

Culture Sécurité

Cartes de discussion

pour nous aider à réfléchir et à échanger
sur notre **culture sécurité**

Édition 1



Qu'est-ce que la culture sécurité ?

La culture sécurité peut être décrite comme la somme des éléments suivants :

Nos valeurs	ce qui est important pour nous
Nos croyances	comment nous pensons que ça fonctionne
Nos comportements	comment nous faisons les choses.

Dans plusieurs industries, la culture sécurité s'est avérée être un indice de performance clé de la sécurité. Elle fait toute la différence entre une organisation où règne la sécurité et une autre où un accident peut arriver à tout moment.

Réfléchir à notre culture sécurité et en débattre est indispensable pour comprendre ce qui marche bien et ce qui peut être amélioré.

Ces cartes ont été conçues pour nous aider dans cette démarche.

Organisation des cartes

Il y a plusieurs cartes individuelles pour chacun des « éléments de la culture sécurité » ci-après.

Chaque carte présente un thème de réflexion ou de discussion différent.

Certaines cartes s'adressent aux opérationnels. Elles portent la mention

Engagement de l'encadrement

Allocation des ressources

Culture juste, notification et apprentissage

Sensibilisation aux risques et gestion des risques

Travail d'équipe

Communication

Responsabilité

Participation

Comment utiliser ces cartes

Vous pouvez utiliser ces cartes de toutes les manières qui vous permettent, à vous et à vos collègues, de réfléchir et d'échanger sur la culture sécurité. Si vous utilisez les cartes au sein d'un groupe, il serait bon qu'une personne endosse le rôle de facilitateur. Vous pouvez utiliser toutes les cartes ou seulement une partie d'entre elles.

Les cartes suivantes décrivent quatre possibilités :

Option n° 1 : Comparer les points de vue

Comparer les points de vue convergents et divergents entre groupes.

Option n° 2 : Les moments « sécurité »

Débattre d'une seule question pendant 10 à 15 minutes.

Option n° 3 : Mettre l'accent sur...

Débattre de toutes les cartes se rapportant à un élément particulier.

Option n° 4 : Analyse FFOM « F-orces F-aiblesses O-pportunités M-enaces »

Répartir les cartes en points forts, points faibles, opportunités et menaces.

Option n° 5 : Influences

Organiser les cartes en liens ou influences

Option n°1:

Comparer les points de vue

Différents membres de votre équipe OU différentes équipes répartissent les cartes en deux piles (votre « équipe » peut être votre unité organisationnelle, votre groupe professionnel, etc.) :

Ce qui marche bien & Ce que nous devons améliorer

Comparez ensuite les deux piles et discutez :

- En quoi sommes-nous d'accord ?
- En quoi ne sommes-nous pas d'accord ?
- Quels sont les points à traiter en priorité ?
- Que risque-t-il de se passer si nous ne le faisons pas ?
- Comment pouvons-nous procéder ?
- Qui faut-il associer (en charge, à consulter, à informer) ?
- Quand faut-il le faire ?

Dans chaque pile, les différentes cartes vous expliqueront comment améliorer la culture sécurité, en s'appuyant sur les points forts, en saisissant les opportunités, en palliant les faiblesses et en luttant contre les menaces.

Option n°2:

Les moments « sécurité »

Au sein d'un petit groupe, tirez une seule carte au hasard.

Débattez-en pendant un laps de temps donné, par ex.

15 à 30 minutes.

Discutez à chaque fois d'une carte différente.

Option n°3: Mettre l'accent sur...

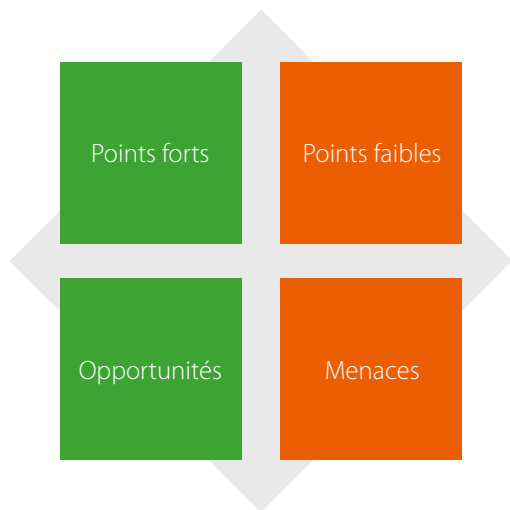
Choisissez un élément spécifique, comme « Allocation des ressources », et discutez de chaque carte dans le détail avec vos collègues.

Vous pouvez trier les cartes ou envisager des questions telles que :

- Qu'est-ce qui marche bien chez nous &
- Quelle est notre « meilleure pratique » à cet égard, et à quel niveau ?
- Quels aspects avons-nous améliorés ?
- Quels aspects devons-nous améliorer ?
- Qu'est-ce qu'on s'empêche de faire... où sont nos « angles morts » ?
- Qu'est-ce qui nous empêche de nous améliorer ?
- Comment pouvons-nous améliorer la situation ?

Option n° 4: Analyse SWOT

Triez les cartes en formant les piles suivantes.



Dans chaque pile, les différentes cartes vous expliqueront comment améliorer la culture sécurité, en s'appuyant sur **les points forts actuels**, en palliant **les faiblesses actuelles**, en **saissant les opportunités futures** et en luttant contre **les menaces futures**.

Option n° 5: Influences

Organisez les cartes en schémas de manière à montrer les liens existant entre les différentes questions. Par exemple, certaines cartes peuvent être liées par une relation de cause à effet ou s'influencer mutuellement de manière plus subtile. Discutez du principe de fonctionnement de ces relations.

Engagement de l'encadrement

La sécurité, qui s'en soucie ?

Avez-vous le sentiment que votre organisation se soucie véritablement de la sécurité ?

