

## Introduction

Au moment de l'entrée en vigueur de la réglementation sur les systèmes de gestion de la sécurité (SGS) pour les lignes aériennes (RAC 705), les outils étaient rares et les consultants manquaient à l'appel. À l'époque, le seul consultant que nous pouvions trouver avait pour unique expérience l'implantation d'un SGS dans un zoo.

Depuis, les choses ont bien changé. Il y a maintenant plusieurs sources d'informations à votre disposition. Une multitude de firmes offrent aujourd'hui des services de consultation. Ce guide s'ajoute donc aux services disponibles en ce qui a trait à l'implantation d'un SGS. Il a été réalisé au bénéfice de tous les transporteurs. Il vous est offert gratuitement afin de vous aider à améliorer le niveau de sécurité de vos opérations, car la sécurité n'a pas de prix.

Ce guide a été réalisé par une équipe expérimentée qui a eu la chance de travailler à la mise en œuvre complète d'un SGS. Ce dernier fut d'ailleurs l'un des premiers à rencontrer les exigences de Transports Canada pour un transporteur opérant sous le RAC 705. Au-delà du travail au processus de certification d'un SGS pour une ligne aérienne, les auteurs de ce guide ont eu l'occasion d'utiliser ces outils au quotidien et d'en évaluer les forces et les faiblesses. Vous êtes invités à profiter de leurs bons coups et à éviter leurs erreurs.

Ce document vous permet de démystifier les rouages du SGS et vous fournit l'information nécessaire à l'implantation de la première phase. Les outils relatifs aux phases subséquentes seront disponibles en temps et lieu. L'objectif est de vous faciliter la tâche et de permettre une instauration harmonieuse du SGS dans votre entreprise.

Bonne chance dans votre implantation!

Marco Prud'Homme [marco.prudhomme@aqta.ca](mailto:marco.prudhomme@aqta.ca)



Cette icône vous dirige vers des rubriques « conseils » qui vous permettront de sauver temps et argent et d'éviter quelques pièges relatifs à l'implantation de votre SGS.



Alors que la rhétorique utilisée par Transports Canada peut paraître quelque peu philosophique, ces rubriques vous permettent d'y voir un peu plus clair. La terminologie peut être lourde et rebutante. Si vous avez des interrogations, n'hésitez pas à demander de l'aide.

## **Circulation de l'information**

Le présent document est une source libre d'informations. Nous avons la conviction que l'information doit circuler ouvertement afin d'améliorer la performance en matière de sécurité. Plusieurs informations contenues dans ce guide sont d'ordre public et sont disponibles sur Internet via plusieurs sources. Les extraits tirés des publications de Transports Canada sont illustrés en bleu. En ce qui a trait à notre contribution, nous avons fait le choix de partager notre expérience aux détenteurs de certificats sans aucune restriction de diffusion. Pour obtenir la version électronique du présent document, visitez-le [www.aqta.ca](http://www.aqta.ca).

En contrepartie, si vous désirez ajouter ou corriger une information, nous vous invitons à nous contacter afin de faire une mise à jour du présent document au bénéfice de tous.

L'AQTA n'assume nullement l'exactitude des informations contenues dans ce guide et décline toute responsabilité à cet égard. De surcroît, en vertu des lois applicables, l'AQTA décline toute responsabilité envers ses membres et les tiers en ce qui a trait à l'utilisation (publication, renvoi, référence, citation ou diffusion) du présent document, ainsi que toute décision prise ou action entreprise sur la foi dudit document.

# Les systèmes de gestion de la sécurité

Qu'est-ce qu'un système de gestion de la sécurité (SGS)? Voilà la question qui revient le plus souvent. À titre indicatif, le concept SGS n'est pas exclusif au transport aérien. Certaines industries ont déjà mis en place des processus similaires depuis longtemps dans le but d'améliorer leurs performances au niveau de la sécurité. L'OACI est à l'origine de la recommandation de mise en place des SGS pour l'aviation civile. Au Canada, ce concept s'est développé au milieu des années 90.

