



ICAO

Culture de la sûreté

Cartes de discussion

LA SÛRETÉ EST LA RESPONSABILITÉ DE TOUS



Pour obtenir de plus amples informations : www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Qu'est-ce que la culture de la sûreté ?

La culture de la sûreté est un ensemble de normes, de valeurs, d'attitudes et d'hypothèses relatives à la sûreté, inhérentes au fonctionnement quotidien d'une entreprise et qui sont reflétées par les actions et les comportements de l'ensemble des entités et du personnel de cette entreprise.

Une culture de la sûreté efficace consiste à:

- Reconnaître qu'une sûreté efficace est essentielle au succès d'une entreprise ;
- Définir une estimation des pratiques de sûreté positives parmi les employés ;
- Aligner la sûreté et les principaux objectifs d'affaires ; et
- Présenter la sûreté comme une valeur essentielle plutôt que comme une obligation ou des dépenses contraignantes.



ICAO

Quels sont les avantages ?

Les avantages d'une culture de la sûreté solide et efficace incluent :

- Les employés s'impliquent dans les aspects relatifs à la sûreté et les assument ;
- Les niveaux de conformité au regard des mesures de sûreté liées à la protection augmentent ;
- Le risque d'incidents et de brèches en lien avec la sûreté est réduit, car les employés pensent et agissent en tenant davantage compte de la sûreté ;
- Les employés sont plus susceptibles d'identifier et de signaler les comportements et activités sources de préoccupations ;
- Les employés se sentent plus en sûreté ; et
- La sûreté est améliorée sans qu'il soit nécessaire d'engager d'engager des frais importants.



ICAO

Les composantes de la culture de la sûreté

Il existe plusieurs cartes individuelles pour chacune des composantes de la culture de la sûreté suivantes. Chaque carte présente un aspect différent qui servira de base de réflexion et de discussion.

Environnement de travail positif

Formation

Leadership

Compréhension des menaces

Vigilance

Systèmes de signalement

Réponse aux incidents

Sûreté des informations

Mesures de l'efficacité



ICAO

Comment utiliser ces cartes

Ces cartes sont conçues pour aider les entreprises à lancer des discussions constructives sur la culture de la sûreté avec leur personnel. L'animateur dispose de différentes méthodes pour utiliser ces cartes afin de lancer des discussions.

Il peut associer des idées provenant de différentes méthodes ou faire les exercices les uns à la suite des autres.

Méthodes :

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Choix d'une carte | 6. Sûreté des actifs |
| 2. Une sur trois | 7. Café international |
| 3. Réflexion sur l'expérience | 8. Cartographie des influences |
| 4. Comparaison des points de vue | 9. Analyse de texte |
| 5. Mise en valeur de... | 10. Approche axée sur les solutions |

Animateur : Si vous utilisez les cartes avec un groupe, une personne devra peut-être jouer le rôle d'animateur de la discussion. Elle devra choisir la méthode et planifier l'exercice en tenant compte des conseils figurant sur ces cartes.



ICAO

Comment utiliser ces cartes

Contexte et objectif : Réfléchissez bien à l'objectif de la séance. Expliquez le motif de la séance, les changements attendus et la manière de les mettre en œuvre. Les participants doivent être en mesure de comprendre la pertinence et l'importance des exercices.

Taille du groupe : Les discussions sont plus faciles à mener en groupes réduits, de 4 ou 5 participants par exemple.

Composition du groupe : Déterminez si les groupes doivent être homogènes (par ex. mêmes postes) ou hétérogènes (par ex. différents postes). Les cartes choisies pour les groupes hétérogènes doivent présenter une base de discussion commune.

Choix des cartes : Lors d'activités en groupe, il est recommandé de commencer par un très petit nombre de cartes par personne. Vous devrez sûrement vous limiter à des cartes spécifiques pour travailler sur des objectifs précis ou avec des personnes déterminées (par ex. personnel de première ligne, responsables). Lors d'ateliers plus longs, il peut s'avérer utile de commencer par aborder des sujets de sûreté plus concrets (par ex. procédures et formation, effectifs et équipement).

Prise de notes : Des supports papier ou un tableau peuvent permettre de garder une trace écrite des discussions.



ICAO

Contexte d'utilisation

Groupes réduits : Les séances en groupes réduits sont particulièrement efficaces. Elles peuvent s'organiser exclusivement autour d'exercices avec les cartes, ou ces derniers peuvent être utilisés pour ponctuer des réunions ou des présentations. Les groupes de discussion devraient idéalement réunir 4 à 5 personnes.

