REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail - Patrie

AUTORITE AERONAUTIQUE

Le Directeur Général

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace - Work - Fatherland

CAMEROON CIVIL AVIATION AUTHORITY

The Director General

Circulaire N° 000011 /C/CCAA/DG du 17 MAI 2023

Relative à la mise en place des composants « Assurance sécurité » et « Promotion de la sécurité » du système de gestion de la sécurité d'un prestataire de services aéronautiques.

Version 1.0

TABLE DES MATIERES

1 Introduction 3

1.1 Objet 3

1.2 Champ d'application 3

1.3 Historique des modifications 3

1.4 Exigences 3

1.5 Documents de référence 4

2 Définitions et abréviations 4

3 Contexte 4

4 ELEMENTS INDICATIFS RELATIFS à l'assurance et la promotion de la sécurite 6

4.1 Choix des indicateurs de sécurité et objectifs de sécurité 6

4.2 Suivi et mesure de la performance en matière de sécurité 6

4.3 Gestion du changement 12

4.4 Promotion de la sécurité 15

4.5 Formation 17

4.6 Analyse des besoins en formation 18

4.7 Culture de sécurité 19

5 Contact 27

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

1 INTRODUCTION

La présente circulaire a pour but de fournir des éléments d'orientation (GM) pour appuyer l'établissement et l'opérationnalisation des mécanismes d'assurance et de promotion de la sécurité, qui forment deux des piliers du SMS.

La présente circulaire, en elle-même, ne crée ni ne change ou modifie des exigences réglementaires et ne permet pas d'y déroger, pas plus qu'elle n'établit de normes minimales.

1.1 Objet

(1) La présente circulaire a pour objet d'expliciter les notions qui se rapportent à la gestion des risques de sécurité et à l'identification des dangers dans le cadre d'un SMS ; et de donner fournir quelques éléments pour aider les exploitants à rendre fonctionnels leurs mécanismes de gestion des risques.

(2) Elle couvre les points suivants :

- **Indicateurs, cibles et niveaux d'alerte relatifs à la performance sécurité.**
- **Suivi du niveau de la performance d'un SMS.**
- **Mécanismes d'assurance sécurité du SMS.**
- **Promotion de la sécurité.**

1.2 Champ d'application

La présente circulaire s'applique à tout Prestataire de service aéronautique, ainsi que définit à l'article 2 de l'arrêté N°8/A/MINT du 10 juin 2019, basé sur le territoire camerounais.

1.3 Historique des modifications

INDICE MODIFICATION		DATE		JUSTIFICATION(S) DE LA MODIFICATION / OBSERVATIONS
Edition	**Révision**	**Issue**	**Effectivité**	
01	*00*	*11/05/2023*	*Dès signature*	*Mise en place d'éléments d'orientation en matière de SMS*

1.4 Exigences

a) L'arrêté N°8/A/MINT du 10 juin 2019 fixant les règles de mise en œuvre des systèmes de gestion de la sécurité (SMS) par les prestataires de services aéronautiques

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

1.5 Documents de référence

(a) Manuel de Gestion de la Sécurité Doc 9859 - OACI, 4ième édition, 2018.

2 DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

(1) Les définitions suivantes sont utilisées dans la présente circulaire :

(a) **Évènement indésirable** : un évènement non souhaité au regard des services attendus ou fournis. L'évènement indésirable est une situation dangereuse à laquelle on fait face juste avant qu'elle ne dégénère en un accident.

(b) **Prestataire de services aéronautiques** : organisme de formation, exploitant d'aéronefs, organisme de maintenance d'aéronefs, prestataire de services de la circulation aérienne, exploitant d'aérodrome.

(2) Les abréviations suivantes s'appliquent aux fins de la présente circulaire :

Sans objet.

3 CONTEXTE

(1) Cette Circulaire apporte des éléments d'orientation et des moyens acceptables pour se conformer aux exigences de l'Arrêté N°8/A/MINT du 10 juin 2019 qui régissent les composants « Assurance sécurité » et « Promotion de la sécurité » d'un système de gestion de la sécurité.

(2) Rappel de l'exigence : « ***Pour mettre en œuvre son système de gestion de sécurité, le prestataire de services aéronautiques s'assure du maintien d'un niveau acceptable de performance de sécurité, notamment par la définition des indicateurs de performance, le suivi et l'évaluation régulière de cette performance et des changements pouvant les affecter, dans un souci d'amélioration continue.*** » - **Arrêté N°8/A/MINT du 10 juin 2019, article 4.**

(3) Les caractéristiques du composant « assurance de la sécurité » sont donnés dans l'annexe à l'Arrêté 8 ainsi qu'il suit :

- **Suivi et mesure de la performance de sécurité**
  - Le prestataire de services aéronautiques élabore et tient à jour un moyen permettant de vérifier la performance de l'organisation en matière de sécurité et de valider l'efficacité des mesures visant à maîtriser les risques de sécurité.
  - La performance de sécurité du prestataire de services aéronautiques est vérifiée en fonction des indicateurs et

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

cibles de performance de sécurité établis pour le SMS à l'appui des objectifs de sécurité de l'organisation.

- **Gestion du changement**
  - Le prestataire de services aéronautiques élabore et tient à jour un processus qui permet de déterminer les changements qui peuvent influer sur le niveau des risques de sécurité liés à ses produits ou services d'aviation et de déterminer et gérer les risques de sécurité susceptibles de découler de ces changements.

- **Amélioration continue du SMS**
  - Le prestataire de services aéronautiques suit et évalue les processus de son SMS afin de maintenir ou de constamment améliorer l'efficacité globale du SMS.

(4) Rappel de l'exigence : « ***Pour mettre en œuvre son système de gestion de sécurité, le prestataire de services aéronautiques assure la promotion de la sécurité, notamment en définissant des méthodes et en encourageant des pratiques visant à éveiller et maintenir la conscience du risque des personnels d'exploitation, et améliorer la culture de la sécurité.*** » - **Arrêté N°8/A/MINT du 10 juin 2019, article 4.**

(5) Les caractéristiques du composant « promotion de la sécurité » sont donnés dans l'annexe à l'Arrêté 8 ainsi qu'il suit :

- **Formation et sensibilisation**
  - Le prestataire de services aéronautiques élabore et tient à jour un programme de formation en matière de sécurité qui garantit que le personnel sera formé et compétent pour exécuter les tâches liées au SMS.
  - La portée du programme de formation en matière de sécurité correspond à la participation de chaque stagiaire au SMS.