Une discussion sur la validité des SGS ou sur la façon dont ces derniers ont été présentés pourrait faire place à un débat très intéressant. Ce n'est toutefois pas l'objectif visé par ce guide. Lorsque la réglementation entrera en vigueur pour votre secteur d'activité, il sera important de mettre vos énergies négatives de côté. Vous devez réussir l'implantation de votre SGS. Si vous ne rencontrez pas les exigences, vous serez dans l'obligation de fermer boutique. Le SGS demande un changement de culture et il vous sera impossible de le faire sans une attitude positive.

Voici donc la définition officielle d'un SGS selon le site Web de Transports Canada (RAC 101):

« Processus documenté de gestion des risques qui intègre des systèmes d'exploitation et des systèmes techniques à la gestion des ressources financières et humaines pour assurer la sécurité aérienne ou la sécurité du public. »



Un SGS est une gamme d'outils que vous devez mettre en place pour améliorer la sécurité. Il s'agit principalement d'outils de communication et de gestion de l'information vous permettant de prendre de bonne décision en matière de sécurité.

Tous les SGS sont uniques. Vous avez donc beaucoup de latitude pour mettre en place les outils appropriés à la taille de votre entreprise. Ce guide est un outil de référence pour vous inspirer dans la mise en place de votre phase 1. Nous vous déconseillons de transposer intégralement les exemples contenus dans ce document à votre propre SGS.

Il faut prendre le temps de lire attentivement les documents de référence. Au bout du compte, vous devrez être en mesure de livrer un SGS tel que vous l'avez proposé. C'est, selon nous, le piège le plus important de ce processus d'implantation. Il est donc primordial pour vous de prendre le temps de comprendre chacune des exigences avant de proposer quoi que ce soit à Transports Canada.

Le site Internet de Transports Canada contient maintenant plusieurs informations sur les SGS. Nous vous conseillons fortement de prendre connaissance de ces informations pour améliorer votre implantation. Il existe également un guide de développement pour les petites entreprises.

<http://www.tc.gc.ca/fra/aviationcivile/normes/sgs-orientation-2841.htm>

## Différences et ressemblances

Quoique chaque SGS soit unique, ils ont tous cinq points en commun (caractéristiques génériques établies par Transports Canada – Circulaire d’information (CI) No 107-002):

Une approche systématique globale en ce qui a trait à la gestion de la sécurité aérienne dans un organisme, y compris aux zones de contact entre celui-ci et ses fournisseurs, ses sous-traitants et ses partenaires commerciaux.



*Votre entreprise est un système en interaction avec vos fournisseurs et vos clients. Votre SGS doit tenir compte de cet ensemble.*

Une concentration sur les dangers des activités commerciales et leurs incidences sur celles qui sont d'une grande importance pour la sécurité des vols.



*Vous ne pourrez pas traiter toutes les situations sur un pied d'égalité. Votre SGS devra vous aider à établir des priorités en matière de sécurité.*

L'intégration complète des considérations en matière de sécurité dans les activités commerciales par l'application de mesures de contrôle de la gestion à tous les aspects des processus commerciaux qui sont d'une grande importance pour la sécurité.



*Vous devrez penser «sécurité» à chaque étape du développement de vos affaires.*

L'utilisation de processus actifs de surveillance et de vérification pour veiller à ce que les mesures de contrôle nécessaires, déterminées par le processus de gestion des risques, soient en place et pour maintenir un engagement permanent et actif envers la sécurité.



*Lorsque vous décidez de mettre une mesure en place, vous devez en faire le suivi.*

L'utilisation de principes d'assurance de la qualité, dont des mécanismes d'amélioration et de rétroaction.



*Vous obtenez des informations touchant la sécurité, vous mettez de l'avant des mesures pour améliorer la sécurité et vous contrôlez le tout.*



### **ON ME PROPOSE UNE BOÎTE À OUTILS GÉNÉRIQUE POUR FAIRE MON SGS. QUE FAIRE ?**

Générique et SGS ne font pas bon ménage. Bien qu'il y ait certainement des similitudes entre votre SGS et celui de votre plus proche compétiteur, le concept de base demande que votre SGS soit unique. Méfiez-vous des solutions clé en main !

## Mise en œuvre progressive

Lorsque la réglementation entre en vigueur, les détenteurs de certificat d'exploitation peuvent bénéficier d'une mise en œuvre progressive d'un SGS. Nous vous conseillons fortement de suivre le calendrier de mise en œuvre et de ne pas devancer les étapes. Les exigences peuvent changer en cours de route. Il est donc sage de prendre votre temps. L'entrée en vigueur des quatre phases s'étendra sur une période minimale de trois ans.

