



Etude sur la sécurité, réalisée par Eurocontrol pour la DSNA

Après les "Assises de la culture sécurité", la DSNA/MSQS a réuni le 24 avril les organisations syndicales pour présenter le résultat d'une étude menée par Eurocontrol à la demande de la DSNA.

Ce dossier comprend plusieurs phases : questionnaire, visite à la DSNA et ateliers, rédaction du rapport, retour d'information à l'encadrement supérieur, stratégie de renforcement, premier train de mesures, retour d'information au personnel et plan d'action.

Faible participation des personnels opérationnels

La fiabilité et surtout les enseignements à tirer de cette étude sont de l'aveu même d'Eurocontrol à pondérer en raison du faible taux de participation des personnels opérationnels aux ateliers et aux questionnaires (30%).

FO a fait valoir une certaine lassitude des agents de la DGAC vis-à-vis des divers sondages à répétition dont les conclusions ne débouchent que très rarement sur les attentes exprimées.

Préalablement à la définition d'un quelconque plan d'action, il sera nécessaire d'approfondir les recommandations d'Eurocontrol.

Résultats

Dans de nombreux services apparaissent un manque de ressources humaines et un déficit de confiance. Il y a également un réel problème de communication parfaitement illustré par le faible pourcentage de réponse des contrôleurs.

Sur un spectre allant des remarques positives vers les plus négatives, Eurocontrol pointe la responsabilité du travail d'équipe, la culture "juste", l'implication, l'engagement du management, les connaissances des risques, l'allocation de ressources et la communication.

Eurocontrol en a retenu les recommandations suivantes :

Engagement du management :

1/ revoir et améliorer le processus de gestion associé au traitement des demandes de notam via le SIA, en particulier sous l'angle des risques que font peser les demandes de publication urgente de notam,

2/ revoir et améliorer le processus de remontée de l'information sur les questions de sécurité au sein de chaque unité particulièrement pour les organismes isolés/terrains satellites rendant compte via le siège du SNA (retour d'expérience).

Faire en sorte qu'un retour d'information adéquat soit fourni dès qu'une action est prise, de manière à renforcer l'engagement du management dans ce domaine.

Allocation de ressources :

3/ analyser l'impact potentiel des hausses futures des niveaux de trafic sur les effectifs et les opérations prolongées (pour les contrôleurs et le SIA),

4/ analyser l'adéquation des ressources pour fournir des contributions opérationnelles aux projets de conception et de développement (des systèmes) de la DSNA,

5a/ revoir le système de gestion des procédures opérationnelles à la DSNA (proposition, élaboration, revue, approbation, évolution, contrôle du respect et notification des problèmes), ainsi que les ressources allouées à ces tâches, afin de cerner les améliorations possibles pour assurer le maintien de l'efficacité des procédures,

5b/ s'assurer de l'adéquation et de la robustesse des processus de maintenance spécialisée et opérationnelle vis-à-vis des pressions temporelles,

Culture juste, notification et apprentissage :

6/ développer et promouvoir activement la politique de l'organisation en matière de culture juste, par laquelle l'encadrement supérieur indique clairement et sans équivoque que les principes de la culture juste sont fondamentaux pour la culture de la sécurité de l'organisation et qu'ils sont appliqués,



- 7/ s'assurer que le processus de notification des incidents est bien encouragé et appliqué de manière systématique dans toutes les entités,
- 8/ revoir les ressources allouées aux analyses d'événements afin que ces dernières puissent être menées dans les délais impartis, y compris dans la rédaction des rapports (en particulier dans les terrains satellites), et améliorer les retours d'information pour permettre au personnel par des communications ciblées (courriels et entretiens privés) ou de portée générale (intranet et réunions d'équipes), de tirer les leçons des événements survenus et harmoniser ce processus à l'échelle des sites et des unités,
- 9/ analyser les risques et facteurs de causalité actuels et engager des actions ciblées pour éliminer ceux qui revêtent une nature répétitive ou systémique,
- 10/ s'assurer que les enseignements tirés des incidents sont intégrés dans les modules de cours (formation des élèves contrôleurs, formation théorique du personnel opérationnel et briefings ou formation de l'encadrement en matière de sécurité).

Sensibilisation aux risques :

- 11/ recueillir de plus en amples informations sur les scénarii dans lesquels des situations ou des acteurs extérieurs sont susceptibles de compromettre la sécurité et mettre en place des mesures de protection,
- 12/ revoir les procédures de gestion des demandes opérationnelles externes (ex Cies aérienne) vis-à-vis des contrôleurs en salle,
- 13/ recenser les risques majeurs en terme de sécurité pour l'organisation, en s'appuyant sur des méthodes comme l'analyse formelle du risque ou l'analyse tendancielle ainsi que sur l'expérience opérationnelle. Communiquer ces risques à l'encadrement et au personnel, par exemple sous la forme d'un "tableau de bord de la sécurité".

Communication :

- 14/ examiner, dans le cadre des ateliers les méthodes privilégiées de communication ...
- 15/ instaurer une interaction plus étroite avec les OS dans le domaine de la communication touchant à la sécurité, utiliser des canaux communs à cette fin et faire en sorte qu'un message commun soit adressé au personnel.

Participation :

- 16/ prendre des mesures visant à associer davantage le personnel opérationnel aux études des changements et aux évaluations sécurité, encourager une participation régulière de ce personnel et assurer une représentation opérationnelle adéquate des terrains satellites et des entités plus petites.

La DSNA avait-elle besoin d'une étude d'Eurocontrol pour entendre ce que FO avance depuis longtemps sur les paramètres impactant la sécurité : manque de personnels notamment dans les terrains satellites, urgence du changement de matériel, etc. ?

Sur les petites entités, le problème d'anonymat est un frein considérable à la notification d'événements. Pour les CLS, une sensibilisation à la "just culture" serait la bienvenue ainsi qu'une formation de l'encadrement à un minimum de psychologie et de précaution lexicale, pour que ces instances ne soient plus considérées comme des tribunaux.

FO a demandé à la DSNA/SMQS de prendre en compte les remarques et revendications déjà formulées par les représentants des personnels et que soulignent cette étude.

Le "redéploiement des ressources humaines" préconisé par l'Administration ne sera pas suffisant pour répondre aux besoins.

N. Dubois a finalement proposé d'établir un cadre de plan d'action et de déterminer des "marqueurs" pour mieux définir ce qu'est une "bonne" culture de sécurité conforme aux objectifs et aux valeurs de la DSNA.

FO a demandé d'améliorer déjà l'existant en matière de culture de la sécurité, et s'est prononcé favorablement à la préparation d'un plan d'action sous réserve que les organisations syndicales puissent y introduire leurs réflexions et des propositions concrètes.

Ce plan d'action pourra être présenté pour validation en CT DSNA.

Contact : Michel LENOIR (BN/SNNA-FO)