- **Communication en matière de sécurité**
  - Le prestataire de services aéronautiques élabore et tient à jour un moyen formel de communication en matière de sécurité qui permet :
    - de faire en sorte que les membres du personnel connaissent le SMS dans une mesure compatible avec leur fonction ;
    - de diffuser les renseignements critiques pour la sécurité ;

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

- d'expliquer pourquoi certaines mesures sont prises pour améliorer la sécurité ;
- d'expliquer pourquoi certaines procédures sont introduites ou changées.

4 ELEMENTS INDICATIFS RELATIFS A L'ASSURANCE ET LA PROMOTION DE LA SECURITE

4.1 Choix des indicateurs de sécurité et objectifs de sécurité

Les indications et orientations pour guider les prestataires de service dans le choix et la définition de leurs indicateurs et objectifs de sécurité, qui sont des éléments cruciaux en matière de gestion de la sécurité, sont précisés dans le guide « **DSA.SAF.MAN.002** » sur le choix des indicateurs de sécurité et les objectifs de sécurité, publié sur le site DASIS de l'Autorité Aéronautique.

Ce guide est accessible via le lien ci-dessous :

http://www.dasis.ccaa.aero/storage/app/public/DSA.SAF.MAN.002_Guide_Choix_indicateurs_et_objectifs_de_securite.pdf

4.2 Suivi et mesure de la performance en matière de sécurité

Il est crucial pour un prestataire de services d'être capable d'évaluer à tout moment l'efficacité des mesures mises en place pour gérer les risques de sécurité identifiés, et atteindre les objectifs de sécurité qu'il s'est fixé. Cela est important, car lui permet de faire la balance entre sécurité et production dans la pratique et le développement de son activité. Pour vérifier la performance de sécurité il faut combiner les **audits internes** et la **mise en place et le suivi de SPI**.

4.2.1 Audits internes

Les audits internes sont l'outil d'assurance sécurité par excellence, car permettent d'évaluer l'efficacité du SMS et identifier les domaines où des améliorations peuvent être apportées.

Le fait que la règlementation de base qui régit les activités d'aviation civile constitue aussi des mesures génériques de maîtrise des risques de sécurité, l'un des principaux buts de tout audit interne est d'abord de vérifier la conformité des processus et procédures du Prestataire avec la règlementation, puis d'évaluer l'efficacité de la mise en œuvre et du suivi de toute mesure de maîtrise des risques de sécurité.

Les causes et facteurs contributifs devraient être étudiés et analysés, si des non-conformités et d'autres problèmes sont décelés. L'audit interne se concentre surtout sur les politiques, processus et procédures qui régissent la prise de

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

mesures de maîtrise des risques de sécurité.

Les audits internes sont le plus efficaces lorsqu'ils sont réalisés par des personnes ou des services indépendants des fonctions soumises à audit. Ces audits devraient donner au dirigeant responsable et à la haute direction des retours d'informations sur le degré :

- de conformité aux réglementations ;
- de conformité aux politiques, processus et procédures ;
- d'efficacité des mesures de maîtrise des risques de sécurité ;
- d'efficacité des mesures correctrices ;
- d'efficacité du SMS.

Les questions suivantes peuvent être posées pour évaluer la conformité et l'efficacité de chaque processus ou procédure :

a. Pour déterminer la conformité

i. La procédure ou le processus requis existe-t-il ?
ii. La procédure ou le processus est-il documenté (intrants, activités, interfaces et extrants définis) ?
iii. La procédure ou le processus répond-il aux exigences (critères) ?
iv. La procédure ou le processus est-il utilisé ?
v. Tous les membres du personnel concernés suivent-ils en permanence le processus ou la procédure ?
vi. Les extrants définis sont-ils en cours de production ?
vii. Un changement de processus ou de procédure a-t-il été documenté et mis en œuvre ?

b. Pour évaluer l'efficacité

i. Les utilisateurs comprennent-ils le processus ou la procédure ?
ii. Le but du processus ou de la procédure est-il systématiquement atteint ?
iii. Les résultats du processus ou de la procédure correspondent-ils aux attentes du « client » ?
iv. La procédure ou le processus est-il révisé régulièrement ?
v. Une évaluation des risques de sécurité est-elle menée en cas de modifications du processus ou de la procédure ?
vi. Des améliorations apportées au processus ou à la procédure ont-elles généré les avantages escomptés ?

Certaines organisations ne peuvent assurer une indépendance appropriée des audits internes. Dans ce cas, le prestataire de services devrait envisager d'engager des auditeurs externes (p. ex. des auditeurs indépendants ou des

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

auditeurs d'une autre organisation).

La planification des audits internes devrait tenir compte de la criticité des processus pour la sécurité, des résultats d'audits et d'évaluations précédentes (de toutes les sources), et des mesures de maîtrise des risques de sécurité mises en œuvre. Les audits internes devraient identifier des non-conformités aux réglementations et aux politiques, processus et procédures. Ils devraient aussi détecter des carences du système, un manque d'efficacité de mesures de maîtrise des risques de sécurité et des possibilités d'amélioration.

De plus, les audits internes devraient suivre une **approche compréhensive**, c'est-à-dire tenir compte des progrès engrangés sur la voie de la résolution des non-conformités identifiées précédemment. Celles-ci doivent avoir été gérées par une analyse des causes premières et par l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'actions correctrices et préventives. Les résultats de l'analyse de la ou des causes et facteurs contributifs de toute non-conformité devraient alimenter les processus de gestion des risques de sécurité du prestataire de services.

Les résultats du processus d'audit interne deviennent un des divers intrants des mécanismes de gestion des risques de sécurité, d'assurance de la sécurité et de prise de décision. Les audits internes informent la direction du prestataire de services quant au niveau de conformité au sein de l'organisation, au degré d'efficacité des mesures de maîtrise des risques de sécurité et aux domaines nécessitant la prise de mesures correctrices ou préventives.

4.2.2 Suivi de la performance de sécurité :

Le suivi de la performance de sécurité se fait par la collecte de données et informations de sécurité auprès d'une diversité de sources généralement à la disposition d'un Prestataire. **La disponibilité de données fiables pour servir d' appui à un processus décisionnel éclairé, est un des aspects les plus importants du SMS**. L'utilisation de ces données pour suivre et mesurer la performance de sécurité est une activité essentielle qui génère les informations requises pour prendre des décisions concernant les risques de sécurité.

