



Charte de la DSNA sur la culture juste

Préambule :

Cette charte constitue un document interne à la DSNA formalisant son engagement dans l'application des principes de la culture juste en conformité avec le règlement (UE) n°376/2014.

Bien qu'un équilibre sera recherché également avec la Justice pour défendre ces principes, il ne peut être exclu, que l'autorité judiciaire exige d'obtenir certaines informations ou documents conduisant, le cas échéant, la DSNA à déroger aux dispositions décrites dans la présente charte.

De même, pour certaines enquêtes menées sur un plan purement technique, la DSNA pourra être conduite à transmettre en externe des informations non désidentifiées et ce dans le seul but d'enrichir les analyses afin d'améliorer le niveau de sécurité et sans volonté de rechercher des fautes ou responsabilités. La DSNA veillera alors que l'usage des données par l'entité externe concernée respecte les règles définies dans le règlement (UE) n°376/2014 en particulier pour ce qui concerne la protection des données personnelles.

Annuellement, la DSNA organisera un point formel avec les représentants des personnels pour effectuer un bilan de la mise en œuvre de cette charte et examinera les éventuelles évolutions à y apporter.

1. Introduction

La culture juste¹ vise à garantir un cadre de travail constructif et de confiance qui se focalise sur l'amélioration continue du niveau de sécurité et non sur la recherche de responsabilités individuelles. C'est un prérequis fondamental pour assurer de manière exhaustive la collecte des informations pertinentes permettant de capitaliser les enseignements à en retirer pour le bénéfice de la sécurité, qui est l'objectif premier de la DSNA.

La culture juste représente ainsi une composante essentielle de la culture de la sécurité. Elle doit être partagée par l'ensemble des agents, à tous les niveaux, afin de disposer d'un système performant et vertueux de gestion de la sécurité.

Cette charte s'adresse à l'ensemble des personnels, quels que soient leurs fonctions et leurs domaines d'action et a pour objectif de permettre une convergence des comportements de chacun suivant les principes de la culture juste.

Elle est le fruit d'une collaboration entre différents contributeurs internes à la DSNA, à la fois au niveau central et local et de la concertation avec les représentants des personnels.

¹ *Définition de la culture juste issue du règlement (UE) 376/2014 : une culture dans laquelle les agents de première ligne ou d'autres personnes ne sont pas punis pour leurs actions, omissions ou décisions qui sont proportionnées à leur expérience et à leur formation, mais dans laquelle les négligences graves, les manquements délibérés et les dégradations ne sont pas tolérés.*



2. Responsabilité de chacun

Chaque agent doit reporter les événements définis comme devant faire l'objet d'une notification obligatoire² et dont il a connaissance. Si l'agent est impliqué dans l'événement ou s'il reporte un événement dont il a été témoin ou dont il a eu connaissance, il bénéficie d'une protection conforme aux principes de la « culture juste » tels que décrits en particulier au paragraphe 4, tandis qu'en cas de non report d'un événement de sécurité quand celui-ci est défini comme obligatoire, il s'expose à de possibles sanctions.

De plus, tout agent est encouragé à reporter de manière volontaire toutes les informations pouvant être utiles à l'amélioration de la sécurité, y compris des bonnes pratiques.

Cette démarche de report permet d'initier une dynamique d'analyse en vue de décider des mesures correctives ou préventives qui doit être poursuivie tant que l'efficacité des mesures n'est pas avérée.

Pour les événements de sécurité dont il aurait eu connaissance, chacun doit avoir un comportement approprié (pas d'appréciation ou jugement de valeur) et une attitude professionnelle vis-à-vis des personnes et organismes impliqués de manière à ne pas porter atteinte à la culture du report.

3. Responsabilité de l'encadrement

L'ensemble de l'encadrement de la DSNA est responsable d'appliquer en premier lieu et de promouvoir les principes de la culture juste. Il doit ainsi veiller à maintenir un environnement serein, respectueux et de confiance vis-à-vis des personnes ayant vécu un événement. Cet environnement doit ainsi être propice à des échanges exhaustifs et constructifs dans un but d'amélioration permanente de la sécurité.

