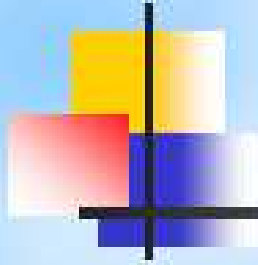
Ne pas abandonner votre poste sans informer votre responsable.





Exemple de consignes de sécurité

- **Restez simple et basique . Evitez de vous laisser distraire de votre tâche.**
- **Maintenez vos connaissances, elles entretiennent la confiance. Familiarisez vous avec les systèmes, les méthodes et les procédures d'urgence.**
- **Connaissez et respectez vos propres limites**
- **Acceptez la situation : n'essayez pas de vous cacher les faits ou le danger.**
- **Ne laissez pas de petites erreurs vous perturber.**
- **Utilisez l'équipe et toute autre ressource extérieure (support de groupe).**
- **N'abandonnez jamais : il y a toujours une réponse possible.**
- **Si l'activité vous stresse, recherchez une aide professionnelle pour gérer et maintenir votre stress dans des limites acceptables.**



Quelques références documentaires

- [www.icao.int/Search/safety culture](http://www.icao.int/Search/safety%20culture).
- www.cultures-de-securite.org.
- www.eurocontrol.int/articles/safety-culture.
- www.skybrary.aero/index.php/Safety_Culture.
- www.skybrary.aero/index.php/Safety_Culture_in_ATM.
- www.flightsafety.org/files/just_culture_fr.pdf
- [www.skybrary.aero/index.php/Threat_and_Error_Management_\(TE](http://www.skybrary.aero/index.php/Threat_and_Error_Management_(TE)



Questions et réponses

Q: Quelles sont les trois types de culture ?

R:

- La culture nationale.
- La culture organisationnelle.
- La culture professionnelle.



Questions et réponses

Q: Définir la culture de sécurité?

R:

1. La confiance .
2. Une politique non punitive à l'égard de l'erreur.
3. Le partage de l'information.
4. Accepter la critique et être ouvert.
5. Créer un climat qui favorise le « feedback ».



Questions et réponses

Q: Quelles sont les avantages de la culture juste?

- R:**
- Un milieu de travail plus sûr.
 - Une amélioration du moral des employés grâce à leur participation.
 - Des employés plus responsables dans leur travail.
 - De meilleurs résultats.
 - Une meilleure productivité.



Questions et réponses

Q: Quelles sont les composantes de la culture de sécurité selon Reason?

R: **-Informer.**
-Rapporter.
-Juste.
-Flexible.
-Apprentissage.

Questions

Q



**MERCI DE VOTRE
ATTENTION**



Etablissement National de la Navigation Aérienne

1, Avenue de l'indépendance BP 383–Alger

Site web: www.enna.dz