La performance de sécurité atteinte donne une indication quant au comportement organisationnel, et constitue aussi une mesure de l'efficacité du SMS. À cet égard, un Prestataire doit définir les éléments de base ci-après :

a. **des objectifs de sécurité**, qui devraient être fixés d'abord pour refléter les réalisations stratégiques ou les résultats souhaités en rapport avec des préoccupations de sécurité spécifiques au contexte d'exploitation de l'organisation. Ils sont concrétisés à

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

travers la définition d'un niveau de performance acceptable de sécurité **« ALoSP »** ;

b. **des SPI**, qui sont des paramètres tactiques liés aux objectifs de sécurité et constituent dès lors la référence pour la collecte des données ;
c. **des SPT**, qui sont aussi des paramètres tactiques utilisés pour assurer le suivi des progrès sur la voie de la réalisation des objectifs de sécurité.

Une fois ces bases mises en place, le suivi de la performance sécurité se résumera à la lecture, et l'interprétation de la mesure des différents indicateurs par rapport aux cibles et niveaux d'alerte définis. C'est pourquoi il est crucial lors de l'établissements des SPI de tenir compte des points suivants :

a. **Mesurer les paramètres corrects** : Il faut déterminer les SPI qui montreront le mieux la tendance vers laquelle l'organisation évolue, par rapport aux objectifs fixés. Des SPI qui permettront effectivement de matérialiser le niveau de sécurité de l'activité du Prestataire. Il faut aussi s'interroger sur les plus gros problèmes de sécurité et risques de sécurité auxquels l' organisation est confrontée, et identifier les SPI qui pourront révéler la maîtrise efficace de ces risques.

b. **Disponibilité des données** : Existe-t-il des données accessibles qui correspondent à ce que l'organisation veut mesurer ? Dans la négative, il peut être nécessaire d'établir des sources supplémentaires de collecte de données.
Pour les petites organisations disposant de quantités limitées de données, la mise en commun d'ensembles de données peut aussi aider à identifier des tendances. À cet égard, un appui peut être obtenu auprès d' associations professionnelles qui peuvent collationner des données de sécurité de multiples organisations.

c. **Fiabilité des données** : Les données peuvent manquer de fiabilité parce qu'elles sont subjectives ou incomplètes.

d. **SPI communs au secteur d'activités** : Il peut être utile de convenir de SPI communs avec des organisations similaires afin de permettre des comparaisons entre organisations. Ou alors de s'inspirer des SPI mis en place au niveau national, via le SSP.

Une fois que la structure de la performance de sécurité de l'organisation (objectifs, indicateurs, cibles, alertes de sécurité) a été établie et fonctionne, il est possible de déterminer sa performance de sécurité de référence au moyen

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

d'une période de suivi. La performance de sécurité de référence est la performance de sécurité au début du processus de mesure de la performance de sécurité, soit le point à partir duquel les progrès peuvent être mesurés. Ces mécanismes de suivi et de mesure de la performance de sécurité de l'organisation devraient être établis pour identifier quels changements pourraient être requis si les progrès engrangés ne sont pas conformes aux prévisions, et pour renforcer l'engagement de l'organisation à atteindre ses objectifs de sécurité.

On peut affirmer que le résultat le plus important de la mise en place d'une structure de gestion de la performance de sécurité est la présentation d'informations aux décideurs de l'organisation afin que ceux-ci puissent prendre des décisions sur la base de données de sécurité et d'informations de sécurité actualisées et fiables. Le but devrait toujours être de prendre des décisions conformément à la politique de sécurité et dans la perspective de réaliser les objectifs de sécurité. Dans le domaine de la gestion de la performance de sécurité, le processus décisionnel fondé sur les données consiste à prendre des décisions efficaces, en connaissance de cause, sur la base des résultats de SPI mesurés et suivis, ou d'autres comptes rendus et de l'analyse des données de sécurité et des informations de sécurité. L'utilisation de données de sécurité valables et pertinentes, combinées à des informations qui les contextualisent, aide l'organisation à prendre des décisions dans la droite ligne de ses objectifs et cibles de sécurité. Les renseignements contextuels peuvent aussi inclure les priorités d'autres parties prenantes, des lacunes connues dans les données et d'autres données complémentaires pour peser le pour et le contre et évaluer les possibilités, les limites et les risques liés à cette décision. La disponibilité et la facilité d'interprétation des informations contribuent à atténuer les partis pris, les influences et les erreurs humaines dans le processus décisionnel.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

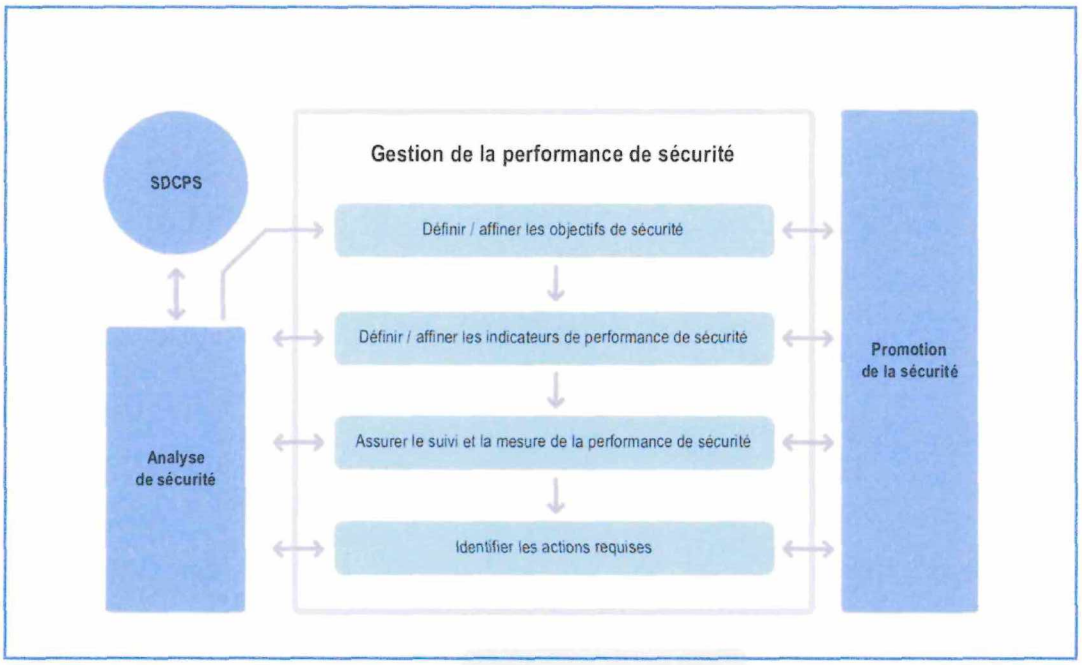

Figure 1 : Processus de prise de décision.