La DSNA a mis en place depuis de nombreuses années un système de report des événements de sécurité initialement basé sur le report individuel et à présent complété par des systèmes de reports automatiques. Des procédures de traitement et d'analyse ont en parallèle été instaurées au niveau local et national, afin de définir les actions correctives et préventives les plus pertinentes. Les événements les plus graves et ceux dont les enseignements à en retirer présentent un intérêt particulier pour l'amélioration de la sécurité font l'objet d'un traitement plus approfondi avec la participation de l'encadrement au niveau local (réunion de suivi sécurité, CLS,...) voire au niveau national (ITES) qui peut préconiser des actions à décliner par tout ou partie des entités de la DSNA.

La DSNA propose aux agents en charge du traitement des événements sécurité des formations adaptées pour leur travail de recueil d'informations et d'analyse mettant notamment l'accent sur la conduite de l'entretien avec les personnels concernés afin d'avoir des échanges fructueux et objectifs en vue d'un retour d'expérience efficace.

Afin d'encourager le personnel à notifier des événements et de lui permettre de mesurer pleinement l'incidence positive de la notification d'événements sur la sécurité aérienne, l'encadrement doit s'efforcer d'informer en retour les agents des mesures prises suite à leurs reports.

Chaque entité de la DSNA propose un soutien psychologique à l'attention des personnels soumis à un stress important voire à un traumatisme psychologique suite à un incident grave ou à un accident aéronautique survenu dans l'exercice de ses fonctions. Lorsqu'un contrôleur sur sa position de travail est concerné par un événement grave, l'organisme organise sa relève dès que possible.

² Pour les événements liés aux services et aux installations de navigation aérienne se référer à l'annexe III du règlement d'exécution (UE) 2015/1018 de la commission du 29 juin 2015



4. Protection des personnes

Les agents sont la clef de voûte du système de sécurité. Afin d'assurer un climat de confiance propice à l'adhésion de l'ensemble de son personnel au principe de report des informations utiles pour la sécurité, la DSNA s'engage à :

- utiliser exclusivement les données transmises dans un but d'amélioration de la sécurité, sans jamais avoir pour objectif de rechercher une responsabilité individuelle, sous réserve du respect des limites définies au paragraphe 6 et en dehors de procédures d'enquête judiciaire, en veillant en outre à ne pas porter préjudice au notifiant d'un événement ou à d'autres personnes mentionnées dans les comptes rendus d'événements (y compris extérieures à la DSNA) ;
- ne pas sanctionner un agent pour une erreur justifiable compte-tenu de son niveau d'expérience et de formation ;
- limiter en interne la transmission de données personnelles ou d'informations permettant d'identifier le notifiant ou les autres personnes mentionnées dans les comptes rendus d'événements aux agents en charge du traitement de ces comptes rendus ;
- dans les limites précisées dans le préambule à la présente charte, veiller à ce que les informations transmises en externe ne permettent pas d'identifier le notifiant ou les autres personnes mentionnées dans les comptes rendus d'événements.

La DSNA étant prestataire de navigation aérienne au sein d'une administration d'Etat, en cas de mise en cause judiciaire de l'un de ses agents dans le cadre de ses fonctions, celui-ci bénéficie des dispositions relatives au statut de fonctionnaire et notamment d'une protection juridique³.

Cette protection consiste essentiellement au paiement des frais de procédure (frais d'avocat, frais de déplacement, etc... ; l'agent ayant libre choix de son avocat) et à un soutien juridique auprès de l'avocat, auquel la DGAC apporte son expertise en matière de droit aérien et sa connaissance des procédures.

L'administration peut utilement recommander à un agent, qui en fait la demande, des avocats experts dans les questions aéronautiques.

Le service qui met en œuvre la protection juridique et qui peut apporter tout conseil utile est la sous-direction des affaires juridiques. Tout agent peut le joindre au contact suivant : DGAC / SG / SDJ - 50, rue Henry Farman, 75720 Paris Cedex 15 - sg-sdjjuridique@aviation-civile.gouv.fr.