Selon les messages qui circulent au sein d'une organisation, le personnel a le sentiment que la sécurité est une véritable préoccupation, une simple formalité bureaucratique ou une entrave. Quels messages recevez-vous ... et relayez-vous au sujet de la sécurité ?



Engagement de l'encadrement

Engagement

Pensez-vous que votre encadrement est soucieux de la sécurité ?

Les décisions de l'encadrement et la manière dont il communique peuvent envoyer un message fort – positif ou négatif – au sujet de la sécurité. Comment l'encadrement peut-il mieux comprendre son propre engagement, et le communiquer ?



Photo: NASA Goddard Space Flight Center

Engagement de l'encadrement

Priorités

Quelle priorité l'encadrement supérieur accorde-t-il à la sécurité par rapport à d'autres objectifs ?

La sécurité ATM doit être mise en balance avec la capacité, l'efficacité économique et l'environnement. Est-ce que l'encadrement supérieur applique le bon dosage ?

Photo: Jack Tinney



Engagement de l'encadrement

Confiance

Quelle confiance accordez-vous (vous et les autres) à l'encadrement en matière de sécurité ?

La confiance est un ingrédient important du « ciment » qui lie une culture. Divers facteurs influencent la confiance dans l'encadrement, notamment la cohérence, la crédibilité et la communication. Comment peut-on renforcer la confiance ?



Photo: Mari Asklund - Tous droits réservés

Engagement de l'encadrement

Répondre aux préoccupations

Comment votre encadrement répond-il aux préoccupations du personnel concernant la sécurité ?

Le degré de soutien que l'encadrement accorde au personnel et les mesures qu'il prend influenceront la disposition future du personnel à faire part de ses préoccupations et à en parler ouvertement. Comment faire pour que le personnel se sente davantage soutenu ?

Photo: Steven Shorrock



Engagement de l'encadrement

Crédibilité

Est-ce que l'engagement de l'encadrement transparaît dans leurs paroles et leurs actes ?

Il faut que les actes collent aux paroles pour conserver la confiance et la crédibilité. Que peuvent faire les personnes de l'encadrement pour qu'on les juge crédibles ?



Engagement de l'encadrement

Promouvoir la sécurité

L'encadrement encourage-t-il le personnel à appliquer les processus de sécurité mis en place ?

Des processus tels que les contrôles, les évaluations, les enquêtes, les audits et les études de sécurité sont indispensables au maintien de la sécurité, mais ils peuvent être considérés comme une entrave à la conduite des opérations. Comment s'assurer que l'encadrement les prenne au sérieux ?



Engagement de l'encadrement

La sécurité de première ligne avant tout ?

Une priorité appropriée est-elle accordée au sein de l'organisation aux problèmes de sécurité soulevés par le personnel opérationnel contrôleur/technique ?

Les opérationnels contrôleur/technique est en première ligne en matière de sécurité. Les problèmes qu'ils soulèvent doivent être traités en priorité. Comment pouvons-nous faire en sorte que les problèmes soulevés se voient accorder la priorité voulue ?



URGENT

Allocation des ressources

Obtenir de l'aide

Disposons-nous d'un appui spécialisé suffisant en termes de sécurité ?

Il arrive qu'un appui spécialisé soit nécessaire pour intégrer correctement la sécurité dans les activités de l'organisation. Comment faire en sorte de disposer de l'appui spécialisé nécessaire ?



Allocation des ressources

Renforcer les compétences

Avez-vous reçu les formations nécessaires pour vous aider à comprendre les processus ou procédures de sécurité s'appliquant à votre travail ?

Il existe des formations adaptées aux divers rôles associés aux activités liées à la sécurité, tels que les évaluations de sécurité et les enquêtes sur les événements. Comment vous assurer que vous possédez les compétences requises ?



Allocation des ressources

La bonne mesure

L'accent est-il suffisamment mis sur la sécurité ?
Se peut-il qu'il le soit trop ?

Il arrive que nous ne nous rendions pas compte que la sécurité ne fait plus partie de nos préoccupations principales. À d'autres moments, on peut être lassé par une overdose de messages sur la sécurité, ou avoir le sentiment que l'accent est mis de manière excessive sur un aspect en particulier. Comment pouvons-nous accorder l'attention requise à la sécurité dans le contrôle aérien ?



Allocation des ressources

Faire ce qu'il faut comme il le faut

Les processus de sécurité que nous utilisons sont-ils appropriés ?

Quels sont les processus qui fonctionnent bien, et ceux qui ne fonctionnent pas ? Les processus et procédures de sécurité doivent être adaptés au niveau de risque associé au changement ou à l'activité. Comment « pratiquer » au mieux la sécurité ?



Allocation des ressources



Formation au changement

La mise en place de nouveaux systèmes et procédures s'accompagne-t-elle d'une formation appropriée ?

La qualité, la durée et la programmation des formations préparatoires à l'introduction de nouveaux systèmes ou procédures doivent être appropriées. Comment pouvons-nous mieux nous préparer aux changements futurs ?



Allocation des ressources



La sécurité en chiffres

Notre effectif est-il approprié pour fournir un service sûr ?

Disposer de l'effectif approprié pour fournir un service sûr – que ce soit en termes d'effectif total ou d'organisation des tableaux de service – est indispensable pour la sécurité. Comment s'assurer qu'on a vu juste ?



Allocation des ressources

Fixer les priorités

Les ressources affectées à la sécurité le sont-elles là où on en a le plus besoin ?

Il est parfois bon de prendre un peu de recul pour vérifier que les ressources allouées à la sécurité ciblent les bonnes priorités. Comment exploiter au mieux les ressources disponibles ?



Allocation des ressources

Consacrer du temps à la sécurité

Les projets ménagent-ils un temps suffisant pour l'examen des questions de sécurité ?

La sécurité est-elle prise en compte dès le départ ?