La gestion de la performance de sécurité n'a pas pour ambition de régler les choses une fois pour toutes. La gestion de la performance de sécurité est un processus dynamique au cœur du fonctionnement de chaque prestataire de services et elle devrait être réexaminée et actualisée :

a. régulièrement, conformément au **cycle périodique** (période au bout de laquelle on réévalue l'ensemble du système) établi et convenu par le comité de sécurité de haut niveau ;
b. sur la base des intrants provenant d'analyses de la sécurité ;
c. en réponse à des changements majeurs dans les activités, les risques principaux ou l'environnement.

Remarque :

i. La performance de sécurité de l'organisation devrait être démontrable et devrait clairement indiquer à toutes les parties intéressées que la sécurité est gérée efficacement. Une manière de le prouver est d'utiliser un « tableau de bord de la sécurité », à savoir une représentation visuelle qui offre aux cadres supérieurs, aux gestionnaires et aux professionnels de la sécurité un moyen rapide et aisé de visualiser la performance de sécurité de l'organisation.

ii. En plus de la visualisation en temps réel des SPI et SPT de l'organisation, les tableaux de bord peuvent aussi inclure des informations sur la catégorie, la cause et la gravité de dangers spécifiques. Idéalement, les informations présentées sur le tableau de bord peuvent être

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

personnalisées pour afficher les informations nécessaires au processus décisionnel à différents niveaux de l'organisation. L'utilisation de facteurs déclencheurs est utile pour fournir des aides visuelles de base afin de mettre en lumière les éventuels problèmes à résoudre pour un indicateur spécifique. Les analystes et les décideurs voudront avoir la possibilité de configurer le tableau de bord pour afficher leurs indicateurs principaux ainsi qu'une caractéristique qui leur permet d'approfondir les métriques.

iii. La collecte et l'analyse des données nécessaires pour une prise de décisions et une gestion efficaces doivent se faire en continu.

4.3 Gestion du changement

Les procédures, et la modification des procédures, utilisées par un prestataire de services pour gérer les changements doivent couvrir le cycle de vie complet d'un changement. Les prestataires de services connaissent des changements dus à plusieurs facteurs, notamment, mais sans s'y limiter :

- une expansion ou une contraction de l'organisation ;
- des améliorations apportées à l'entreprise qui ont une incidence sur la sécurité : elles peuvent entraîner des modifications de systèmes, processus ou procédures internes qui soutiennent la fourniture sûre de produits et services ;
- des modifications de l'environnement d'exploitation de l'organisation (p. ex. des travaux sur une plateforme aéroportuaire) ;
- des modifications aux interfaces du SMS avec des organisations externes ;
- des changements des réglementations externes, des changements économiques et des risques émergents.

Les changements peuvent avoir une incidence sur l'efficacité des mesures existantes de maîtrise des risques de sécurité. En effet, un changement peut exposer l'activité du Prestataire à de nouveaux dangers, et induire l'apparition de nouveaux de risques de sécurité. Les nouveaux dangers devraient être identifiés et les risques de sécurité connexes devraient être évalués et maîtrisés comme indiqué dans les procédures existantes d' identification des dangers ou dans les procédures de gestion des risques de sécurité du Prestataire.

Le processus pour la gestion du changement devrait tenir compte des points ci-après :

(a) **Criticité.** Dans quelle mesure le changement est-il critique ? Le prestataire de services devrait envisager l'incidence sur les activités

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

de son organisation et l'incidence sur d'autres organisations et sur le système aéronautique.

(b) **Disponibilité d'experts du sujet**. Il est important que des membres clés de la communauté aéronautique soient associés aux activités d'identification des dangers, d'analyse et d'atténuation des risques relatives à la gestion d'un changement ; éventuellement des individus provenant d'organisations externes.

(c) **Disponibilité de données et informations sur la performance de sécurité.** Des données et informations de qualités (ayant été validées par des experts sur le sujet du changement) devraient être disponibles et utilisées pour donner des informations sur la situation et permettre une analyse pertinente du changement.

Des changements progressifs passent souvent inaperçus mais, l'effet cumulatif de ceux-ci peut être considérable. C'est pourquoi il est nécessaire, d'un, de réévaluer régulièrement la description du système afin de s'assurer qu'elle reste valable. Et, de deux, de classifier les changements selon qu'ils sont mineurs, ou majeurs dans l'optique de mettre en place des mesures de mitigation adaptées à la criticité du changement. Un changement sera classifié en fonction de l'impact qu'il aura sur l'organisation du Prestataire, de la criticité des éléments impactés, et de l'incidence du changement sur le personnel. Par exemple la mise à jour d'une procédure pourrait être un changement mineur si elle n'affecte qu'un seul service et un effectif réduit du personnel. Mais, la mise à jour d'une procédure affectant la gestion des interfaces de l'organisation du Prestataire serait considérée comme un changement majeur.

Le prestataire de services devrait définir le facteur déclencheur du processus de gestion formelle de changement. Les changements susceptibles de déclencher une gestion formelle du changement comprennent :

- l'introduction de technologies ou équipements nouveaux ;
- des modifications de l'environnement d'exploitation ;
- des changements dans le personnel clé ;
- des changements significatifs des niveaux de dotation en personnel ;
- des changements dans les exigences réglementaires relatives à la sécurité ;
- une importante restructuration de l'organisation ;
- des changements physiques (nouvelle installation ou base, modifications du plan général de l'aérodrome, etc.).