Grands groupes : Dans les grands groupes, chaque personne s'intéressera généralement à une carte, qui peut elle-même être choisie parmi une sélection réduite (par ex. 3). Les exercices plus simples sont mieux adaptés aux grands groupes.

Individuellement ou par paires : Certains exercices peuvent être effectués individuellement ou par paires. Ils peuvent être plus personnels ou complexes/analytiques.

Espaces communs : Les cartes peuvent être exposées dans les espaces communs réservés au personnel, tels que les salles de repos et les cafétérias, pour servir de déclencheur de discussions informelles sur la sûreté.

Affiches et sites internet : Les cartes peuvent être imprimées sous forme d'affiches ou publiées sur les sites internet, en indiquant éventuellement une méthode de contact pour partager des commentaires et des idées en lien avec la culture de la sûreté.



ICAO

Méthode 1 :

Choix d'une carte

Objectif : réfléchir ouvertement à une expérience, à une situation, à un événement ou à une idée en lien avec la sûreté

Il s'agit de l'exercice le plus simple. En petits groupes, chaque personne choisit une seule carte ou l'ensemble du groupe décide de prendre une carte. La carte peut être sélectionnée :

- **Au hasard dans l'ensemble du paquet ;**
- **Au hasard à partir d'une composante spécifique (par ex. Leadership ou Formation) ; ou**
- **Spécifiquement suite à une discussion ou une présentation préalable.**

La durée de la discussion relative à chaque carte doit être déterminée, par ex. 5 à 20 minutes. Cet exercice peut être axé sur la situation actuelle et les expériences passées (la première question de la carte) ou sur des idées pour l'avenir (la deuxième question de la carte), ou les deux.

Il peut être effectué de manière autonome ou dans le but d'optimiser l'interactivité dans le cadre d'une réunion, par ex. pour commencer une réunion, entre deux présentations ou à la fin d'une présentation. Il peut aider à présenter de nouveaux points de vue sur la sûreté, en lien avec une situation ou un événement, souhaités ou pas.



ICAO

Méthode 2 :

Une sur trois

Objectif : réfléchir à une expérience en lien avec la sûreté, ouvertement ou en répondant à des questions

Distribuez trois cartes choisies au hasard à chaque personne. Demandez à chaque participant de choisir une carte et demandez-lui de décrire une expérience qu'il a vécue en lien avec le thème général de la carte (le texte explicatif de la carte). L'histoire peut être racontée librement ou en réponse à des questions que vous aurez préparées, par exemple :

- **Que s'est-il passé ?**
- **Quelles pensées et sensations cette expérience a-t-elle suscitées à l'époque ?**
- **Qu'évoque pour vous cette expérience maintenant ?**
- **D'autres personnes ont-elles vécu des expériences connexes ou similaires ?**
- **Quelles leçons pouvons-nous tirer de ces histoires ?**

Il est important que les participants n'aient pas peur de raconter leurs histoires et puissent parler de sûreté sans percevoir d'accusation ou de jugement (envers eux-mêmes ou des acteurs de l'histoire) de la part des autres. Par conséquent, il faudra peut-être aborder la manière d'utiliser les commentaires et le langage approprié.



ICAO

Méthode 3 :

Réflexion sur l'expérience

Objectif : réfléchir à une expérience en lien avec la sûreté en s'aidant d'un cadre

Cet exercice peut être effectué individuellement ou par groupes de deux ou trois. Choisissez une carte parmi une sélection réduite de cartes ou déterminez une composante de la culture de la sûreté qui évoque une expérience ayant eu un impact durable. Répondez aux questions suivantes.

1. **Observations** – qu'ai-je réellement observé (description neutre, comme si l'on regardait une vidéo de l'événement) ?
2. **Réactions** – comment ai-je réagi à ce que j'ai vu sur le plan émotionnel ? Qu'ai-je ressenti ?
3. **Jugements** – qu'ai-je pensé de tout cela ? Comment ai-je évalué ce qui s'est passé au moment de l'événement ?
4. **Interventions** – qu'ai-je fait ou pas ? Comment suis-je intervenu ou pas pour provoquer un changement ?

Une fois terminé, le participant peut répondre à nouveau aux questions en envisageant des observations, des réactions, des jugements et des interventions alternatives. Il peut ensuite inviter les autres participants à émettre des questions ou des commentaires encourageants. L'expérience d'apprentissage peut contribuer à recadrer des expériences passées liées à la sûreté, à ouvrir les esprits à de nouvelles manières d'interpréter les interactions, et à prendre des mesures en fonction des idées soulevées.