La planification des projets doit tenir compte de la sécurité de telle sorte qu'elle puisse être intégrée sans surcharge inutile sur le calendrier. Consacrez-vous du temps à la sécurité dans votre travail ?



Allocation des ressources



Les bonnes procédures

La manière dont vous effectuez votre travail correspond-elle aux procédures ?

Nos méthodes de travail évoluent, et il importe que les procédures reflètent au mieux la manière dont nous réalisons nos tâches. Dans certains cas, les procédures ne peuvent décrire une tâche de manière détaillée, mais elles devraient au moins fournir des orientations. Comment nous assurer que les procédures restent suffisamment réalistes et précises ?

Photo: Isobel



Allocation des ressources



Le bon équipement

Les systèmes dont nous disposons permet-il d'opérer en toute sécurité ?

Les systèmes à l'instar des personnes et des procédures, présentent un lien évident avec la sécurité. La prise en compte de la sécurité dans le concept, la mise au point, l'exploitation et la maintenance est essentielle. Comment s'assurer que les systèmes jouent leur rôle en matière de sécurité ?



Allocation des ressources

OPS

Préparez-vous

Recevez-vous toute la formation récurrente / de remise à niveau dont vous avez besoin en matière de sécurité ?

Les formations aux situations inusuelles vous aident à faire en sorte d'être capables de réagir correctement face à des tâches critiques ou rarement exercées, telles que les situations d'urgence et l'exploitation en mode dégradé. Quel type de formation de remise à niveau est nécessaire pour le personnel opérationnel et de maintenance ?

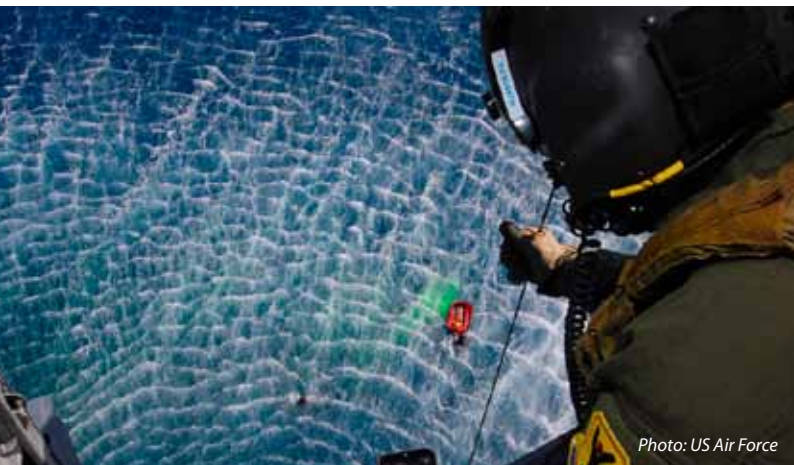


Photo: US Air Force

Culture juste, notification et apprentissage

Parler ouvertement

Vous sentez-vous libres d'exprimer vos inquiétudes en matière de sécurité ?

Notre réaction face aux inquiétudes exprimées par les autres en matière de sécurité peut les encourager à continuer à le faire, ou les en dissuader. Est-ce que nous encourageons chacun à faire part de ses inquiétudes dans ce domaine ?

WHAT DO
YOU WANT TO
CHANGE
HAVE
YOUR SAY

Photo: Howard Lake

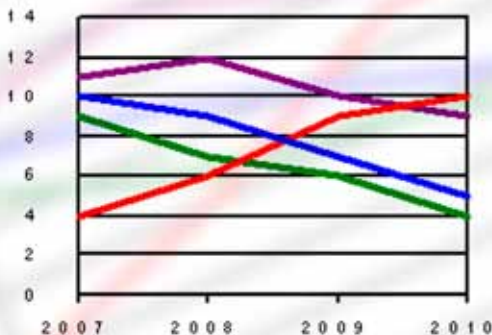


Culture juste, notification et apprentissage

Suivre les tendances

Quels sont les types d'incidents les plus fréquents dans le contrôle aérien européen ?

Connaître les tendances majeures en matière d'incidents permet de mieux appréhender les précurseurs à maîtriser pour prévenir des incidents graves ou des accidents. Connaissez-vous les tendances principales en matière d'incidents ?



Tirer les enseignements des incidents

Est-ce que votre équipe et vous-même intégrez les enseignements tirés des incidents dans votre travail ?

Pour tirer les enseignements des événements liés à la sécurité, nous devons examiner soigneusement les tendances, les incidents graves et les recommandations, et comment appliquer celles-ci dans notre travail. Comment pourriez-vous tirer les leçons des incidents dans votre travail ?



Culture juste, notification et apprentissage

OPS

La culture juste doit être une réalité

Appliquez-vous la « culture juste » dans les faits ou s'agit-il seulement d'une politique ?

La culture juste est plus qu'une simple politique que l'on se contente d'afficher au mur. Faites en sorte que la culture juste soit une réalité tangible au sein de votre organisation. Parlez-vous parfois de la culture juste ?



Culture juste, notification et apprentissage

Comportement inacceptable

Si un collègue prenait régulièrement des risques inacceptables, que se passerait-il ?

S'il est difficile de définir un comportement à risque, les comportements inacceptables doivent en revanche être compris et combattus. Qui fixe les limites et quelle est la meilleure manière pour l'organisation de réagir face aux différents types de comportements inacceptables ?



Photo: Stefan Kloo

Cerner le problème

Lorsqu'un problème de sécurité est soulevé, vous concentrez-vous sur le message ou sur le messager ?

Parfois, nous focalisons notre attention davantage sur la personne qui a soulevé le problème de sécurité que sur le problème proprement dit. Notre perception du « dénonciateur d'abus », du « fauteur de troubles » ou simplement de l'individu responsable peut influencer notre réaction. Comment s'assurer que nous nous concentrons sur le message plutôt que sur le messager ?