5. Protection et exploitation des données

Afin d'exploiter de manière efficace les données de sécurité qui sont notifiées, la DSNA gère une base de données sécurité au niveau national où sont enregistrés, après avoir été anonymisés, les comptes rendus d'événements dont le report est obligatoire ou volontaire.

La DSNA s'engage à protéger l'accès à cette base de données et garantit en son sein un accès limité aux seules personnes ayant pour mission d'analyser les reports et de proposer des actions visant à réduire les risques.

Ces principes de protection et de restriction d'accès aux données s'appliquent le cas échéant à toute autre donnée locale contribuant au report ou au traitement des événements.

Dans un but d'amélioration de la sécurité, le contenu de la base nationale a vocation à être partagé avec l'autorité nationale en charge de la sécurité (DSAC) mais aussi d'alimenter la base de données sécurité européenne pour en faire bénéficier plus largement les autorités des autres membres de l'Union Européenne ainsi que d'éventuelles parties intéressées qui en exprimeraient la demande. Comme toutes les parties intéressées, la DSNA peut aussi, sur demande, bénéficier d'un accès à certaines informations figurant dans la base de données européenne.

³ dans les conditions fixées à l'article 11 de la loi du 13 juillet 1983 modifiée



La DSNA veillera à un usage de ces données partagées suivant les principes de la « culture juste » dans le respect des règles relatives à la confidentialité des informations, à la protection et à l'anonymat des personnes concernées.

Dans le cadre d'une diffusion d'information sur son niveau de sécurité, notamment à l'attention du grand public, la DSNA ne diffusera que des informations générales agrégées (tendances et indicateurs de performance en matière de sécurité tels que définis au niveau européen). En effet, l'article L6223-3 du code des transports pose une exception au principe de libre accès aux documents administratifs s'agissant des comptes rendus d'événements de sécurité.

6. Des limites professionnelles à respecter

Les principes de la « culture juste » visent à créer un cadre non punitif et protecteur vis-à-vis des agents. Toutefois, ce cadre ne peut exonérer de leur responsabilité individuelle les agents dont le comportement ne respecte pas les obligations professionnelles requises pour le maintien du niveau de sécurité. Ainsi, cette protection ne s'applique pas aux situations suivantes :

- en cas de manquement délibéré aux règles,
- en cas de méconnaissance caractérisée, sérieuse et grave d'un risque évident et de manquement très grave à l'obligation professionnelle de prendre des mesures manifestement requises dans ces circonstances, causant un dommage qui était prévisible à une personne ou à un bien ou ayant pour effet de compromettre sérieusement le niveau de la sécurité aérienne.

Si des informations ou l'analyse d'un ou plusieurs événements de sécurité venaient à montrer la nécessité de restreindre l'autorisation d'exercice d'un agent, des mesures conservatoires pourraient être prises par la hiérarchie dans le but de maintenir le niveau de sécurité et aussi de protéger l'agent dont le maintien en exercice pourrait au final lui être préjudiciable. Si ce cas devait se présenter, la DSNA a mis en place des procédures et créé des commissions ad hoc amenées à émettre des avis sur la poursuite d'exercice de ses agents opérationnels. A l'issue, la DSNA décide des suites à donner.

7. Un concept de « culture juste » à promouvoir

Tout agent ou représentant des personnels est invité à transmettre auprès de son encadrement local ou encore du Chef de la Mission pour le Management de la Sécurité de la Qualité et de la Sûreté (MSQS) toute suggestion qu'il estimerait utile pour renforcer l'application des principes de la culture juste tels que mentionnés dans ce document. L'adresse électronique suivante : culture.securite.dsna@aviation-civile.gouv.fr est également à disposition pour recueillir toute suggestion d'amélioration. Après analyse, si jugée pertinente des dispositions pourront ainsi être prises pour y répondre et participer ainsi à une amélioration continue du niveau de sécurité.

Afin de renforcer les principes de la « culture juste » en son sein, la DSNA mettra en place des supports pédagogiques spécifiques montrant son engagement pour l'amélioration de la sécurité et dispensera des formations adaptées à l'attention de l'ensemble de ses agents.



Maurice GEORGES

Directeur des Services de la Navigation Aérienne