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

Les principes d'une procédure de gestion des changements sont les suivants :

a. **comprendre et définir le changement** : il faudrait fournir une description détaillée du changement et expliquer pourquoi ce changement est mis en œuvre ;
b. **comprendre et définir sur qui et sur quoi ce changement aura une incidence** : il peut s'agir d'individus au sein de l' organisation, d'autres services ou de personnes ou organisations extérieures. Des équipements, systèmes et processus peuvent aussi être touchés. Un examen de la description du système et des interfaces du Prestataire peut s' avérer nécessaire. Il s'agit là d'une occasion d'établir qui devrait être associé au changement. Des changements peuvent avoir des incidences sur des mesures de maîtrise des risques déjà en place pour atténuer d'autres risques et, par conséquent, le changement pourrait augmenter les risques dans des domaines qui ne sautent pas immédiatement aux yeux ;
c. **identifier les dangers liés au changement et procéder à une évaluation des risques de sécurité** : il s'agit ici d'identifier tout danger directement lié au changement. L'incidence sur les dangers existants et sur les mesures de maîtrise des risques de sécurité pouvant être affectées par le changement devrait aussi être analysée. Cette étape devrait utiliser les processus existants de GRS de l'organisation ;
d. **élaborer un plan d'action** : celui-ci devrait définir ce qu'il faut faire, qui doit le faire et les délais pour le faire. Il devrait y avoir un plan clair décrivant comment le changement sera mis en œuvre et qui sera responsable des différentes actions qui les structurent, ainsi que la séquence et le calendrier de chaque tâche ;
e. **accord pour ce changement** : il vise à confirmer que le changement peut être mis en œuvre en toute sécurité. La personne qui assume la responsabilité générale du changement et, est habilitée à le mettre en œuvre devrait signer le plan de changement pour accord ;
f. **plan d'assurance** : il vise à déterminer quelles actions de suivi sont requises. Il faut étudier comment le changement sera communiqué et si des activités supplémentaires (telles que des audits) sont nécessaires pendant ou après le changement. Toute hypothèse formulée doit être testée.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

4.4 Promotion de la sécurité

La promotion de la sécurité encourage une culture positive de la sécurité et contribue à réaliser les objectifs de sécurité du prestataire de services par le biais de la combinaison de compétences techniques sans cesse renforcées par la formation, la sensibilisation, une communication efficace et le partage d'informations. La haute direction joue un rôle de chef de file dans la promotion d'une culture de la sécurité dans toute l'organisation.

Il est impossible d'assurer une gestion efficace de la sécurité uniquement par mandat ou par respect strict des politiques et procédures. La promotion de la sécurité vise les comportements tant individuels qu'organisationnels et complète les politiques, procédures et processus de l'organisation en fournissant un système de valeurs à l'appui des efforts en matière de sécurité.

Le prestataire de services doit établir et mettre en œuvre des processus et procédures qui facilitent **une communication bidirectionnelle** efficace à tous les échelons de l'organisation. **Il devrait notamment donner une direction stratégique claire depuis le sommet de l'organisation et permettre une communication ascendante qui encourage tous les membres du personnel à donner des rétro-informations franches et constructives**.

Le prestataire de services doit communiquer les objectifs et procédures du SMS de l'organisation à tout le personnel concerné. Il devrait ainsi mettre en place **une stratégie de communication** qui permet la diffusion des informations en matière de sécurité par la méthode la plus appropriée, sur la base du rôle de chaque individu et du besoin de chaque individu de recevoir ces informations. A cette fin des lettres d'information, avis, bulletins d'information, briefings, des posters des vidéos sur des sujets de sécurité ou formations en matière de sécurité peuvent être des moyens/canaux appropriés de promotion de la sécurité. Le gestionnaire de la sécurité devrait aussi s'assurer que les leçons tirées d'enquêtes et d'antécédents ou d'expériences, tant internes que provenant d'autres organisations, soient largement diffusées.

La communication en matière de sécurité vise donc à :

a. **veiller à ce que le personnel soit bien au courant des principes et éléments de référence du SMS** de la compagnie : c'est une bonne manière de promouvoir et vulgariser la politique et les objectifs de sécurité de l'organisation ;

b. **transmettre des informations cruciales pour la sécurité** : des informations cruciales pour la sécurité sont des informations spécifiques relatives à des problèmes de sécurité et à des risques de sécurité qui sont susceptibles d'exposer l'organisation à un risque de sécurité. Elles pourraient provenir d'informations de sécurité collectées à partir de sources internes ou externes, telles que des leçons tirées d'un évènement de sécurité, ou

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

être liées à des mesures de maîtrise des risques de sécurité. Le prestataire de services devrait donc déterminer quelles informations sont considérées comme cruciales pour la sécurité et à quel moment il convient de les communiquer ;

c. **mieux sensibiliser aux nouvelles mesures de maîtrise des risques de sécurité et aux mesures correctrices** : les risques de sécurité auxquels le prestataire de services est confronté, et les dangers auxquels son activité est exposée évolueront au fil du temps ; et qu'il s'agisse d'un nouveau risque de sécurité identifié ou de modifications apportées à des mesures de maîtrise des risques de sécurité, ces changements devront être communiqués au personnel concerné ;

d. **fournir des informations sur les procédures de sécurité nouvelles ou amendées** : lors de l'actualisation des procédures de sécurité, il est important que les personnes appropriées soient mises au courant des changements ;

e. **promouvoir une culture positive de la sécurité et à encourager le personnel à identifier des dangers et à en rendre compte** : la communication en matière de sécurité est bidirectionnelle. Il est important que tout le personnel communique des problèmes de sécurité à l'organisation par l'intermédiaire du système de compte rendu en matière de sécurité ;

f. **fournir des rétro-informations au personnel qui soumet des comptes rendus en matière de sécurité** quant aux mesures qui ont été prises pour répondre à toute préoccupation identifiée ;

g. **éduquer les personnels sur des sujets en matière de sécurité** qui ont un intérêt pour leur activité, ou sur des pratiques qui pourraient améliorer le niveau de sécurité des activités du prestataire de service ;

h. **maintenir en éveil les consciences des personnels** aux notions de risque de sécurité associés à leur activité, et sur les dangers auxquels ils sont exposés lors de la pratique de leur activités.

Aussi, dans le cadre de la promotion de la sécurité, les Prestataires devraient examiner la nécessité de communiquer à des organisations externes des informations de sécurité.

Les prestataires de services devraient évaluer l'efficacité de leur communication en matière de sécurité en vérifiant que le personnel a reçu et

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

a compris toute information cruciale pour la sécurité qui a été diffusée. Ils peuvent le faire dans le cadre d'activités d'audit interne ou de l'évaluation de l'efficacité du SMS.

Des activités de promotion de la sécurité devraient être menées tout au long du cycle de vie du SMS, pas uniquement au début de sa mise en œuvre.