Photo: Steven Depolo



OPS

L'erreur est humaine

De quel soutien bénéficierait un membre du personnel poursuivi pour un incident dû à une erreur avérée ?

L'erreur humaine n'est vraiment qu'un sous-produit de la variabilité normale des performances. Dans une culture sécurité saine, elle est acceptée et prise en charge. Comment les dirigeants peuvent offrir un meilleur soutien au personnel lorsque des erreurs normales font l'objet de poursuites ?

Photo: Mixy Lorenzo



delete

Culture juste, notification et apprentissage



Éviter de pointer du doigt

Lorsque quelqu'un notifie des événements liés à la sécurité, est-il pointé du doigt ou traité de manière juste et équitable ?

Le traitement réservé à ceux qui notifient des événements liés à la sécurité, y compris des « erreurs normales », constitue un test pour la culture juste de l'organisation. Comment pouvons-nous encourager la culture juste au sein de l'organisation, et au sein de l'équipe ?



Notifier les événements pour une meilleure sécurité

La notification des événements liés à la sécurité permet-elle de renforcer la sécurité ?

Le but ultime de la notification des événements liés à la sécurité est d'éviter que ces derniers ne se reproduisent et ainsi de renforcer la sécurité. Comment convaincre que les notifications font véritablement la différence, et donc motiver chacun à notifier les événements ?



Culture juste, notification et apprentissage

Comment notifier les événements

Savez-vous comment notifier des situations qui risquent de compromettre la sécurité du contrôle aérien ?

Savoir comment notifier un événement devrait être simple, mais ce n'est pas toujours le cas. Comment rendre la notification suffisamment simple et aisée pour que tout le monde la comprenne et en fasse usage ?





Retour d'information

Ceux qui notifient des événements reçoivent-ils un retour d'information en temps utile ?

Il est essentiel de donner un retour d'information en temps utile aux personnes qui notifient des problèmes de sécurité. Cela permet de les tenir au courant et contribue à maintenir leur motivation à continuer à signaler les problèmes. Quel type de retour d'information est le plus adapté aux besoins des personnes qui soulèvent des problèmes de sécurité, et quand convient-il de le donner ?



Culture juste, notification et apprentissage



Maintenir la confidentialité

Quel est le degré de confidentialité du processus de notification et d'analyse ?

La confidentialité est un élément important du processus de notification, d'analyse et d'amélioration en matière de sécurité. Quel est le niveau de confidentialité requis, et comment peut-on le maintenir ?

Photo: Steven Shorrock

A close-up, slightly blurred photograph of a computer monitor. The word 'CONFIDENTIAL' is visible in large, bold, black capital letters on the screen. The monitor's bezel and a portion of the desk are also visible.

CONFIDENTIAL

Culture juste, notification et apprentissage



Partage d'expérience

Avez-vous facilement accès aux rapports sur les incidents ?

Pour tirer les enseignements des incidents, il faut que les personnes susceptibles de se retrouver dans des situations similaires puissent avoir accès aux rapports sur les incidents liés à la sécurité. De quelle manière voudriez-vous recevoir ces rapports ou y avoir accès ?

Photo: Steven Shorrock



Culture juste, notification et apprentissage

OPS

Analyser pour améliorer

Quel est le niveau de qualité de nos analyses sur les incidents liés à la sécurité ?

Une bonne analyse de sécurité devrait décrire et expliquer l'événement et les facteurs ayant contribué à sa survenance, et formuler des recommandations pratiques quant aux moyens de réduire le risque de nouvelle occurrence. Quels sont les atouts et les points faibles de nos analyses, et comment pouvons-nous les améliorer ?

Bundesstelle für
Flugunfalluntersuchung

German Federal Bureau of
Aircraft Accidents Investigation



Investigation Report

AX001-1-2/02
May 2004

Identification

Kind of occurrence: Accident
Date: 1 July 2002

Culture juste, notification et apprentissage

Parlons-en

Comment parlons-nous des incidents ?

Des discussions franches et ouvertes permettent de tirer rapidement les leçons des événements. Comment pouvons-nous mettre en place l'environnement approprié pour de telles discussions, de manière à pouvoir tirer les enseignements nécessaires ?



Culture juste, notification et apprentissage

Prendre le temps de lire

Lisez-vous les rapports sur les événements touchant à la sécurité qui ont un lien avec votre travail ?

Pour pouvoir tirer parti des rapports d'analyse, il faut les lire. De nombreux obstacles peuvent nous en empêcher : la disponibilité des rapports, la longueur de ceux-ci et notre motivation. Comment trouver le moyen de lire les rapports que nous devrions lire ?



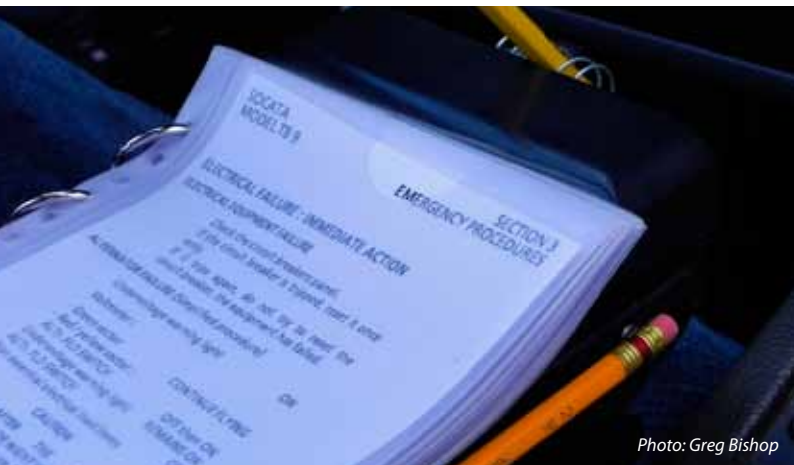
Sensibilisation aux risques et gestion des risques



Des procédures sûres

Vous arrive-t-il souvent de devoir vous écarter des procédures ?