ICAO

Méthode 4 :

Comparaison des points de vue

Objectif : évaluer des aspects de la culture de la sûreté et déterminer les accords entre les groupes

Les participants doivent former des groupes de 3 à 4 personnes en fonction de leurs similarités OU de leurs différences (par ex. regrouper les postes similaires ou différents). Distribuez à chaque groupe le même nombre de cartes (entre 8 et 16) et demandez-leur de répartir les cartes en deux piles

Forces

Faiblesses

...ou en quatre piles

Forces
Opportunités

Faiblesses
Menaces

Comparez alors les piles et discutez :

- **Sur quels points étions-nous d'accord et pourquoi ?**
- **Sur quels points n'étions-nous pas d'accord et pourquoi ?**

Lorsque cela est fait avec des groupes homogènes (par ex. même profession), cet exercice s'intéressera à la manière dont les choses fonctionnent au sein du groupe. Lorsque cela est fait avec des groupes hétérogènes, cet exercice s'intéressera à la manière dont les choses fonctionnent entre les groupes.



ICAO

Méthode 5 :

Mise en valeur de...

Objectif : évaluer une composante spécifique de la culture de la sûreté

Choisissez une composante spécifique, ou deux composantes avec un nombre de cartes réduit, et utilisez ces cartes pour la discussion.

Discutez de chaque carte de manière approfondie avec vos collègues. Vous pouvez aborder uniquement les forces et les atouts de la sûreté, uniquement les faiblesses et les carences, ou les deux. Chacun de ces aspects mènera à un type de discussion différent.

Vous pouvez sélectionner les cartes et envisager des questions telles que :

Forces et atouts

- Qu'est-ce qui fonctionne ? Quels domaines avons-nous améliorés ?
- Quels sont les exemples d'amélioration ?
- Quels facteurs contribuent à ce que ça fonctionne bien ?
- Comment pouvons-nous défendre et partager cela ?

Faiblesses et carences

- Qu'est-ce qui ne fonctionne pas ? Quels domaines pouvons-nous améliorer ?
- Quels sont les exemples d'amélioration ?
- Quels sont les obstacles à l'amélioration ?
- Comment pouvons-nous améliorer la situation ? Cet aspect a-t-il été abordé correctement ailleurs ?



ICAO

Méthode 6 :

Sûreté des actifs

Objectif : améliorer conjointement la sûreté, sur la base de nos forces et de nos erreurs

Les participants doivent former des groupes de trois personnes environ, en fonction de leurs similarités OU de leurs différences (par ex. regrouper les postes similaires ou différents).

Choisissez une composante spécifique, une sélection de cartes, ou une carte. Pour chaque composante, sélection ou carte, répondez aux questions suivantes dans l'ordre :

1. Qu'est-ce qui fonctionne par rapport à cet/ces aspect(s) ? **(Atouts et forces)**
2. Qu'est-ce qui ne fonctionne pas assez bien ? Quels dilemmes ou compromis en découlent ? **(Carences et dilemmes)**
3. Quel changement souhaitons-nous ? **(Désirs)**
4. Que sommes-nous prêts à offrir pour encourager ce changement ? Ou que sommes-nous en mesure d'offrir pour que cela ce produise ? **(Offres)**

Il est recommandé de former des groupes réduits pour certains aspects de la discussion (par ex. 1 et 2), avant de reformer des groupes plus grands.



ICAO

Méthode 7 :

Café international

Objectif : utiliser les cartes pour permettre à un grand groupe de parler de sûreté

La méthode du café international est un format simple et souple qui permet de travailler avec de grands groupes, divisés en petites tables, idéalement avec des rafraîchissements et des feuilles de papier.

Dans une salle, installez des tables rondes permettant d'accueillir 4 personnes (5 maximum). L'espace doit être accueillant et confortable. Chaque table doit désigner un « hôte », qui accueille chaque groupe et prend quelques notes.

Sélectionnez les cartes avant la séance, en fonction du sujet de sûreté à traiter. Dans certains cas, toutes les cartes peuvent être utilisées, ou seulement une composante, ou une sélection plus limitée de 4 (ou 5) cartes.

Déposez les cartes sur chaque table, à la disposition des participants. Elles peuvent varier d'une table à l'autre (tout en présentant un thème commun) ou être les mêmes pour toutes les tables. Chaque participant lit sa carte, répond aux questions et invite les autres à partager leur point de vue sur la sûreté.

