



NOTE DE TRAVAIL

**RÉUNION ENQUÊTES ET PRÉVENTION DES ACCIDENTS (AIG)
À L'ÉCHELON DIVISION (2008)**

Montréal, 13 – 18 octobre 2008

Point 1 : Annexe 13

1.7 : Supplément E à l'Annexe 13

MISE EN ŒUVRE D'UNE DÉFINITION D'UNE CULTURE JUSTE

(Note présentée par la CANSO²)

SOMMAIRE

À titre de porte-parole mondial en matière de gestion du trafic aérien (ATM), la CANSO déploie de nombreux efforts pour mettre en œuvre une culture de la sécurité efficace au sein de l'industrie aéronautique. Une culture juste est essentielle au développement d'une culture favorable en matière de sécurité. Dans la note de travail WP/33, on demande à l'AIG/08 de l'OACI d'adopter la définition mondiale de la Culture juste mise de l'avant par plusieurs États européens et Eurocontrol dans le document intitulé « *Just Culture (JC) Definition and Implementation of a JC Concept* ».

La CANSO convient de la proposition du document voulant que les progrès au chapitre de la sécurité exigent une perspective sur les systèmes. En conséquence, il s'avère nécessaire de connaître le point de vue d'un plus grand nombre des membres de la collectivité aéronautique, y compris les fournisseurs de services de navigation aérienne (ANSP). Selon la CANSO, l'ensemble de la collectivité aéronautique, y compris la collectivité ATM, doit faire l'objet d'une consultation et fournir des commentaires sur la définition mondiale d'une culture juste afin qu'elle soit efficace.

¹ Les versions linguistiques sont fournies par la CANSO.

² La CANSO est la voix mondiale de la gestion du trafic aérien (ATM). En 2006, les fournisseurs de services de navigation aérienne (ANSP) membres de la CANSO ont géré 61 % de l'espace aérien mondial, contrôlé 84 % du trafic mondial et traité 44 millions de vols. La liste complète des membres comprend : Aena - Espagne | AEROTHAI - Thaïlande | Airports Authority of India | Airservices Australia | Airways New Zealand | ANS of the Czech Republic | ATNS – Afrique du Sud | ATSA - Bulgarie | Austro Control - Autriche | Avinor - Norvège | AZANS - Azerbaïdjan | Belgocontrol - Belgique | CAA Uganda | DFS - Allemagne | DHMI - Turquie | DSN - France | EANS - Estonie | ENAV SpA - Italie | Federal Aviation Administration – États-Unis | HungaroControl | Irish Aviation Authority | Kazaeronavigatsia - Kazakhstan | LFV - Suède | LGS - Lettonie | LPS Slovak Republic | LVNL – Pays-Bas | MATS - Malte | MoldATSA - Moldavie | NAMA | NANSO - Égypte | NATS – Royaume-Uni | NAV CANADA | NAV Portugal | Naviar - Danemark | OACA - Tunisie | Oro Navigacija - Lituanie | PANSA - Pologne | ROMATSA - Roumanie | Sakaeronavigatsia Ltd - Géorgie | Serco | Skyguide - Suisse | Slovenia Control | SMATSA - Serbie | UKSATSE – Ukraine |

La collectivité ATM mondiale examine le concept de la culture juste, mais il est prématuré pour le moment de proposer une définition afin qu'elle soit adoptée par l'OACI. La CANSO met la dernière main à une définition mondiale de la culture de la sécurité et de la Culture juste; elle la dévoilera au mois de novembre afin que la collectivité ATM puisse l'utiliser.

La CANSO voudrait que l'OACI s'abstienne d'adopter une définition de la culture de la sécurité ou la Culture Juste jusqu'à ce que la collectivité aéronautique mondiale puisse les appuyer, y compris les ANSP.

La suite à donner par la réunion figure au paragraphe 3.

1. INTRODUCTION

1.1 La note de travail présentée par France, intitulée « *Just Culture (JC) Definition and Implementation of a JC Concept* » (WP/33) met l'accent sur un sujet de préoccupation extrêmement important dans la collectivité aéronautique. Une définition de la Culture Juste, outre les mesures nécessaires à la mise en œuvre d'un concept de Culture Juste approprié, est essentielle pour répondre au besoin de protection de la communication de rapports de sécurité et du partage d'information tout en respectant les principes de justice et d'accès à l'information.