Les procédures doivent être conçues de manière à s'appliquer à la plupart des situations. Si vous êtes régulièrement obligés de faire des écarts par rapport à la règle, cela peut indiquer que les choses risquent de « mal tourner ». Comment vous assurez-vous que le service rendu reste sûr ?



Sensibilisation aux risques et gestion des risques

Connaître les risques que vous courez

Connaissez-vous les cinq principaux risques liés à votre travail ?

Vous devez être conscient des principaux risques associés à votre travail de manière à pouvoir les hiérarchiser et les gérer.
Ces risques, les connaissez-vous ?

Photo: Tambako The Jaguar



Sensibilisation aux risques et gestion des risques

Trouver un juste équilibre

Comment trouvez-vous un juste équilibre entre les impératifs de sécurité et les autres impératifs liés à votre travail ?

La sécurité a la priorité absolue dans la gestion du trafic aérien et cela transparaît dans les décisions prises par les opérationnels contrôleurs ou techniques, l'encadrement et les autres spécialistes et personnels support. Mais la sécurité n'est pas le seul impératif. Comment trouver le bon équilibre ?



Sensibilisation aux risques et gestion des risques

Prendre des risques

Vous arrive-t-il parfois de devoir prendre des risques qui vous mettent en porte-à-faux par rapport à la sécurité du contrôle aérien ?

Il est difficile d'évaluer le niveau de risque associé aux activités que l'on mène. Mais si nous sommes obligés de prendre des risques qui nous mettent mal à l'aise, c'est qu'il est temps de s'arrêter et de réfléchir. Comment réagissez-vous face aux activités qui comportent des risques ?

Photo: Claus Rebler



Sensibilisation aux risques et gestion des risques**Maintenir la sécurité**

Le personnel technique est-il conscient des impacts que peuvent avoir les pannes de systèmes sur la sécurité des services de la circulation aérienne ?

Les activités MO/MS peuvent présenter des risques pour la sécurité des services de la circulation aérienne. Ces risques doivent être identifiés, évalués et contrôlés, notamment au travers des formations, des procédures, des études de sécurité, du travail en équipe et de la communication. Comment faire en sorte que les risques soient correctement gérés ?



Photo: NATS © Tous droits réservés

Sensibilisation aux risques et gestion des risques

Gérer les risques

Comment gérons-nous les risques de sécurité associés aux changements organisationnels, systémiques et procéduraux ?

Bon nombre de changements opérés au sein d'un ANSP peuvent générer de nouveaux risques pour la sécurité ou modifier les risques existants. Si ces changements ne sont pas correctement évalués, les risques peuvent nous prendre au dépourvu. Comment évaluer et gérer au mieux les risques associés aux différents types de changements ?



Sensibilisation aux risques et gestion des risques

Angles morts

Êtes-vous au fait de problèmes de sécurité du contrôle aérien qui ne soient pas traités comme il le faudrait ?

Certains problèmes sont tellement anciens ou compliqués à résoudre qu'on les passe purement et simplement sous silence et ils se transforment en « angles morts ».
Comment pouvez-vous contribuer à ce que les problèmes de sécurité soient résolus plutôt qu'ignorés ?



Sensibilisation aux risques et gestion des risques**Sous pression ?**

Êtes-vous soumis à des pressions pour maintenir le service opérationnel même lorsqu'il y a des risques pour la sécurité ?

Nous essayons tous de faire notre travail le mieux possible. Mais parfois, on essaie de nous pousser à prendre ou à accepter des risques qui nous mettent mal à l'aise. Comment réagissez-vous face à de telles pressions ?

*Photo: Jeff Berman*

Travail d'équipe

Chacun pour soi ou tous ensemble ?

Votre équipe fonctionne-t-elle en bonne coopération avec les autres équipes ?

Il arrive que des relations de travail déficientes constituent une menace pour la sécurité. Comment évaluez-vous l'interaction de votre équipe avec d'autres équipes ?



Photo: Tableatny

Travail d'équipe

Un travail en collaboration

Comment fonctionne la coopération au sein de l'équipe ?

Lorsqu'une équipe ne coopère pas bien, tout s'en ressent, y compris la sécurité. Qu'est-ce qui marche déjà bien et que pouvons-nous améliorer ?



Travail d'équipe**Consulter**

Comment le personnel technique consulte-t-il les contrôleurs concernés au sujet des plans de maintenance de systèmes impactant la capacité opérationnelle ?

Il est indispensable, pour opérer en toute sécurité, de savoir si les systèmes sont opérationnels. Comment souhaiteriez-vous être informé des activités de maintenance qui impactent la capacité opérationnelle ?



Travail d'équipe



Information sur les systèmes

De quelle manière les contrôleurs fournissent-ils des informations sur les problèmes affectant les systèmes au personnel technique / à la supervision ?

Le personnel technique / la supervision doit être informé des moindres problèmes liés aux systèmes pour pouvoir en garantir le bon fonctionnement. Le personnel technique / la supervision reçoit-il les informations nécessaires ?



Travail d'équipe

Échec au risque

Si l'un de vos collègues a un comportement à risque ou dangereux, que faites-vous ?

Les comportements dangereux doivent être combattus, indépendamment de qui les adopte. Comment interviendriez-vous si le comportement d'un collègue vous mettait mal à l'aise, et comment peut-on parler de ce qui est acceptable et de ce qui ne l'est pas ?