En plus de la discussion libre, vous pouvez ajouter une question générale, par exemple « Quelles étaient les nouvelles idées les plus intéressantes en matière de sûreté ? » et « Quelles étaient, selon chaque groupe, les meilleures idées à appliquer pour améliorer la sûreté ? »



ICAO

Méthode 8 :

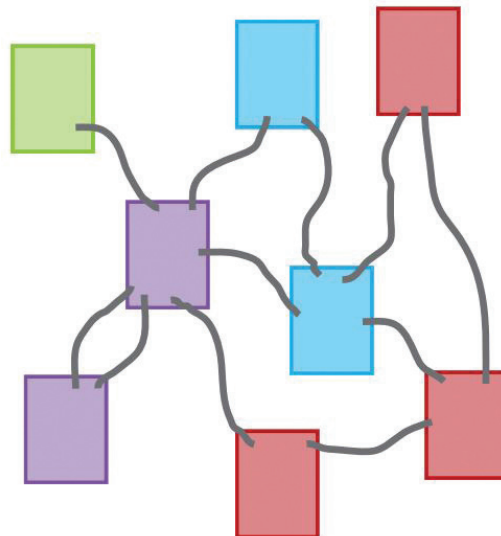
Cartographie des influences

Objectif : comprendre la manière dont les aspects liés à la sûreté sont connectés ou interagissent

Organisez les cartes selon des motifs pour refléter la manière dont les aspects relatifs à la sûreté s'influencent mutuellement pour un événement ou une situation spécifique, ou de manière plus générale.

Certaines cartes peuvent par exemple avoir une influence notable ou évidente les unes sur les autres, tandis que dans d'autres cas, l'influence sera plus subtile.

Ces influences peuvent être indiquées par des flèches sur de grandes feuilles ou sur des cartes ou des notes repositionnables. Discutez de la manière dont ces relations fonctionnent.





ICAO

Méthode 9 :

Analyse de texte

Objectif : analyser le texte pour comprendre les aspects liés à la culture de la sûreté

Cette méthode implique de sélectionner des textes provenant d'études de cas liées à la culture de la sûreté. Lisez attentivement le texte et sélectionnez des extraits à l'aide des neuf composantes de la culture de la sûreté, par ex. Formation, Vigilance, Leadership.

Vous pourrez associer plus d'une composante à chaque extrait.

Relisez le texte et indexez le(s) titre(s) des/de la carte(s) à l'extrait correspondant, par ex. confiance, exigences de formation, communication.

Pour chaque note, expliquez si le texte décrit un indicateur positif ou négatif de la culture de la sûreté.

Une fois l'exercice terminé, les participants doivent partager leurs conclusions et discuter des mesures adaptées pour atténuer les indicateurs négatifs de la culture de la sûreté identifiés. Une discussion complémentaire peut aborder les indicateurs positifs et la manière dont ils contribuent à consolider la culture de la sûreté.

Cette méthode peut être utilisée conjointement avec la « Méthode 8 : Cartographie des influences », pour cartographier les associations courantes entre les cartes.



ICAO

Méthode 10 :

Approche axée sur les solutions

Objectif : utiliser les cartes pour gérer les problèmes de sûreté et prendre conscience des opportunités permettant d'améliorer la culture de la sûreté

Cet exercice axé sur les solutions peut être utilisé conjointement avec un grand nombre des exercices précédents. Il commence par prioriser les aspects de sûreté (problèmes ou opportunités), puis il s'intéresse aux objectifs, avant d'aborder les solutions et la manière de les mettre en œuvre pour instaurer une culture de la sûreté positive.

- 1. Quels sont les aspects liés à la sûreté sur lesquels il faut travailler ?** Envisagez les aspects qui peuvent être relativement simples ou particulièrement motivants à mettre en œuvre.
- 2. Que souhaitons-nous ?** Énoncez clairement les changements que vous désirez - vos/votre objectif(s) de sûreté.
- 3. Quelles sont les options pour améliorer la sûreté ?** Envisagez les possibilités avec un esprit ouvert et créatif.
- 4. Parmi ces options, lesquelles sont susceptibles de remplir le plus efficacement nos objectifs ?** Certaines options auront un potentiel plus important que d'autres, en fonction de la nature de l'aspect relatif à la sûreté.
- 5. Quel(s) changement(s) doit(-vent) se produire pour concrétiser les solutions choisies ?** Envisagez le soutien, les mesures incitatives, les personnes, l'environnement ou les délais requis, entre autres.
- 6. Quelles sont les prochaines étapes ?** Convenez de l'étape suivante.



