



ASSEMBLÉE — 39^e SESSION

COMMISSION TECHNIQUE

Point 37 : Autres questions à examiner par la Commission technique

PROGRAMME SUR LA GESTION DU STRESS CAUSÉ PAR UN INCIDENT CRITIQUE (MEIC) POUR LES PROFESSIONNELS DES SERVICES DE NAVIGATION AÉRIENNE

(Note présentée par l'Argentine)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

L'Entreprise argentine de navigation aérienne (EANA S.E.) a créé un programme stratégique sur la *gestion du stress causé par un incident critique* (MEIC), qui vise à prévenir et à réduire l'incidence des situations critiques et ainsi de contribuer à l'amélioration des conditions de travail et de la qualité de vie des professionnels argentins des services de navigation aérienne. Le programme a pour objectif de détecter les situations de stress intense que vivent ces professionnels, tant sur leur lieu de travail qu'à l'extérieur, et de leur fournir un appui affectif, compte tenu du fait que ces situations peuvent avoir des répercussions sur leur sécurité ou leur intégrité physique, morale ou émotionnelle. La présente note de travail décrit les principales caractéristiques du programme.

Suite à donner : L'Assemblée est invitée :

- à prendre note du programme MEIC élaboré par l'EANA S.E., à disposition des États membres de l'OACI ;
- à demander que l'OACI évalue la nécessité d'intégrer des informations sur la gestion du stress pour les professionnels des services de navigation aérienne aux mises à jour futures des dispositions de l'Organisation.

<i>Objectifs stratégiques :</i>	La présente note de travail se rapporte à l'Objectif stratégique <i>Sécurité</i> .
<i>Incidences financières :</i>	Sans objet.
<i>Références :</i>	Néant.

¹ Versions anglaise et espagnole fournies par l'Argentine.

1. INTRODUCTION

1.1 Le 15 juillet 2015, l'État argentin a créé, en vertu de la loi n° 27.161 de son Congrès, l'Entreprise argentine de navigation aérienne (EANA S.E.), chargée d'assurer le contrôle opérationnel du service public de navigation aérienne, ainsi que de coordonner et de superviser les opérations de contrôle aérien avec les autorités concernées. L'EANA S.E. est devenue le nouveau fournisseur de services de navigation aérienne (ANSP) dans l'espace aérien au-dessus du territoire de l'Argentine et de ses eaux territoriales.

1.2 L'EANA S.E. fournit notamment les services suivants :

- a) gestion du trafic aérien (ATM), notamment les services de la circulation aérienne (ATS)
- b) gestion des flux de trafic aérien (AFTM) et gestion de l'espace aérien (ASM)
- c) services d'information aéronautique (AIS)
- d) services de télécommunications aéronautiques (COM)
- e) système de communications, navigation et surveillance (CNS)
- f) services de recherche et de sauvetage (SAR)
- g) assistance météorologique à la navigation aérienne (MET)

1.3 Parmi les outils dont dispose l'Entreprise pour s'acquitter de ses responsabilités, il convient de mentionner la mise en œuvre du programme MEIC pour l'intervention et la prévention du stress émotionnel intense dont souffrent les membres du personnel chargés des services de navigation aérienne.

2. ANALYSE

2.1 La mise au point de cet outil, destiné à fournir à ces professionnels un soutien affectif lors de situations critiques qui pourraient avoir des répercussions graves sur leur santé, leur qualité de vie et leur performance professionnelle, est fondée sur la nécessité de créer et de mettre en œuvre des stratégies d'action permettant de parvenir à des niveaux supérieurs de sécurité et à une plus grande satisfaction au travail.

2.2 La mise en place du programme MEIC permettra d'atteindre les objectifs suivants :

- a) recenser, surveiller et détecter les situations susceptibles de causer un stress intense chez les travailleurs, en anticipant les effets préjudiciables qui pourraient causer des situations critiques dans les services de navigation aérienne en raison de l'action ou de l'inaction des professionnels concernés ;
- b) recenser les situations critiques courantes et les facteurs de stress dans l'entreprise ;

- c) fournir aux professionnels des services de navigation aérienne les outils nécessaires à la mise en œuvre de stratégies et de procédures de gestion du stress par l'intermédiaire de programmes de formation, d'ateliers et d'activités favorisant la dynamique de groupe ;
- d) disposer d'un personnel qualifié pour la détection précoce des bons indicateurs, en prenant en compte trois niveaux d'activation du programme :
 - Mineur
 - Important
 - Critique

Ce dernier point est particulièrement important étant donné que, si une détection correcte est faite et qu'une gestion préventive est effectuée aux niveaux Mineur et Important, il y a moins de probabilités d'arriver au niveau Critique, qui va du dégât grave à l'intégrité physique, morale ou émotionnelle au décès.

2.3 Le programme MEIC met l'accent sur une approche de travail comportant deux axes totalement différents :

- a) L'Axe RÉACTIF : qui demande une INTERVENTION directe dans la situation de crise, laquelle renvoie à des situations spécifiques qui nécessitent une telle intervention.
- b) L'Axe PROACTIF : qui fait appel à la PRÉVENTION, par l'élaboration d'interventions, d'ateliers, de formations, de travaux de recherche et d'enquêtes, lesquels fournissent les outils de prévention pour une gestion appropriée du stress.

2.4 En conclusion, nous pouvons mentionner qu'une fois que le niveau d'activation détecté est déterminé, le plan d'action est exécuté et immédiatement mis en œuvre selon les fonctions exercées par le professionnel au sein du système de services de navigation aérienne.

3. CONCLUSION

3.1 La croissance constante du transport commercial entraîne une augmentation des opérations et du nombre d'aéronefs en vol, qui débouche à son tour sur une croissance considérable de l'activité directement liée à la navigation aérienne.

3.2 En conséquence, afin de parvenir à de meilleurs niveaux de sécurité dans ce domaine, il devient nécessaire d'adopter des stratégies pour aider les professionnels qui gèrent les services de navigation aérienne.

3.3 Dans ce contexte, compte tenu de tous les avantages et bénéfices qu'offre le programme MEIC, l'EANA S.E. estime qu'il permettra de réduire les cas de crise ou les situations de conflit qui nuisent ou sont susceptibles de nuire aux normes de sécurité requises pour la fourniture adéquate des services de navigation aérienne. Par ailleurs, dans le cas où une intervention immédiate est nécessaire, un plan d'action sera à disposition pour faire face à la situation comme il convient et la maintenir

à l'intérieur des niveaux de sécurité acceptables, permettant ainsi de développer les services avec un haut niveau d'efficacité.

— FIN —