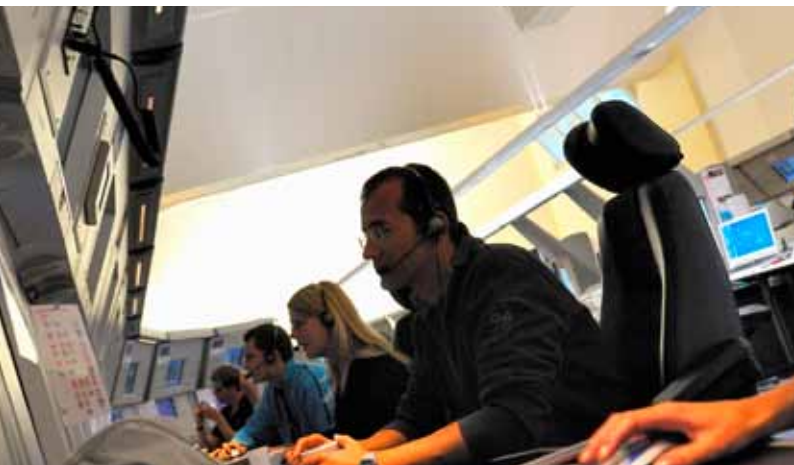
Photo: Derek Gavery

Travail d'équipe

Faire confiance aux collègues

Faites-vous confiance aux collègues avec lesquels vous interagissez ?

Avoir confiance dans ses collègues et pouvoir se fier à eux est un élément essentiel du travail en équipe. Il peut arriver que vous ayez le sentiment de perdre (ou d'avoir perdu) confiance dans un collègue. Si c'était le cas, que feriez-vous ?



Travail d'équipe

Faire face aux attitudes négatives

Comment réagissez-vous face aux personnes qui ont une attitude négative à l'égard de la sécurité ?

Parfois, certaines personnes ont une attitude tellement négative vis-à-vis de la sécurité que leurs collègues ne veulent pas travailler avec eux. Quel est le moyen le plus efficace pour vous ou pour l'équipe d'améliorer la situation ?



Photo: Shawn Taylor

Travail d'équipe

OPS

Travail d'équipe en première ligne

La communication entre les personnels opérationnels et technique est-elle bonne ?

La communication entre le contrôle et la technique doit être bonne pour que les systèmes opérationnels puissent fonctionner dans de bonnes conditions de sécurité. Que peut-on faire pour optimiser cette communication au sein de votre ANSP ?



Photo: Damien

Travail d'équipe

Et si on parlait ?

Parlez-vous des questions de sécurité au sein de votre équipe ?

Nous pensons parfois ne pas avoir le temps de parler de sécurité. Et à l'ère de la communication électronique, les conversations de vive voix peuvent se faire rares. Comment intégrer la sécurité dans les conversations au sein de l'équipe ?



Communication

Partager

Dans quelle mesure vous-même, les membres de votre équipe et ceux de votre organisation partagez-vous les informations liées à la sécurité ?

Le partage ouvert des informations liées à la sécurité est vital pour mettre en évidence les risques et les bonnes pratiques, de telle sorte que les autres puissent apprendre et agir. Que pouvons-nous faire pour favoriser la communication ?



Communication

Se faire une idée

Avez-vous une idée des performances actuelles en termes de sécurité du contrôle aérien ?

Nous ne pouvons pas gérer correctement la sécurité si nous ne disposons pas d'une bonne information sur les performances dans ce domaine. De quelle manière souhaiteriez-vous que cette information soit mise à disposition et rendue compréhensible ?



Communication

Rester à jour

Êtes-vous au courant des changements liés à la sécurité du contrôle aérien qui pourraient concerner votre travail ?

Le monde de l'ATM est en constante évolution et la sécurité peut être mise en jeu si nous ne sommes pas à jour. Comment souhaiteriez-vous être davantage informés sur les changements touchant à la sécurité ?



Photo: Paul Shanks

Communication

Parfois bonne, parfois mauvaise ?

La communication entre l'encadrement et le personnel sur les questions de sécurité est-elle bonne ?

Une communication bilatérale entre l'encadrement et le personnel est importante pour que tout le monde soit au courant des changements, des problèmes et des solutions.
Quelle forme devrait prendre, selon vous, la communication verticale au sujet de la sécurité ?



Communication

Regarder à l'extérieur

Votre équipe communique-t-elle bien avec d'autres organisations - ANSP, compagnies aériennes, autorité de surveillance et organismes de recherche ?

Une bonne culture sécurité passe par une communication ouverte et efficace avec les partenaires extérieurs.
Comment pouvons-nous améliorer notre communication ?



Communication

Des opérationnels accessibles

Le personnel non opérationnel peut-il discuter sécurité avec le personnel opérationnel ?

On peut parfois ne pas croiser souvent le personnel opérationnel et encore moins avoir l'occasion d'aborder les questions de sécurité. Comment faire pour que les personnels opérationnels et non opérationnels se rencontrent et discutent sécurité ?



Communication



Où allons-nous ?

Êtes-vous au courant des plans d'évolution des services que vous fournissez ?

Connaître les plans pour l'avenir nous permet de nous exprimer quant à leur pertinence sur le plan de la sécurité, et de nous préparer au changement. Comment souhaiteriez-vous être informés des plans futurs ?



Communication

Savoir où chercher

Savez-vous où vous procurer les informations sur la sécurité dont vous avez besoin ?

On n'attend pas de nous que nous sachions tout ce dont nous pourrions avoir besoin de connaître en matière de sécurité, mais bien que nous sachions où trouver l'information. Où trouvez-vous la réponse à vos questions sur la sécurité du contrôle aérien ?

[illegible]

Responsabilité

Connaître le lien

Quel est le lien entre votre travail et la sécurité du contrôle aérien ?

Que nous en soyons conscients ou non, nous contribuons tous à la sécurité, directement ou indirectement. Reconnaître notre contribution à la sécurité du contrôle aérien nous aide à nous concentrer sur ce qui compte vraiment. Que pouvez-vous faire pour mieux comprendre votre rôle ?



Responsabilité

Assumer la responsabilité

À qui incombe la responsabilité de la sécurité ?