Ce processus d'implantation se fait en quatre phases et présente une suite logique. Voici la description sommaire de chacune de ces phases établie en fonction des informations disponibles sur le site Internet de Transports Canada.

**Phase 1 : certification initiale :** Dans les trois mois suivants la publication de la réglementation sur les SGS, la certification initiale exige que les demandeurs fournissent certains renseignements, une grille d'analyse et un calendrier de mise en œuvre à Transports Canada. C'est la phase la plus simple, mais la plus importante, car Transports Canada y fera référence tout au long de l'implantation.

**Phase 2 : suivi après un an :** Après un an, vous devrez démontrer que votre système possède un plan de gestion de la sécurité, des politiques et procédures et un processus de compte rendu des événements. Cette deuxième phase nécessite plus de travail.

**Phase 3 : suivi après deux ans :** Deux ans après le début de l'implantation, vous devrez démontrer que vous avez mis en place un processus proactif d'identification des dangers accompagné de méthodes connexes de collecte, de stockage et de distribution des données, ainsi qu'un processus de gestion des risques. Ne vous laissez pas impressionner par les termes utilisés dans cette phase. Lorsque vous serez rendu à la phase 3, vous aurez déjà eu deux ans pour vous familiariser avec ces concepts.

**Phase 4 : suivi après trois ans :** Un an après la phase 3, vous devrez avoir mis en place un programme de formation, un programme d'assurance de la qualité pour les opérations (à ne pas confondre avec le programme d'assurance de la qualité au niveau de la maintenance) et un plan de mesure d'urgence.



### **LE SGS, CE N'EST PAS UNE PANACÉE.**

Nous tenons à vous rappeler que la présence d'un SGS ne changera pas à elle seul vos opérations du jour au lendemain. Le plus grand défi, dans l'implantation d'un SGS, ce n'est pas de rencontrer les exigences de Transports Canada, mais bien de changer les mentalités des individus au sein de votre équipe, en commençant par vous.

## Calendrier de mise en œuvre

Le site Internet de Transports Canada publie une mise à jour régulière du calendrier de mise en œuvre du SGS. Ce calendrier indique le moment où vous serez touché par la réglementation SGS. La mise en œuvre des SGS dépend de la date d'entrée en vigueur de la réglementation, après quoi les différentes phases s'étaleront sur trois ans. Le calendrier a été changé plusieurs fois depuis sa publication. Il est donc possible que le SGS ne vous touche pas encore avant un bon moment. Pour connaître la date d'entrée en vigueur de la réglementation qui s'applique à vos opérations, visitez-le:

<http://www.tc.gc.ca/fra/aviationcivile/normes/sgs-oeuvre-617.htm>



### **QUAND COMMENCER?**

Si la réglementation n'est pas encore publiée pour votre niveau d'entreprise, il serait sage d'attendre la publication officielle. Il est également possible que le SGS ne soit pas obligatoire pour votre entreprise avant un bon moment. De plus, les exigences pourraient changer en cours de route. Si vous travaillez sur un SGS avant l'entrée en vigueur de la réglementation, vous risquez de devoir faire beaucoup de modifications. Le calendrier d'implantation de Transports Canada vous offre suffisamment de temps pour rencontrer les exigences de chacune des phases.

## Phase 1 : certification initiale

Ce guide contient les informations nécessaires à l'implantation de la première phase d'un SGS. C'est, selon nous, la phase la plus facile à mettre en place. Si vous suivez les instructions données dans ce guide, vous devriez être en mesure de compléter cette phase en une semaine. Notez que vous bénéficiez de trois mois après la publication de la réglementation sur les SGS pour la mettre en place. La certification initiale (phase 1) exige que vous soyez en mesure de remettre ces cinq livrables à Transports Canada :

- 1- Le nom du gestionnaire supérieur responsable;
- 2- Le nom de la personne responsable de la mise en œuvre du SGS;
- 3- La déclaration d'engagement de mise en œuvre du SGS ;
- 4- La documentation de l'analyse des écarts entre le système actuel de l'organisme et les exigences réglementaires du SGS;
- 5- Le plan de mise en œuvre dans l'organisme, fondé sur les exigences de l'exemption et l'analyse interne des écarts des titulaires de certificat.