ICAO

Culture de la sûreté

Cartes de discussion

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL POSITIF



Pour obtenir de plus amples informations : www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Status quo

Votre entreprise prend-elle la sûreté au sérieux ?

La sûreté doit être placée au cœur des activités et considérée comme une valeur clé qui concerne tous les employés.

Le personnel sait-il ce que l'on attend de lui en matière de sûreté ?

Environnement de travail positif





ICAO

Communication

Quels messages la direction fait-elle passer quant à l'importance de la sûreté ?

Connaître le contexte correct nous permet de comprendre pourquoi il nous est demandé de respecter des procédures et des protocoles de sûreté.

Les messages relatifs à la sûreté sont-ils transmis à l'ensemble du personnel ?

Environnement de travail positif



20



ICAO

Confiance

Quel est le degré de confiance entre le personnel, les cadres intermédiaires et les cadres supérieurs en matière de sûreté ?

Un environnement de travail où la totalité du personnel comprend son rôle en lien avec la sûreté et collabore pour créer un environnement de travail positif.

Les employés seraient-ils disposés à parler de leurs préoccupations liées à la sûreté avec leurs responsables ?

Environnement de travail positif





ICAO

Performances en matière de sûreté

Quels aspects liés à la sûreté évoluent favorablement et défavorablement dans votre entreprise ?

Une culture de la sûreté positive permet d'obtenir d'excellents résultats en matière de sûreté.

Existe-t-il des solutions faciles pour améliorer la sûreté ?

Environnement de travail positif



22



ICAO

Agir correctement

De quelle manière votre entreprise vous facilite-t-elle la tâche pour adopter les bonnes pratiques de sûreté ?

Si les processus de sûreté sont faciles à suivre, le personnel peut adopter plus facilement un comportement et des actions positives en lien avec la sûreté.

Quels sont les obstacles aux bonnes pratiques de sûreté ?

Environnement de travail positif



23



ICAO

Culture de la sûreté

Cartes de discussion

FORMATION



Pour obtenir de plus amples informations : www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Exigences de formation

Votre formation en matière de sûreté est-elle suffisante pour comprendre et respecter les procédures applicables à votre travail ?

Il est important de fournir au personnel les outils adaptés, notamment des connaissances et des compétences, pour encourager une culture positive de la sûreté.

La formation en matière de sûreté est-elle suffisante au sein de votre entreprise ?

Formation





ICAO

Rafraîchir les connaissances et les compétences acquises

Bénéficiez-vous de formations de mise à jour pour instaurer une culture positive de la sûreté ?

Les compétences et les connaissances se perdent, même lorsqu'on les applique régulièrement ; des formations de mise à jour périodiques permettent de les rafraîchir et de consolider les connaissances en matière de sûreté.

À quelle fréquence les formations de mise à jour relatives à la sûreté et pour renforcer la culture de la sûreté devraient-elles avoir lieu ?

Formation





ICAO

Gestion des changements

Une formation adaptée est-elle proposée lorsque de nouveaux systèmes et procédures de sûreté sont introduits ?

Lorsque de nouveaux systèmes et procédures de sûreté sont introduits, le personnel doit être formé, afin qu'il puisse utiliser les systèmes et adopter les nouvelles habitudes de travail efficacement.

Quelle est la meilleure manière de faciliter cette formation en matière de sûreté ?

Formation



27



ICAO

Culture de la sûreté

Cartes de discussion

LEADERSHIP



Pour obtenir de plus amples informations : www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Communication

Dans quelle mesure la direction et le personnel communiquent-ils correctement au sujet de la sûreté ?

Le sujet de la sûreté doit faire l'objet de discussions et de communications régulières, afin d'insister sur le fait que la sûreté est la responsabilité de tous.

La sûreté fait-elle l'objet de discussions régulières et une communication efficace est-elle en place ?

Leadership



29



ICAO

Répondre aux préoccupations en lien avec la sûreté

Comment les responsables et les cadres supérieurs répondent-ils aux préoccupations relatives à la sûreté ?

Une culture de la sûreté positive exige que les responsables soutiennent la direction et répondent à toutes les préoccupations soulevées.

Leadership





ICAO

Garder le contact

Les responsables sont-ils suffisamment en contact avec le personnel ?

Cela permet au personnel de communiquer directement avec les responsables, et aux responsables d'être directement à l'écoute des commentaires liés à la sûreté.

Comment faciliter le contact du personnel avec la direction ?

Leadership



31



ICAO

Perception vs. réalité

Dans quelle mesure la sûreté est-elle importante pour les cadres supérieurs ?