4.5 Formation

Le gestionnaire de la sécurité est chargé de garantir qu'un **programme de formation** approprié est mis en place. Un tel programme doit notamment fournir des informations appropriées en matière de sécurité qui soient pertinentes au vu des problèmes de sécurité spécifiques rencontrés par l'organisation. Le fait que les membres du personnel soient formés et compétents pour exécuter leurs tâches liées au SMS, indépendamment de leur place dans l'organigramme de l'organisation, est un gage de l'engagement de la direction en faveur d'un SMS efficace. Le programme de formation devrait inclure des exigences de formation initiale et périodique pour maintenir les compétences à jour. La formation initiale à la sécurité devrait porter, au minimum, sur les points suivants :

a. les politiques et objectifs de sécurité de l'organisation ;
b. les rôles et responsabilités liés à la sécurité au sein de l'organisation ;
c. les principes de base de la gestion des risques de sécurité ;
d. les systèmes de compte rendu de sécurité ;
e. les processus et procédures du SMS de l'organisation ;
f. les facteurs humains.

La formation périodique à la sécurité devrait se concentrer sur les modifications apportées aux politiques, processus et procédures du SMS et devrait mettre en lumière tout problème de sécurité spécifique pertinent pour l'organisation ou les retours d'information.

Le programme de formation devrait être adapté aux besoins inhérents au rôle de la personne dans le SMS. Par exemple, la formation des cadres participant aux comités de sécurité de l'organisation sera d'un niveau et d'une portée dépassant la formation destinée aux membres du personnel participant directement à la fourniture des produits ou services de l'organisation. Les membres du personnel ne participant pas directement à l'exploitation auront peut-être besoin uniquement d'un aperçu de haut niveau du SMS de l'organisation.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

4.6 Analyse des besoins en formation

Pour la plupart des organisations, il est nécessaire de procéder à une analyse formelle des besoins de formation (***TNA***) pour s'assurer qu'il existe une compréhension claire de l'exploitation, des tâches du personnel liées à la sécurité et de la formation disponible. Une TNA type commence normalement par la réalisation d'une analyse du public cible, qui inclut généralement les étapes suivantes :

a. Chaque membre du personnel du prestataire de services sera affecté par la mise en œuvre du SMS mais pas de la même manière ni au même degré. Il faut identifier chaque groupe de membres du personnel et déterminer leur interaction avec les processus de gestion de la sécurité, les intrants et les extrants, en particulier avec les tâches liées à la sécurité. Ces informations devraient être disponibles dans les descriptions de poste/rôle. Normalement elles commenceront à faire apparaître des groupements d'individus ayant des besoins d'apprentissage similaires. Le prestataire de services devrait étudier s'il est judicieux d'étendre l'analyse au personnel en interface avec des organisations externes.
b. Il faut identifier les connaissances et compétences requises pour effectuer chaque tâche liée à la sécurité et requises pour chaque groupe de membres du personnel.
c. Il faut mener une analyse en vue d'identifier les lacunes entre les aptitudes et connaissances actuelles en matière de sécurité parmi le personnel et les aptitudes et compétences requises pour exécuter efficacement les tâches attribuées en matière de sécurité.
d. Il faut identifier l'approche du développement des aptitudes et connaissances la plus appropriée pour chaque groupe en vue d'élaborer un programme de formation adapté au rôle de chaque individu ou groupe dans la gestion de la sécurité. Le programme de formation devrait aussi tenir compte des besoins permanents de connaissances et de compétences du personnel en matière de sécurité ; ces besoins seront généralement satisfaits grâce à un programme de formation périodique.

Il est aussi important d'identifier la méthode appropriée pour donner cette formation. L'objectif principal est qu'au terme de la formation, le personnel ait les compétences requises pour exécuter ses tâches liées au SMS. Le critère généralement le plus important est la compétence des formateurs ; leur engagement, leurs aptitudes pédagogiques et leur maîtrise de la gestion de la sécurité auront une incidence significative sur l'efficacité de la formation donnée. Le programme de formation à la sécurité devrait aussi spécifier les responsabilités liées à l'élaboration de contenus et de calendriers de formation ainsi que la gestion des dossiers de formation et de compétences.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

L'organisation devrait déterminer qui doit être formé et à quel niveau, et cette décision dépendra de la participation de chacun au SMS. La plupart des travailleurs de l'organisation ont un lien direct ou indirect avec la sécurité de l'aviation et, donc, des tâches liées au SMS. C'est le cas de tout membre du personnel associé directement à la fourniture de produits et services et du personnel participant aux comités de sécurité de l'organisation. Certains membres du personnel administratif et d'appui auront un rôle limité dans le SMS mais auront besoin d'une formation au SMS car leur travail peut malgré tout avoir une incidence indirecte sur la sécurité de l'aviation.

Le prestataire de services devrait identifier les tâches du personnel liées au SMS et utiliser ces informations pour examiner le programme de formation à la sécurité et veiller à ce que chaque individu reçoive une formation adaptée à son rôle dans le SMS. Le programme de formation à la sécurité devrait préciser le contenu de la formation à la sécurité pour le personnel d'appui, le personnel d'exploitation, les directeurs et superviseurs, les cadres supérieurs et le dirigeant responsable.

Le dirigeant responsable et les cadres supérieurs devraient suivre une formation spécifique à la sécurité couvrant les sujets suivants :

a. une formation de sensibilisation spécifique pour les nouveaux dirigeants responsables et titulaires de postes concernant leurs obligations de rendre compte et leurs responsabilités dans le cadre du SMS ;
b. l'importance de respecter les exigences de sécurité nationales et organisationnelles ;
c. l'engagement de la direction ;
d. l'affectation des ressources ;
e. la promotion de la politique de sécurité et du SMS ;
f. la promotion d'une culture positive de la sécurité ;
g. une communication efficace entre les services pour ce qui est de la sécurité ;
h. l'objectif de sécurité, les SPT et les niveaux d'alerte ;
i. la politique disciplinaire.

Le principal but du programme de formation à la sécurité est de garantir que le personnel, à tous les échelons de l'organisation, maintient à jour ses compétences pour assumer ses rôles en matière de sécurité ; par conséquent, les compétences du personnel devraient être réexaminées régulièrement.

4.7 Culture de sécurité

La culture de la sécurité est décrite comme « la façon dont les humains se comportent vis-à-vis de la sécurité et du risque lorsque personne ne les observe ». Elle traduit la façon dont la sécurité est perçue, appréciée et priorisée par la

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

direction et par les employés d'une organisation, et la mesure dans laquelle les individus et les groupes :

i. sont conscients des risques et des dangers connus auxquels l'organisation et ses activités sont confrontées ;
ii. ont en tout temps un comportement visant à préserver et à renforcer la sécurité ;
iii. sont capables d'accéder aux ressources requises pour assurer la sécurité de l'exploitation ;
iv. sont désireux et capables de s'adapter lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes de sécurité ;
v. sont disposés à communiquer des problèmes de sécurité ;
vi. évaluent en permanence les comportements en matière de sécurité dans l'ensemble de l'organisation.