Avoir le sentiment que la sécurité relève de notre responsabilité, même si toute conséquence éventuelle sur ce plan nous paraît très éloignée, tend à nous rendre plus attentif à la sécurité dans nos décisions et dans nos performances en général. Comment faire en sorte que chacun soit conscient de sa part de responsabilité dans la sécurité ?

Photo: Mic Wernej



Responsabilité

Engagement des collègues

Quel est le degré d'engagement de vos collègues vis-à-vis de la sécurité ?

L'engagement des collègues directs à l'égard de la sécurité peut avoir une incidence directe sur nos attitudes. Un individu soucieux de la sécurité peut relâcher ses efforts si ses collègues ne prennent pas la sécurité au sérieux. Comment pouvons-nous maintenir l'engagement envers la sécurité ?



Photo: U.S. Air Force

Responsabilité

Vue d'ensemble

Les autres comprennent-ils en quoi votre travail contribue à la sécurité ? Comprenez-vous l'apport des autres ?

Si nous pouvons probablement comprendre en quoi nous contribuons à la sécurité, il est plus difficile de cerner l'apport des autres, en particulier lorsque leur fonction est éloignée de la sécurité « pure » - on citera à titre d'exemple les secteurs RH, Finances, Achats, Affaires juridiques ou encore la R&D. Comment pouvons-nous améliorer la compréhension de nos contributions à la sécurité ?



Responsabilité

Parler ouvertement

Parleriez-vous ouvertement à votre encadrement si vous aviez des inquiétudes en matière de sécurité ?

Personne ne devrait hésiter devant l'autorité à parler ouvertement lorsqu'il constate que quelque chose ne va pas. Comment faire en sorte que nous nous sentions libres de parler ouvertement lorsque c'est nécessaire ?



Participation

Associer les autres. Participer

Êtes-vous suffisamment associés aux activités liées à la sécurité ?

La sécurité, ce n'est pas l'affaire des autres. Nous devons tous participer aux activités liées à la sécurité telles que les projets, procédures, études, formations ou campagnes de sensibilisation. Comment vous impliquer davantage ?



Participation

Notre apport compte

Quelle influence votre équipe a-t-elle sur la sécurité du contrôle aérien ?

Certains membres du personnel peuvent avoir du mal à comprendre en quoi leur travail individuel impacte la sécurité du contrôle aérien. Mais les choses deviennent plus évidentes quand on réfléchit à l'échelle de l'équipe. Comment faire mieux comprendre cet impact à votre équipe ?



Participation

OPS

Contribuer au changement

Êtes-vous suffisamment associés à la modification des systèmes ?

La modification des systèmes doit se concevoir dans l'optique de l'utilisateur. Comment faire en sorte que l'apport opérationnel contribue à orienter les modifications dans la bonne direction ?



Participation



Évaluer le risque opérationnel

Quel est notre rôle dans les évaluations de la sécurité du contrôle aérien ?

Pour évaluer la sécurité du contrôle aérien, il faut recueillir les bonnes informations auprès des bonnes personnes. Comment pouvons-nous faire en sorte de participer efficacement aux évaluations de la sécurité du contrôle aérien ?



Participation

OPS

Nos procédures

Quel rôle joue le personnel opérationnel dans la modification des procédures ?

Les procédures, tout comme les systèmes, doivent être conçues pour les personnes qui vont les utiliser, et avec leur expertise. Comment s'assurer un apport approprié des bonnes personnes pour rendre les procédures efficaces ?



Crédits photos

Engagement de l'encadrement

Engagement : NASA Goddard Space Flight Center <http://flic.kr/p/9CCbpi> CC BY 2.0

Crédibilité : Dominic Alves <http://flic.kr/p/75LAaA> CC BY 2.0

Promouvoir la sécurité : Nationaal Archief <http://flic.kr/p/78HVBB>

La sécurité de première ligne avant tout : Keith Ramsey <http://flic.kr/p/86QTRq> CC BY-SA 2.0

Priorités : Jack Tinney <http://flic.kr/p/825X7x> CC BY-NC-ND 2.0

Répondre aux préoccupations : Steven Shorrock <http://flic.kr/p/auEMVH> CC BY-NC 2.0

Confiance : Mari Asklund ©Tous droits réservés

La sécurité, qui s'en soucie ? : Marco Bellucci <http://flic.kr/p/6okjAW> CC BY 2.0

Allocation des ressources

Préparez-vous : US Air Force <http://flic.kr/p/92mRDj> CC BY-NC 2.0

Faire ce qu'il faut comme il le faut : Horr-gacx <http://flic.kr/p/5vWLAW> CC BY-NC-ND 2.0

Chercher de l'aide : Dimitri N. <http://flic.kr/p/5HAEj1> CC BY 2.0

Consacrer du temps à la sécurité : i_yudai <http://flic.kr/p/zeDLR> CC BY 2.0

Fixer les priorités : Addison Berry <http://flic.kr/p/8BfDrU> CC BY-NC-SA 2.0

Le bon système : NATS <http://www.nats.co.uk> © Tous droits réservés

Les bonnes procédures : Isobel <http://flic.kr/p/rvsbV> CC BY-NC-ND 2.0

La sécurité en chiffres : EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8Z7DAL> © Tous droits réservés

Trop ou pas assez : Tim Keegan <http://flic.kr/p/zHYJ8> CC BY-SA 2.0

Formation au changement : EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8Z7DAL> © Tous droits réservés

Renforcer les compétences : EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8VCwyb> © Tous droits réservés

Culture juste, notification et apprentissage

Éviter de pointer du doigt : Geoffrey Fairchild <http://flic.kr/p/7NvqUA> CC BY 2.0