Pour instaurer une culture positive de la sûreté, cette dernière doit constituer une valeur clé au sein de l'entreprise et revêtir autant d'importance que d'autres objectifs, tels que la sûreté et l'expérience des passagers.

La sûreté est-elle constamment une priorité au sein de votre entreprise ?

Leadership





ICAO

Montrer l'exemple

**Les cadres supérieurs de votre entreprise
montrent-ils l'exemple en matière de sûreté ?**

« Joindre les gestes à la parole » : montrer l'exemple en affichant des comportements positifs en matière de sûreté permet aux responsables de transmettre un message fort et de dire que la sûreté est la responsabilité de tous.

Comment les responsables peuvent-ils montrer l'exemple en matière de sûreté ?

Leadership



33



ICAO

Culture de la sûreté

Cartes de discussion

COMPRÉHENSION DES MENACES



Pour obtenir de plus amples informations : www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Sensibilisation aux menaces liées à l'aviation et aux risques connexes

Connaissez-vous les principales menaces relatives à votre travail ?

La connaissance des risques clés auxquels nous sommes confrontés nous aide à les atténuer et à les gérer.

Quelle serait la meilleure manière de vous informer des risques relatifs à l'aviation civile et des risques connexes ?

Compréhension des menaces



35



ICAO

Gestion des risques

Comprenez-vous la mesure dans laquelle votre rôle contribue à atténuer les menaces pour l'aviation civile ?

L'absence de sensibilisation aux menaces entraîne un manque de motivation pour consolider une culture positive de la sûreté.

Comment est-il possible de vous sensibiliser à l'importance de votre rôle de protection de l'aviation civile ?

Compréhension des menaces



36



ICAO

Communications des risques

Êtes-vous mis au courant des menaces qui touchent votre entreprise ?

Le partage adapté des informations relatives aux menaces aide le personnel à comprendre l'importance de son rôle de protection de l'aviation civile.

Quelles options permettraient de mieux vous informer quant aux menaces de nature sécuritaire et aérienne ?

Compréhension des menaces





ICAO

Culture de la sûreté

Cartes de discussion

VIGILANCE



Pour obtenir de plus amples informations : www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Sensibilisation à la sûreté

Les messages actuels relatifs à la sûreté sont-ils efficaces ?

La présence de rappels visuels réguliers relatifs aux principaux messages sécuritaires contribue à ce que les gens retiennent les messages.

De quels messages de sensibilisation à la sûreté vous souvenez-vous ?

Vigilance





ICAO

Confrontation

Le personnel se sent-il en mesure de se confronter à ceux qui ne respectent pas les processus de sûreté ?

La sûreté est la responsabilité de tous. Se confronter à ceux qui ne respectent pas les règles et réglementations de sûreté devrait être automatique et encouragé.

Quels sont les obstacles à la confrontation des collègues dans le domaine de la sûreté ?

Vigilance



40



ICAO

Normal vs. Inhabituel

Le personnel est-il attentif à son environnement et sait-il à quoi ressemblent des activités inhabituelles et suspectes ?

Le personnel qui travaille régulièrement dans les mêmes zones connaît les comportements et les agissements normaux en matière de sûreté.

Selon vous, quel type d'incidents serait inhabituel ou suspect dans votre environnement de travail ?

Vigilance





ICAO

Culture de la sûreté

Cartes de discussion

SYSTÈMES DE SIGNALLEMENT



Pour obtenir de plus amples informations : www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Approche axée sur le problème

Comment le personnel est-il traité s'il signale une brèche de sûreté involontaire ?

La confiance et l'équité sont des composantes essentielles au sein d'un processus de signalement efficace. Les employés ne signaleront les incidents que s'ils ne craignent pas les répercussions éventuelles, notamment si une brèche de sûreté était due à une erreur involontaire.

Comment s'assurer que l'accent soit mis sur le contenu d'un signalement de sûreté et non pas sur l'auteur du signalement ?

Systèmes de signalement





ICAO

Se manifester

Le personnel se sent-il libre d'attirer l'attention sur un aspect relatif à la sûreté et de le signaler ?

La manière dont nous réagissons tous face à des incidents de sûreté peut influencer la décision des employés de s'exprimer.

Comment encourager et soutenir les employés pour qu'ils expriment leurs préoccupations en matière de sûreté ?

Systèmes de signalement





ICAO

Facilité de signalement

Dans quelle mesure est-il facile de signaler des brèches de sûreté et des activités inhabituelles ou suspectes ?

