

« Mettre en place » une culture de sécurité

Les démarches visant à « mettre en place » ou « créer » une culture doivent être considérées avec précaution.

Les cultures ne peuvent pas être transformées en un jour, mais il est possible de faire évoluer l'environnement et les méthodes de travail. Bien que l'on puisse évaluer les attitudes et les comportements, leur changement ne pourra intervenir que s'il est reconnu comme une amélioration.

C'est à l'encadrement de créer un environnement de travail adéquat, de fournir des outils et une politique claire, et d'adopter des postures qui encouragent les comportements souhaitables pour la sécurité.

Culture de sécurité et culture nationale

La culture nationale est le reflet des caractéristiques spécifiques de chaque nation. Cela inclut le rôle de l'individu dans la société, la manière dont l'autorité est répartie, les priorités nationales en matière de ressources, de responsabilités, de moralité, d'objectifs et les différents systèmes juridiques.

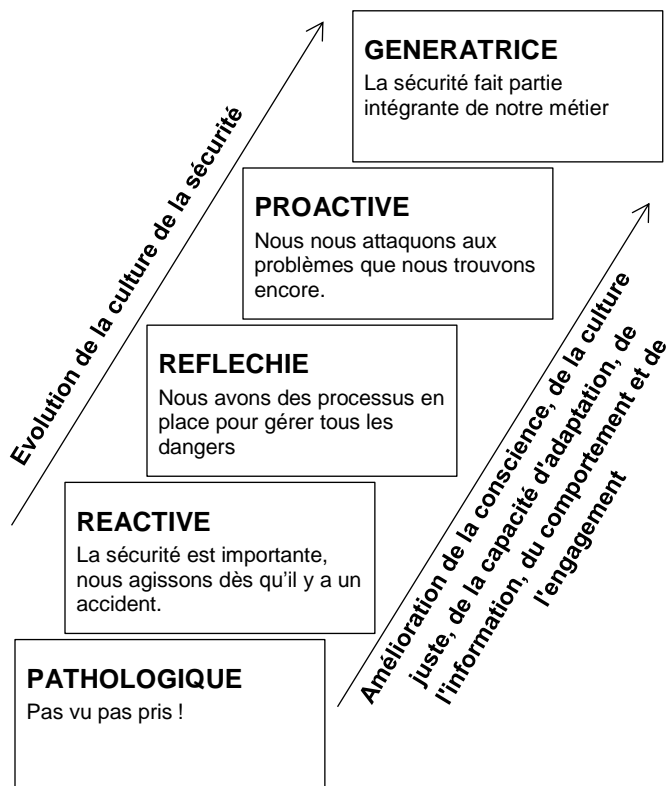
Une vision mature de la sécurité doit intégrer la culture nationale de façon cohérente. La communication, les méthodes de management et les relations hiérarchiques peuvent nécessiter la prise en compte d'un effectif multiculturel.

Cultures organisationnelles composites

Une organisation peut également être constituée de différents départements ou différents sites de cultures différentes. Chaque groupe devrait alors être étudié pour appliquer les stratégies adaptées à chacune des cultures identifiées.

Maturité de la culture de sécurité

La culture de sécurité d'une organisation peut évoluer positivement ou négativement selon cinq niveaux de maturité, comme le montre le modèle évolutif de la culture de sécurité. Ces niveaux reflètent la manière dont les informations de sécurité sont utilisées et valorisées.



Le modèle évolutif de la culture de sécurité par Patrick Hudson.

Evaluer la culture de sécurité

L'évaluation de la culture de sécurité d'une organisation est un exercice subjectif, basé sur une série d'indicateurs.

L'évaluer donne des renseignements précieux sur la façon dont les personnes « ressentent » l'organisation et sur l'importance qu'ils apportent à la sécurité. Cela influencera également leurs attitudes et leurs comportements.

Une organisation ne peut pas contrôler directement la façon dont les personnes pensent et se sentent et n'a qu'une influence limitée sur leur comportements. Cependant, elle peut fournir le cadre et les outils de management qui favoriseront les comportements souhaitables pour la sécurité.

Pour aller plus loin :

http://www.skybrary.aero/index.php/Category:Safety_Culture

CULTURE DE SECURITE



Brochure élaborée par le Safety Management International Collaboration Group (SM ICG)

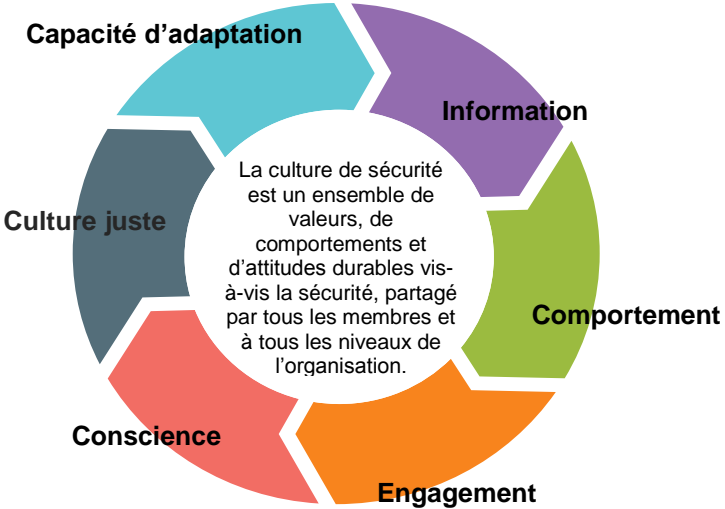
Traduction proposée par la Direction de la Sécurité de l'Aviation Civile (DSAC)

En quoi consiste la culture de sécurité?