Réaction : Pamela Ocampo <http://flic.kr/p/7xCRdu> CC BY-NC-ND 2.0

Cerner le problème : Steven Depolo <http://flic.kr/p/6QvV8s> CC BY 2.0

Comment notifier les événements : cjc0327 <http://flic.kr/p/91hWrX> CC BY-ND 2.0

Tirer les enseignements des incidents : EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8VCufd> © Tous droits réservés
Maintenir la confidentialité : Steven Shorrock <http://flic.kr/p/auHrom> CC BY-NC 2.0
La culture juste doit être une réalité : PatrickSeabird <http://flic.kr/p/9495fr> CC BY 2.0
Rejeter les comportements à risque : Stefan Kloos <http://flic.kr/p/8iH4En> CC BY 2.0
Notifier les événements pour une meilleure sécurité : Fabio <http://flic.kr/p/2bvY2T> CC BY-NC 2.0
Partager l'expérience : Steven Shorrock <http://flic.kr/p/auEMBT> CC BY-NC 2.0
Parler ouvertement : Howard Lake <http://flic.kr/p/9rxkoD> CC BY-SA 2.0
Discutez-en : Navair <http://www.naviar.dk> © Tous droits réservés
Prendre le temps de lire : David Goehring <http://flic.kr/p/5bm45j> CC BY 2.0
L'erreur est humaine : Mixy Lorenzo <http://flic.kr/p/7bGe9M> CC BY-NC-SA 2.0

Sensibilisation aux risques et gestion des risques

Trouver un juste équilibre : Colin Harris <http://flic.kr/p/8PW6dT> CC BY-NC-ND 2.0
Angles morts : EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8Vzg4z> © Tous droits réservés
Connaître les risques que vous courez : Tambako The Jaguar <http://flic.kr/p/9Vj5oQ> CC BY-ND 2.0
Maintenir la sécurité : NATS <http://www.nats.co.uk> © Tous droits réservés
Gérer les risques : Navair <http://www.naviar.dk> © Tous droits réservés
Des procédures sûres : Greg Bishop <http://flic.kr/p/9JW7oe> CC BY-NC-SA 2.0
Prendre des risques : Claus Rebler <http://flic.kr/p/5PfpUa> CC BY-SA 2.0
Sous pression ? : Jeff Berman <http://flic.kr/p/77WSk> CC BY-NC-SA

Esprit d'équipe

Échec au risque : Derek Gavey <http://flic.kr/p/7mcgwa> CC BY 2.0
Faire confiance aux collègues : EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8VCAK3> © Tous droits réservés
Consulter : Navair <http://www.naviar.dk> © Tous droits réservés
Faire face aux attitudes négatives : Shawn Taylor <http://flic.kr/p/6r2XqC> CC BY-NC-ND 2.0
Et si on parlait ? : EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8Z7D7E> © Tous droits réservés
Transmission d'informations : EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8VCqRj> © Tous droits réservés
Travail d'équipe en première ligne : Damien <http://flic.kr/p/82etga> CC BY-NC-SA 2.0
Chacun pour soi ou tous ensemble ? : William Warby <http://flic.kr/p/8hDCW3> CC BY 2.0
Un travail en collaboration : tableatny <http://flic.kr/p/8zGJdn> CC BY 2.0

Communication

Des opérationnels accessibles : EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8Z7GG9> ©Tous droits réservés

Se faire une idée : Mitra Mirshahidi <http://flic.kr/p/4Hyl6Q> CC BY-SA 2.0

Parfois bonne, parfois mauvaise ? : Leo Reynolds <http://flic.kr/p/5DGfA> CC BY-NC-SA 2.0

Regarder à l'extérieur : EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8VznND> © Tous droits réservés

Partager : Walter Parenteau <http://flic.kr/p/5G8Pu1> CC BY-NC-SA 2.0

Rester à jour : Paul Shanks <http://flic.kr/p/Ckunu> CC BY-NC 2.0

Responsabilité

Engagement des collègues : U.S. Air Force <http://flic.kr/p/8LBqm2> CC BY-NC 2.0

Connaître le lien : EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8VCuf1> © Tous droits réservés

Parler ouvertement : Alex <http://flic.kr/p/5Yb1Qp> CC BY 2.0

Assumer la responsabilité : Mic Wernej <http://flic.kr/p/RTz5h> CC BY-NC-ND 2.0

Vue d'ensemble : Trevor <http://flic.kr/p/chWLp> CC BY-NC-SA

Participation

Évaluer le risque opérationnel : EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8YUnJu> © Tous droits réservés

Contribuer au changement : EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8Z7Fqy> ©Tous droits réservés

Associer les autres. Participer : EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8Z7zs1> © Tous droits réservés

Nos procédures : Navair <http://www.naviar.dk> © All rights reserved

Notre apport compte : EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8VCzcG> © Tous droits réservés

Copyright

Le texte du présent document est © Organisation européenne pour la sécurité de la navigation aérienne (EUROCONTROL), novembre 2011. Les images sont protégées par un droit d'auteur appartenant aux sources mentionnées dans les crédits photos ; une bonne partie d'entre elles portent la mention « certains droits réservés » en vertu d'une licence Creative Commons. (voir <http://creativecommons.org/licenses/>).

Le présent document est publié par EUROCONTROL à titre d'information. Il peut être reproduit, en tout ou en partie, sous réserve qu'EUROCONTROL soit mentionnée comme source et qu'il ne soit pas utilisé à des fins commerciales (lucratives). Les informations contenues dans le présent document ne peuvent être modifiées sans l'autorisation écrite préalable d'EUROCONTROL.

www.eurocontrol.int

Réaction

Si vous avez des commentaires à formuler sur les cartes, veuillez contacter steven.shorrock@eurocontrol.int et esp@eurocontrol.int.

Nous vous serions également reconnaissants de bien vouloir prendre quelques minutes pour répondre à une courte enquête à l'adresse suivante :

www.surveymonkey.com/s/PCC9JZY.