Il devrait être facile de signaler des incidents ayant trait à la sûreté. Vous devriez avoir accès aux ressources adaptées et avoir le temps de faire part de vos préoccupations.

Comment rendre le processus de signalement suffisamment simple et facile pour que tous les employés le comprennent et l'utilisent ?

Systèmes de signalement



45



ICAO

Retours d'information

Le personnel est-il satisfait des retours qu'il reçoit lorsque des préoccupations liées à la sûreté sont soulevées ?

Le personnel doit être salué et encouragé à soulever des préoccupations liées à la sûreté et à signaler des comportements inhabituels ou suspects.

Quand et comment les retours doivent-ils être communiqués aux personnes qui signalent des préoccupations liées à la sûreté ?

Systèmes de signalement





ICAO

Agir

Le signalement de préoccupations liées à la sûreté améliore-t-il la sûreté ?

Le signalement de préoccupations liées à la sûreté constitue une source précieuse d'informations. Il permet de tirer des leçons ayant trait à la sûreté et de mettre en place des améliorations.

Comment s'assurer que les signalements liés à la sûreté ont des effets visibles et encouragent donc les employés à signaler leurs préoccupations ?

Systemes de signalement



47



ICAO

Culture de la sûreté

Cartes de discussion

RÉPONSE AUX INCIDENTS



Pour obtenir de plus amples informations : www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Connaissez votre rôle

Comprenez-vous quel est votre rôle dans le cadre d'une réponse à un incident de sûreté ?

En cas d'incident, tout le monde aura un rôle à jouer. Il est essentiel que le personnel connaisse et accepte son rôle.

Si un incident survenait aujourd'hui, dans quelle mesure seriez-vous bien préparé ?

Réponse aux incidents



49



ICAO

Leçons tirées

Votre entreprise tire-t-elle les leçons des incidents liés à la sûreté ?

Il est important que les entreprises tirent des leçons et instaurent des mesures pour prévenir les incidents similaires ou plus graves qui pourraient survenir.

Dans quelle mesure est-ce vous et vos collègues tirez des leçons des incidents ?

Réponse aux incidents



50



ICAO

Soyez prêts

Comment votre entreprise vous prépare-t-elle en amont, en cas d'incident de sûreté ?

Les opportunités de tester et de répéter les procédures de réponse sont importantes.

Quand le dernier exercice ou simulation auquel vous avez participé a-t-il eu lieu ?

Réponse aux incidents



51



ICAO

Culture de la sûreté

Cartes de discussion

SÛRETÉ DES INFORMATIONS



Pour obtenir de plus amples informations : www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Savoir-faire

Quel est votre rôle dans la sécurisation des informations sensibles de sûreté ?

Vous avez peut-être un accès privilégié aux documents et aux données, ainsi qu'à une mine d'informations sensibles sous la forme de connaissances.

En plus de protéger les documents et procédures écrits, quelles autres mesures doivent être prises ?