1.2 Il est indéniable que les États devraient être amenés à adopter et à mettre en œuvre les principes de la Culture Juste. On espère que le fait de fournir des directives juridiques plus précises pour la mise en œuvre d'une culture juste, en ce qui a trait notamment au rôle des autorités judiciaires, permettra d'atteindre un équilibre adéquat entre les objectifs de la mise en œuvre de systèmes de rapports de sécurité efficaces et ceux de l'administration de la justice. En outre, le fait de fournir des directives aux professionnels de l'aéronautique sur la façon d'interagir avec les médias permettra d'atteindre un équilibre approprié entre un accès à des renseignements pertinents et précis pour le public et la préservation essentielle de la confidentialité des personnes dans l'intérêt de la sécurité aéronautique.

1.3 Toutefois, la recommandation relative au soutien et à l'adoption de la description de la Culture Juste en tant que « culture selon laquelle les exploitants de première ligne ou autres n'encourent aucune sanction pour toute mesure, omission ou décision prise par eux, compte tenu de leur expérience et de leur formation, mais où les fautes graves, les infractions délibérées et les actions destructives ne sont pas tolérées » afin de l'inclure dans l'Annexe 13 est prématurée.

1.4 La CANSO convient de la proposition du document voulant que les progrès en matière de sécurité exigent une perspective sur les systèmes; en conséquence, il s'avère nécessaire de connaître le point de vue d'un plus grand nombre des membres de la collectivité aéronautique, y compris les ANSP. Selon la CANSO, l'efficacité d'une définition mondiale de la Culture Juste est tributaire du soutien de l'ensemble de la collectivité aéronautique, y compris la collectivité ATM mondiale. Cette dernière examine présentement la Culture Juste, mais il est prématuré pour le moment de proposer une définition afin qu'elle soit adoptée par l'OACI.

1.5 Avant d'adopter une définition et de décrire les principes clés de la Culture Juste, il faudrait tenir une discussion éclairée au sein de la collectivité aéronautique. Il existe un certain nombre de définitions possibles, chacune étant caractérisée par des forces et des faiblesses, et dont il faut tenir compte avant que l'OACI n'adopte sa propre définition.

2. DISCUSSION

2.1 Un certain nombre de définitions sont actuellement utilisées ou proposées pour la « Culture juste ». Les définitions actuelles présentent des forces et des faiblesses et on peut, selon toute vraisemblance, les améliorer. Une discussion portant sur trois définitions actuelles est indiquée ci-dessous.

2.2 **Définition 1 :** « Culture selon laquelle les exploitants de première ligne ou autres n'encourent aucune sanction pour toute mesure, omission ou décision prise par eux, compte tenu de leur expérience et de leur formation, mais où les fautes graves, les infractions délibérées et les actions destructives ne sont pas tolérées. »

2.2.1 **Source :** Document de travail préparé par France pour l'Union européenne (UE), la Conférence Européenne de l'aviation civile (CEAC) et Eurocontrol pour la réunion Enquêtes et prévention des accidents (AIG) à l'échelon Division à Montréal du 13 au 18 octobre.

2.2.2 **Forces :** Reconnaît que les gens font des erreurs et qu'ils ne devraient pas nécessairement être sanctionnés à cause de celles-ci. Tente d'établir un lien entre un comportement acceptable et un comportement inacceptable dans l'énoncé « les fautes graves, les infractions délibérées et les actions destructives ne sont pas tolérées ».

2.2.3 **Faiblesses :** La définition met l'accent sur les exploitants de première ligne en les mentionnant spécifiquement. Toutefois, toute définition devrait inclure explicitement tous les membres du personnel en raison du fait que plusieurs problèmes généralisés résultent de décisions possiblement erronées prises par des gestionnaires, et du fait que, plus souvent qu'autrement, ces derniers font l'objet de poursuites devant les tribunaux.

2.2.4 Même si l'une des forces de la définition ci-dessus réside dans sa tentative de distinguer un comportement acceptable d'un comportement inacceptable, la définition contient certaines interrogations. D'abord et avant, mentionnons l'utilisation du mot « délibérée » qui veut dire de façon intentionnée, volontaire. Il a été prouvé que des personnes, en toute connaissance de cause, violent des procédures d'exploitation de sécurité; cependant, il arrive parfois que ces violations soient causées par les systèmes lorsque les procédures ne sont pas disponibles, qu'elles sont irréalisables, inintelligibles ou incorrectes. Dans ces situations, la Culture Juste devra être appliquée de la même façon que dans le cas des autres erreurs causées par les systèmes.

2.2.5 Une autre interrogation porte sur l'utilisation de l'expression « faute grave ». Celle-ci tend à suggérer que certains types de fautes pourraient être considérés comme un comportement acceptable. Comment et où tracerait-on la limite entre les niveaux de négligence acceptable et inacceptable ?