Une culture positive de la sécurité repose sur un degré élevé de confiance et de respect entre le personnel et la direction. Il faut du temps et des efforts pour développer une culture positive de la sécurité, qui peut facilement pâtir de décisions et d'actions, voire d'inactions, de la direction. Il faut un effort et un renforcement permanents. Lorsque les dirigeants soutiennent activement les pratiques sûres, celles-ci deviennent le mode de fonctionnement normal. Une gestion efficace de la sécurité crée les conditions de développement d'une culture positive de la sécurité et celle-ci crée, à son tour, les conditions pour une gestion efficace de la sécurité.

Une culture positive de la sécurité est révélée par les caractéristiques suivantes :

i. la direction et les employés veulent, individuellement et collectivement, prendre des décisions et des mesures qui favorisent la sécurité ;
ii. les individus et les groupes jettent continuellement un regard critique sur leurs comportements et processus et accueillent favorablement les critiques des autres, dans une volonté de rechercher des occasions de changer et de s'améliorer à mesure que leur environnement évolue ;
iii. la direction et le personnel partagent une conscience commune des dangers et risques auxquels sont confrontées l'organisation et ses activités, et de la nécessité de gérer les risques ;
iv. les individus agissent et prennent des décisions en fonction d'une conviction commune que la sécurité fait partie intégrante de la conduite des affaires ;
v. les individus apprécient d'être informés, et d'informer d'autres, sur la sécurité ;

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

vi. les individus confient à leurs collègues et à leurs directeurs des informations sur leurs expériences et les comptes rendus d'erreurs et de fautes sont encouragés afin d'améliorer les façons de procéder à l'avenir.

Les actions de la haute direction et des employés peuvent contribuer à rendre leur culture de la sécurité plus positive. Le Tableau ci-après donne des exemples des types d'actions de la direction et des employés qui faciliteront ou entraveront une culture positive de la sécurité au sein d'une organisation.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

Description générale	Éléments facilitateurs	Entraves
1. Engagement envers la sécurité		
L'engagement envers la sécurité reflète la mesure dans laquelle la haute direction de l' organisation a une attitude positive envers la sécurité et reconnaît son importance. La haute direction devrait être véritablement déterminée à atteindre et à maintenir un niveau élevé de sécurité et devrait donner aux employés la motivation et les moyens d'y parvenir.	• La direction montre la voie en matière de culture de la sécurité et motive activement ses employés à se soucier de la sécurité, pas seulement en paroles mais en montrant l'exemple. • La direction fournit les ressources pour une gamme de tâches liées à la sécurité (p. ex. la formation). • Une supervision et une gouvernance continues de la gestion de la sécurité sont mises en place.	• La direction montre activement qu'elle donne la priorité au profit, à la réduction des coûts et à l'efficacité. • Les investissements pour améliorer la sécurité sont souvent faits lorsque les règlements l'exigent ou après des accidents. • Ni une supervision ni une gouvernance ne sont mises en place pour la gestion de la sécurité.
2. Adaptabilité		
L'adaptabilité reflète la mesure dans laquelle les employés et la direction sont disposés à tirer des leçons des expériences passées, et sont capables de prendre les mesures nécessaires pour renforcer le niveau de sécurité au sein de l'organisation.	• Les contributions des employés sont activement encouragées lorsqu'il s'agit de résoudre des problèmes de sécurité. • Tous les incidents et les constatations d'audits sont analysés et des mesures sont prises en conséquence. • L'incidence des processus et procédures organisationnels sur la sécurité est analysée (degré élevé d'autocritique). • Une approche proactive claire de la sécurité est mise en évidence et suivie.	• Le personnel de tous les échelons n'est pas invité à livrer ses idées sur les questions de sécurité. • Des mesures sont souvent prises uniquement après des accidents ou lorsque les réglementations l'exigent. • Les processus et procédures organisationnels sont considérés comme adéquats tant qu'il ne se produit pas d'accidents (excès de confiance ou manque d'autocritique). • Même lorsqu'un accident se produit, l'organisation n'est pas disposée à se remettre en question. • Une approche réactive de la sécurité est mise en évidence et suivie.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

Description générale	Éléments facilitateurs	Entraves
3. Sensibilisation		
La sensibilisation reflète la mesure dans laquelle les employés et la direction sont conscients des risques pour l'aviation auxquels les activités du Prestataire sont associées.	• Un mode efficace d'identification des dangers a été mis en place. • Des enquêtes cherchent à déterminer la cause première. • L'organisation se tient au courant d'importantes améliorations de la sécurité et s'adapte en conséquence, si nécessaire. • L'organisation évalue systématiquement si les améliorations de la sécurité sont mises en œuvre et fonctionnent comme prévu. • Les membres appropriés de l'organisation sont bien conscients des risques de sécurité induits par leurs actions individuelles et par les opérations/activités de la compagnie.	• Aucun effort n'est consenti pour identifier les dangers. • Les enquêtes s'arrêtent dès la détermination de la première cause plausible, sans chercher la cause première. • L'organisation ne se tient pas au courant d'importantes améliorations de la sécurité. • L'organisation n'évalue pas systématiquement si les améliorations de la sécurité sont mises en œuvre de façon appropriée. • Les membres appropriés de l'organisation ne sont pas conscients des risques de sécurité induits par leurs actions individuelles et par les opérations de la compagnie. • Des données de sécurité sont recueillies mais pas analysées et aucune mesure n'est prise en conséquence.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