Sûreté des informations



53



ICAO

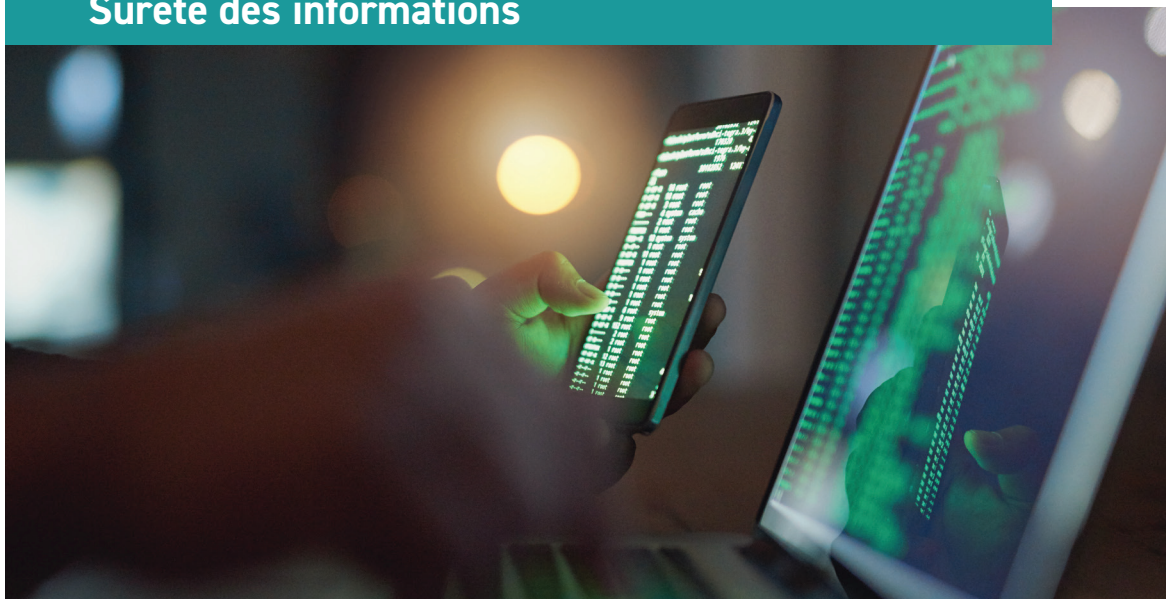
Votre empreinte numérique

Les politiques et procédures d'utilisation des ressources électroniques sont-elles clairement communiquées et comprises ?

La cybersûreté est la responsabilité de tous. Faites une utilisation responsable des ressources électroniques. Sécurisez les mots de passe et les dispositifs. Signalez vos préoccupations en matière de cybersûreté.

Avez-vous reçu une formation adaptée et avez-vous accès à des ressources et à des systèmes appropriés, afin de pouvoir identifier et signaler les risques en matière de cybersûreté ?

Sûreté des informations





ICAO

Protéger nos actifs

Les informations sensibles sont-elles correctement protégées au sein de votre entreprise ?

Les informations sensibles liées à la sûreté, à la sûreté et aux activités commerciales revêtent de nombreuses formes et doivent être protégées pour diverses raisons.

Quelle formation recevez-vous sur les différents types d'informations sensibles ?

Sécurité des informations



55



ICAO

Culture de la sûreté

Cartes de discussion

MESURES DE L'EFFICACITÉ



Pour obtenir de plus amples informations : www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Se démarquer

Votre entreprise prend-elle des mesures pour évaluer l'impact des initiatives de culture de la sûreté ?

La culture étant dynamique et changeante, il est essentiel que les entreprises évaluent l'efficacité de leurs efforts pour instaurer une culture de la sûreté.

La mesure de la culture de la sûreté est-elle incluse dans votre programme d'assurance de la qualité ?

Mesures de l'efficacité



57



ICAO

Honnêteté

Pensez-vous être en mesure de fournir des retours honnêtes en matière de sûreté ?

Pour que les entreprises sachent si leurs efforts pour instaurer une culture de la sûreté sont efficaces, elles ont besoin de vos retours honnêtes.

Quels obstacles pourraient vous empêcher d'être totalement ouvert et honnête en matière de sûreté ?

Mesures de l'efficacité





ICAO

Contrôle des performances

Votre entreprise dispose-t-elle d'indicateurs clés de performance (ICP) pour la sûreté ? Ces indicateurs font-ils l'objet d'un partage, d'un suivi et de discussions libres ?

Contrôler les performances contribue à définir la sûreté comme un objectif commercial essentiel et augmente sa visibilité et son importance.

À votre connaissance, quels sont les ICP en place dans votre entreprise ?

Mesures de l'efficacité





ICAO

Ressources utiles

- **Site internet de l'OACI sur la culture de la sûreté**
<https://www.icao.int/Security/Security-Culture/Pages/default.aspx>
- **Référentiel de l'OACI sur le renforcement de la culture de la sûreté**
<https://www.icao.int/Security/Security-Culture/Pages/ICAO-Resources.aspx>
- **Outil d'auto-évaluation de la culture de la sûreté de l'OACI**
<https://www.icao.int/Security/Security-Culture/Pages/State-self-assessment.aspx>
- **Formation introductive sur la culture de la sûreté de l'OACI/CAAI**
<https://caainternational.com/course/introduction-security-culture/>



ICAO

Crédits

Le contenu et la conception de ces cartes de discussion s'inspire des cartes de discussion sur la culture de la sûreté - 2e édition d'EUROCONTROL, avec l'autorisation de l'auteur, Steven Shorrock.

Langues

Ces cartes sont disponibles dans toutes les langues de l'OACI. Veuillez consulter le site internet de l'OACI (www.icao.int) et rechercher « culture de la sûreté ».

Logo de l'OACI

Les contenus où figure le logo de l'OACI ne doivent pas être modifiés ni personnalisés, en partie ou en totalité, de quelque manière et par quelque organisation que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable de l'OACI.

Contact

En cas de questions au sujet de ces ressources, veuillez contacter l'équipe de soutien à la mise en œuvre et de développement - sûreté (ISD-SEC) de l'OACI à isd@icao.int.

© ICAO 2022