La culture de sécurité est un ensemble de valeurs, de comportements et d'attitudes durables vis-à-vis de la sécurité, partagé par tous les membres et à tous les niveaux de l'organisation. La culture d'une organisation est influencée par les actions et le comportement de son encadrement, et diffusée à l'ensemble des personnels. Il convient de l'évaluer à tous les niveaux de l'organisation.

En termes simples, la culture de sécurité est la façon dont les gens se comportent en matière de sécurité quand personne ne les regarde.

La culture de sécurité peut être décrite par six caractéristiques de haut niveau qui fournissent un cadre pour l'analyse comme indiqué ci-dessous :



Conscience

Dans quelle mesure les employés et la direction sont-ils conscients des risques que leurs actions génèrent pour eux-mêmes et pour les autres ? Les employés et la direction devraient constamment maintenir une grande vigilance vis-à-vis des questions de sécurité.

Culture juste

Dans quelle mesure les comportements sûrs et les comptes rendus d'événements sont-ils encouragés, voire même récompensés, et les comportements dangereux découragés ?

Capacité d'adaptation

Dans quelle mesure les employés et les dirigeants sont-ils disposés à tirer des leçons de leurs expériences passées et sont-ils capables de déployer toutes les actions nécessaires pour améliorer le niveau de sécurité au sein de l'organisation ?

Information

Dans quelle mesure l'information est-elle diffusée correctement au sein de l'organisation ? Les consignes de travail doivent être communiquées aux bonnes personnes en utilisant les bons médias.

Comportement

Dans quelle mesure chaque niveau de l'organisation se comporte-t-il de façon à maintenir et améliorer le niveau de sécurité ? Du point de vue de l'encadrement, l'importance de la sécurité devrait être reconnue et tout ce qui est nécessaire pour maintenir et améliorer la sécurité devrait être mis en place.

Engagement

Dans quelle mesure chaque niveau de l'organisation a-t-il une attitude positive envers la sécurité et reconnaît-il son importance ? La direction doit s'engager à maintenir un haut niveau de sécurité et motiver les employés à le faire.

Culture de sécurité et compte rendu

La culture du compte rendu est le résultat des croyances personnelles sur les avantages et les inconvénients associés aux systèmes de compte rendu et des attitudes qui en découlent.

Une culture du compte rendu saine repose sur une culture juste qui vise à faire la différence entre les déviations intentionnelles et celles qui sont involontaires, et détermine la meilleure ligne de conduite aussi bien pour l'organisation dans son ensemble que pour les individus impliqués.

Les employés doivent savoir que la confidentialité sera respectée et que les informations qu'ils soumettront seront prises en

compte. Dans le cas contraire, ils constateront qu'il y a peu ou pas d'avantages à soumettre un compte rendu.

Pris de décision éclairée

Une culture de sécurité positive est indispensable à un SGS performant. Cela génère une ouverture qui encourage les employés à signaler les problèmes de sécurité. Cela aidera la direction à prendre des décisions éclairées basées sur ce qui se passe réellement grâce à :

La culture du compte rendu : L'organisation encourage-t-elle le compte rendu ?

La culture juste : Comment l'organisation traite-t-elle les personnes qui commettent des erreurs ?

La culture d'apprentissage : L'organisation traite-t-elle l'information comme une opportunité de développer sa culture de sécurité ?

La culture de la flexibilité : L'organisation exploite-t-elle l'information pour améliorer la sécurité ?

Comportements organisationnels

Les moyens suivants permettent aux organisations de fonctionner en toute sécurité sur la durée. Ils sont importants à la fois pour la culture de sécurité et pour la performance de sécurité d'une organisation.

Prévention des défaillances : Recherche permanente des moindres signes de trouble.

Vigilance face à la « dérive pratique » : Compréhension de la réalité du terrain en comparant le travail imaginé en théorie à sa mise en oeuvre pratique.

Déférence à l'égard de l'expertise : Il est important de valoriser la contribution des agents de première ligne qui interagissent avec le système chaque jour.

Engagement dans la résilience : Des événements indésirables et inattendus se produiront. La réponse donnée par une organisation à ceux-ci fait partie du processus d'amélioration continue du SGS et de la culture d'apprentissage.