### **METTEZ-VOUS À L'ACTION!**

Bien que chaque phase d'implantation vous donne suffisamment de temps pour vous préparer, il ne serait pas sage d'attendre à la dernière semaine pour commencer le travail. Respectez votre échéancier pour vous éviter un stress inutile.

# Les cinq livrables à remettre pour la phase 1

## **Livable 1 : Nom du gestionnaire supérieur responsable**

Dans la mesure où votre entreprise est une PME, le premier élément de votre liste est plutôt simple. Vous devez identifier le gestionnaire supérieur responsable de votre certificat.

Transports Canada désire savoir qui sera responsable de mettre en place le changement de culture impliquée. Normalement c'est la personne qui possède le contrôle des ressources financières et humaines. Pour la majorité des entreprises, le gestionnaire supérieur responsable sera, tout simplement, le propriétaire.

Transports Canada a élaboré une grille de sélection et un outil questionnaire pour vous permettre d'identifier qui est le gestionnaire supérieur responsable. Prenez le temps d'utiliser ces outils pour vous assurer de nommer la bonne personne.

<http://www.tc.gc.ca/media/documents/ac-normes/mps163.pdf>

À la fin de ce document en format PDF fourni par Transports Canada, vous trouverez une « attestation de conformité » que vous devez remplir et remettre. Cependant, vous ne pouvez modifier ce document. Vous trouverez le même formulaire en format Word à la fin de la version électronique du présent guide.



### **DONNER L'EXEMPLE :**

Il est clair que votre gestionnaire supérieur responsable risque de ne pas posséder de compétences spécifiques au niveau des SGS. Cependant, la réglementation a établi que c'est cette personne qui sera responsable d'assurer le changement de culture d'entreprise nécessaire pour mettre en place un SGS. Si votre gestionnaire supérieur responsable ne croit pas aux avantages d'un SGS, vous avez un travail de sensibilisation important à faire auprès de lui, car il devra donner l'exemple. Pour obtenir votre certification, vous allez devoir mettre en place un SGS qui fonctionne et il ne sera pas possible de le faire sans que le gestionnaire supérieur responsable soit mobilisé par le processus. Votre certificat d'opération en dépend.



### **RÉTICENCE AU CHANGEMENT :**

Au cours de la phase 1, vous ne devriez pas rencontrer de réticence majeure au changement. Vous devez cependant donner le ton. Le moment est tout désigné pour cesser de critiquer la réglementation et commencer à discuter du projet d'implantation de façon positive avec votre équipe.



## **Livrable 2 : Nom de la personne responsable de la mise en œuvre du SGS**

Il est possible que, pour une petite organisation, la personne responsable de la mise en œuvre du SGS et le gestionnaire supérieur responsable soit la même. La personne responsable de la mise en œuvre du SGS sera l'individu qui travaillera au quotidien à l'implantation de chacune des phases. Afin de faciliter les communications avec Transports Canada, il est important d'identifier la bonne personne. Cet individu devra se rapporter directement au gestionnaire supérieur responsable.

Il est primordial pour vous de trouver, au sein de votre équipe, une personne intègre, discrète et respectée. En effet, dès la phase 2, des employés seront en mesure de lui soumettre des informations sensibles. Il sera important que le contenu de ces informations demeure confidentiel. C'est une pierre angulaire de l'implantation de votre système. Cet individu doit également avoir une certaine facilité à créer des outils (papiers ou numériques) et à gérer des processus. Vous êtes à la recherche de quelqu'un qui aime le travail de bureau et qui ne risque pas de quitter dans les trois prochaines années.

Il est très difficile de dénicher l'employé idéal pour réaliser cette tâche. Si la personne responsable de la mise en œuvre du SGS quitte, il ne faut pas s'en faire. La personne qui la remplacera peut très bien avoir de très bonnes idées. Elle aura peut-être même un peu d'expérience dans le domaine.

Les SGS sont nouveaux pour beaucoup d'acteurs de l'industrie. Il est fort probable que vous ne soyez pas en mesure de trouver quelqu'un d'expérience. Prenez donc le temps de bien choisir la personne qui travaillera à mettre en place le SGS. En fin de compte, le temps que vous prendrez à sélectionner cette personne risque de vous en faire économiser énormément.