Description générale	Éléments facilitateurs	Entraves
4. Comportement vis-à-vis de la sécurité		
Le comportement vis-à-vis de la sécurité reflète la mesure dans laquelle chaque niveau de l'organisation se comporte de façon à maintenir et à améliorer le niveau de sécurité. L'importance de la sécurité devrait être reconnue et les processus et procédures requis pour maintenir la sécurité devraient être en place.	• Les employés se motivent à agir en toute sécurité et à montrer l'exemple. • Un suivi continu des comportements sûrs est pratiqué. • Des comportements dangereux intentionnels ne sont pas tolérés par la direction ni par les collègues. • Les conditions de travail favorisent la sécurité de l'aviation à tout moment.	• Les employés ne sont pas punis pour des comportements dangereux intentionnels appliqués dans leur intérêt ou dans celui d'un autre. • Les conditions de travail induisent des comportements et des contournements des règles néfastes pour la sécurité de l'aviation. • Aucun suivi de la sécurité de l'aviation n'est pratiqué concernant les produits ou services de l'organisation. • Des critiques constructives au bénéfice de la sécurité de l'aviation ne sont pas accueillies favorablement.
5. Information		
Cet élément reflète la mesure dans laquelle l'information est diffusée à toutes les personnes nécessaires au sein de l'organisation. Les employés devraient être habilités et encouragés à rendre compte des préoccupations relatives à la sécurité de l'aviation et devraient recevoir des retours d'informations sur leurs comptes rendus. Les informations de travail relatives à la sécurité de l'aviation doivent être communiquées judicieusement aux bonnes personnes afin d'éviter de mauvaises communications susceptibles de générer des situations et des conséquences dangereuses pour le système d'aviation.	• Il existe un environnement ouvert et juste de compte rendu de sécurité. • Les employés reçoivent en temps utile des informations pertinentes pour la sécurité afin qu'ils puissent assurer la sécurité de l'exploitation ou prendre des décisions sûres. • La direction et les superviseurs vérifient régulièrement si les informations pertinentes pour la sécurité sont comprises et si des mesures sont prises en conséquence. • Des transferts de connaissances et des formations sur la sécurité de l'aviation sont effectués (p. ex. partage des leçons tirées).	• Un environnement accusateur manifeste accueille les comptes rendus de sécurité. • Il y a rétention des informations pertinentes pour la sécurité. • L'efficacité de la communication en matière de sécurité n'est pas surveillée. • Aucun transfert de connaissances ou aucune formation n'est fourni.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

Description générale	Éléments facilitateurs	Entraves
6. Confiance		
La contribution des employés à la sécurité est stimulée dans un environnement de compte rendu qui favorise la confiance — confiance que les actions ou omissions des travailleurs, proportionnelles à leur formation et à leur expérience, ne seront pas punies. Une approche réaliste consiste à pratiquer une évaluation du caractère raisonnable, c'est-à-dire à déterminer si une personne du même niveau d'expérience et de formation pourrait faire la même chose. Un tel environnement est indispensable pour des comptes rendus de sécurité efficaces et efficients. Des systèmes efficaces de compte rendu de sécurité contribuent à garantir que les personnes sont disposées à rendre compte de leurs erreurs et expériences afin que les prestataires de services aient accès aux données et informations pertinentes qui sont nécessaires pour s'attaquer aux carences et aux dangers de sécurité existants et potentiels. Ces systèmes créent un environnement dans lequel les personnes peuvent avoir la certitude que les données de sécurité et les informations de sécurité seront utilisées exclusivement pour améliorer la sécurité.	• Une distinction est établie entre les comportements acceptables et inacceptables, distinction connue de tous les employés. • Les enquêtes sur les événements (y compris les accidents et incidents) examinent les facteurs individuels et organisationnels. • Une bonne performance de sécurité de l'aviation est reconnue et récompensée de façon régulière. • Les employés et le personnel d'exploitation sont disposés à rendre compte d'événements auxquels ils ont été associés.	• Aucune distinction n'est établie entre les comportements acceptables et inacceptables. • Les employés sont systématiquement et sévèrement punis pour des erreurs humaines. • Les enquêtes sur les accidents et sur les événements se concentrent uniquement sur les facteurs individuels. • Une bonne performance de sécurité et des comportements sûrs sont considérés comme naturels.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

La culture de la sécurité subit de nombreuses influences et les organisations peuvent choisir d'évaluer leur culture de la sécurité pour :

a. comprendre la perception que les gens ont de l'organisation et le degré d'importance accordé à la sécurité ;
b. identifier les points forts et les points faibles ;
c. identifier les différences entre divers groupes (sous-cultures) au sein d'une organisation ;
d. examiner les évolutions au fil du temps (p. ex. en réponse à des changements organisationnels importants tels que ceux qui sont introduits après un accident, un changement de la haute direction ou des modifications des arrangements régissant les relations sociales).

Plusieurs outils sont utilisés, souvent en combinaison, pour évaluer la maturité de la culture de la sécurité :

- ***questionnaires ;***
- ***entretiens et groupes de travail ;***
- ***observations ;***
- ***examens de documents.***

L'évaluation de la maturité de la culture de la sécurité peut fournir des indications précieuses qui permettront à la haute direction de prendre des mesures afin d'encourager les comportements souhaités en matière de sécurité.

NB : *Il convient de noter que ces évaluations sont sujettes à une certaine subjectivité, et peuvent refléter les points de vue et perceptions des personnes concernées à un moment spécifique seulement. De plus, une notation de la maturité de la culture de la sécurité peut avoir des conséquences non souhaitées, notamment en encourageant involontairement l'organisation à s'efforcer d'atteindre la « bonne » note plutôt qu'à amener ses membres à travailler ensemble pour comprendre et améliorer la culture de la sécurité.*

Remarque : *Une culture de la sécurité ou de la justice ne peut toutefois pas exclure la "criminalisation de l'erreur", qui relève juridiquement, éthiquement et moralement des droits souverains de tout État, à condition que les accords internationaux établis soient respectés. On peut s'attendre à une enquête judiciaire, et à des conséquences sous une forme ou une autre, à la suite d'un accident ou d'un incident grave, en particulier si une défaillance du système a entraîné la perte de vies humaines ou des dommages matériels, même en l'absence de négligence ou de mauvaise intention. Un problème potentiel pourrait donc se poser si les rapports volontaires sur les dangers, qui concernent*

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92
Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

les déficiences latentes d'un système ou de ses performances, sont traités de la même manière que ceux concernant les enquêtes sur les accidents et les incidents graves. ***L'intention de protéger les rapports de danger ne devrait pas remettre en cause la légitimité d'une enquête judiciaire ou exiger une immunité indue.***

5 CONTACT

(1) Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter :

dsa@ccaa.aero

(2) Toute proposition de modification de la présente circulaire est bienvenue et peut être soumise à l'adresse électronique ci-dessus.

Yaoundé, le 17 MAI 2023

Le Directeur Général,

Paule ASSOUMOU KOKI

B.P./P.O.Box : 6008 Yaoundé Tél./Phone : +237 222 30 30 00 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 Email: contact@ccaa.aero Site web: http://www.ccaa.aero/