2.2.6 Finalement, la formulation « compte tenu de leur expérience et de leur formation » semble rejeter les erreurs humaines qui pourraient être considérées comme des erreurs de bonne foi. Les analyses d'incidents antérieurs révèlent souvent que les personnes les plus expérimentées et hautement respectées sont impliquées dans des incidents et accidents. Est-il moins acceptable qu'une personne ayant une solide formation et une grande expérience puisse faire des erreurs que pour une personne dont l'expérience et la formation sont moindres? Aussi, cela présuppose que la qualité, l'acceptabilité et la pertinence de la formation ne sont pas en cause; malheureusement, cela n'est souvent pas le cas.

2.3 **Définition 2 :** « Un régime de confiance dans le cadre duquel on encourage les gens à fournir de l'information essentielle en matière de sécurité et dans lequel la limite entre un comportement acceptable et un comportement inacceptable est aussi clairement indiquée ».

2.4 **Source :** Reason, James. *Managing the Risks of Organizational Accidents*. Aldershot : Ashgate. 1997. Aussi cité dans « *A Roadmap to a Just Culture: Enhancing the Safety Environment* » de GAIN, septembre 2004. Cette définition est aussi proposée à des fins d'adoption par les membres de la CANSO.

2.5 **Forces :** La définition n'est pas limitée aux exploitants de première ligne, mais est axée sur tout le personnel. Plutôt que de faire référence à des mesures, des omissions ou des décisions précises, elle souligne la nécessité de favoriser le partage de toute l'information liée à la sécurité. L'entretien d'une Culture Juste commence par le partage de l'information sur les accidents ou incidents, mais elle doit aussi dépasser largement ce cadre afin d'être réellement efficace. Il faut favoriser un régime dans lequel le personnel est prêt non seulement à déclarer volontairement ses propres incidents, mais aussi à signaler toute inquiétude liée à la sécurité. Une autre force de la définition réside dans le fait qu'elle indique clairement qu'il existe une distinction entre des comportements acceptables et des comportements inacceptables et que le personnel connaît cette distinction.

2.6 **Faiblesses :** La définition ne tente pas d'indiquer la limite entre un comportement acceptable et un comportement inacceptable. Étant donné la perception du besoin voulant que l'on établisse des limites à des fins juridiques, la définition ci-dessus n'offre pas beaucoup d'indications en la matière. Le terme « régime » pourrait être considéré comme étant trop irréel et ne décrit pas clairement à quoi ressemblerait un tel régime.

2.7 **Définition 3 :** « Une Culture Juste est une culture dans laquelle les employés sont tenus responsables des violations délibérées des règles, mais sont encouragés et récompensés s'ils fournissent de l'information essentielle liée à la sécurité. Une Culture Juste ne tolère pas les comportements insoucians ni les méfaits délibérés. »

2.8 **Source :** Joint Planning and Development Office (JDDO) *Safety Culture Improvement and Resource Guide*, juin 2008.

2.9 **Forces :** La définition soutient le concept qu'une « Culture Juste » n'est ni une culture exempte de blâme, ni une culture punitive, mais qu'elle réside quelque part entre ces deux extrêmes. Elle n'est pas limitée aux exploitants de première ligne, mais fait référence à un milieu de travail où les employés sont encouragés à déclarer des incidents sans crainte d'être l'objet d'une sanction disciplinaire. Elle tente aussi de tracer la limite entre un comportement acceptable et un comportement inacceptable en parlant de « comportements insoucians et de méfaits délibérés ».

2.10 **Faiblesses :** La définition indique que les employés sont tenus responsables des violations délibérées et pourtant, comme il est mentionné ci-dessus, les violations peuvent être causées par les systèmes lorsque les procédures ne sont pas disponibles, qu'elles sont irréalisables, inintelligibles ou incorrectes. Dans ces situations, la Culture Juste devra être appliquée de la même façon que dans le cas des autres erreurs causées par les systèmes.

3. SUITE À DONNER

3.1 **CONSIDÉRANT QU'IL** y a un besoin d'adopter une définition mondiale de la « Culture Juste » appuyée par toute la collectivité aéronautique, l'AIG est invitée à :

passer en revue les différentes définitions actuellement mises de l'avant pour la « Culture Juste » et, en travaillant de concert avec la collectivité aéronautique mondiale, à établir une définition qui tiendra compte des forces des définitions actuelles ainsi que des faiblesses déterminées.

3.2 CONSIDÉRANT QUE l'élaboration et la mise en œuvre d'une Culture Juste faciliteront grandement la communication de rapports et le partage de renseignements en matière de sécurité comme moyen essentiel d'améliorer la sécurité dans le domaine de l'aviation internationale, l'AIG est invitée à :

travailler de concert avec la collectivité aéronautique mondiale pour élaborer un ensemble de principes directeurs qui traduisent le concept de la Culture Juste.

— FIN —