### **DOIT-ON ABSOLUMENT ENGAGER QUELQU'UN?**

Votre SGS doit représenter la réalité de votre entreprise. Si vous n'avez pas les ressources pour engager quelqu'un à temps plein pour s'occuper d'un SGS, il est fort probable que vous n'avez pas besoin de le faire. Pour une équipe de 100 personnes et plus, nous conseillons fortement d'y attitrer une personne à temps plein. Si vous avez une équipe de 50 personnes, un employé à temps partiel devrait être en mesure d'accomplir ses fonctions. Si votre équipe possède 20 employés ou moins, nous vous conseillons d'assigner cette responsabilité à un employé qui sera, dans les circonstances, libéré de ses tâches courantes quelques heures par semaine.



### **EST-CE QU'UN PILOTE PEUT ACCOMPLIR CE TRAVAIL?**

Pour des raisons évidentes, il est préférable d'éviter qu'un employé ne détienne une double autorité. De plus, le taux de roulement des pilotes est plutôt élevé. Il serait donc préférable de trouver quelqu'un qui inspire la continuité. Cette règle n'est pas absolue; il peut toujours y avoir des exceptions.

### **Livrable 3 : Attestation de conformité / Déclaration d'engagement de mise en œuvre du SGS**

Vous devez remettre une « Attestation de conformité ». Cette attestation (voir annexe 1) comme vous pouvez le constater est très simple et rencontre les exigences réglementaires. Nous vous suggérons d'ajouter à cette attestation une « déclaration d'engagement ».

Qu'est-ce qu'une déclaration d'engagement ? C'est un texte qui indique simplement votre engagement à mettre en place un SGS au bénéfice de la sécurité de vos opérations. Cette déclaration pourra servir de point de départ pour la rédaction en phase 2 de votre politique sur la sécurité. Vous trouverez en annexe

La mise en place d'un SGS exige un changement de culture et ce, principalement au niveau de la sécurité. Ce changement s'effectue, selon Transports Canada, sur cinq traits culturels (cinq aspects de votre culture d'entreprise). Il serait sage de vous inspirer de ces cinq aspects pour rédiger votre déclaration d'engagement :

Culture informée : L'information est à la base de votre compréhension des facteurs qui influencent vos opérations.

Culture souple : Votre équipe doit comprendre l'importance de s'adapter rapidement à des nouveaux dangers.

Culture d'apprentissage : Il faut apprendre de ses erreurs et améliorer ses opérations en fonction de cette expérience.

Culture de signalement : Votre personnel doit comprendre que la base de votre SGS est l'information. Leur participation individuelle est donc essentielle à son bon fonctionnement.

Culture juste : Une immunité est accordée à ceux et celles qui soulignent les atteintes à la sécurité. L'erreur est humaine. Les personnes qui communiqueront leurs erreurs ne seront pas persécutées par la direction.



#### **QUI DOIT RÉDIGER LA DÉCLARATION?**

Il est possible que votre gestionnaire responsable ne possède pas la capacité rédactionnelle nécessaire. Même si la personne qui compose la déclaration n'est pas le gestionnaire responsable, il est très important que ce dernier participe à l'exercice. Il est essentiel qu'il participe à déterminer ce qui, selon lui, ressemble le plus à la philosophie d'entreprise.



#### **PEUT-ON COPIER LA DÉCLARATION D'UN AUTRE TRANSPORTEUR?**

Nous vous suggérons fortement de composer votre propre déclaration d'engagement. Il n'est cependant pas interdit de s'inspirer de nos modèles (voir annexes).

Cette déclaration devra être diffusée au sein de l'entreprise et connue de tous. C'est-à-dire que chaque employé devra être en mesure d'indiquer où est la déclaration et d'en expliquer les grandes lignes.



#### **ERREUR À ÉVITER :**

Votre déclaration doit être intemporelle. Sinon, vous devrez en faire une mise à jour régulièrement, ce qui implique une modification de votre manuel (ou de vos manuels). Si vous déménagez, n'oubliez pas d'afficher de nouveau votre déclaration à la vue des employés. Même si vous avez investi plusieurs millions pour améliorer la sécurité de vos installations, omettre d'afficher cette déclaration vous fera perdre des points.

Votre déclaration devrait contenir les items suivants : une déclaration générale d'intention, vos objectifs en matière de sécurité et une description sommaire des rôles et responsabilités de chacun.



**Déclaration générale d'intention :** *Cette déclaration introductive doit définir votre vision de la sécurité. Par exemple : la sécurité est au cœur de l'aviation civile, c'est pourquoi au sein de l'entreprise AERO SYMPATHIQUE nous croyons à la mise en place d'une SGS de premier niveau.*



**Objectifs en matière de sécurité :** *Un objectif de sécurité doit être clair et indiquer ce que vous désirez réaliser avec votre SGS. Vous pouvez indiquer vos objectifs principaux sans trop détailler les objectifs secondaires. Un objectif doit demeurer réaliste, clair, et se transposer dans vos actions subséquentes.*



**Rôles et responsabilités :** *Vous devez indiquer qui est le gestionnaire supérieur responsable et son rôle et la personne qui sera responsable de mettre le SGS en place. C'est un bon endroit pour souligner l'implication nécessaire de vos employés pour assurer le succès de votre SGS.*



#### **TRUC DES PROS :**

Le cerveau humain est capable de retenir facilement les trois points les plus importants d'un sujet donné. Au-delà de ce chiffre magique, la capacité de la mémoire est relativement faible. Une bonne déclaration devrait donc avoir trois points forts qui seront ainsi faciles à retenir. L'utilisation d'une image ou d'une histoire aidera grandement vos employés à retenir le tout. N'oubliez pas de présenter une déclaration simple. Les employés devront en connaître les grandes lignes et s'en souvenir.

## **Livrable 4 : Documentation d'analyse des écarts entre le système actuel et les exigences réglementaires du SGS**

L'analyse des écarts sera l'élément de la phase 1 qui vous demandera le plus de temps. L'objectif de cet exercice est de vous permettre de constater ce que vous avez déjà et ce qu'il vous faut pour rencontrer les exigences de la réglementation. Il est possible que certaines composantes de votre SGS soient déjà en place. Lors de chacune des autres phases, vous devrez produire une mise à jour de votre analyse des écarts.

Cet examen comprend la comparaison entre les exigences en matière de SGS mentionnées aux parties I, V et VII du RAC et les systèmes existants au sein de l'entreprise. La partie I (Dispositions générales) comporte plusieurs modifications à la réglementation qui sont communes à tous les organismes de l'aviation civile et elle doit faire partie de l'analyse. On trouvera les autres exigences à l'égard des SGS dans les parties V et VII du RAC.



### **ATTENDRE LA PUBLICATION DE LA RÉGLEMENTATION**

Les exigences sont sujettes à changement jusqu'à leur publication. Si vous réalisez une analyse des écarts avant la publication de la réglementation SGS, vous devrez refaire tout le travail pour vous assurer qu'elle y soit toujours conforme. Vous aurez trois mois après la publication pour finaliser l'exercice. Il est donc préférable d'attendre.



### **UN PEU DE COULEUR**

Vous comprendrez que cette analyse des écarts peut devenir lourde. Il n'est pas interdit d'y intégrer un code de couleur afin d'identifier rapidement ce qui est déjà en place et ce qui reste à faire. Ce n'est pas une exigence, mais cela vous permettra de sauver du temps.

Plusieurs des termes utilisés par Transports Canada dans cette grille pourront vous sembler étranges à la première lecture. Pas de panique ! Si vous ne comprenez pas l'un des points, vous pouvez simplement contacter votre inspecteur pour demander des précisions. De préférence, prenez le temps de passer à travers toute la grille afin de limiter vos communications. Il est également possible d'envoyer vos questions aux auteurs de ce guide.



### **JE COMPRENDS MOINS DE LA MOITIÉ DES ITEMS.**

L'analyse des écarts comporte plusieurs termes ésotériques. Vous devez passer par-dessus cette barrière technique. Prenez le temps de lire la description des composantes et des exigences offerte dans le présent guide. L'annexe contient un exemple de grille qui pourra également vous aider. Vous trouverez des informations supplémentaires dans les trois autres guides d'implantations pour vous aider.

## Étapes à suivre pour l'analyse des écarts.

Votre grille d'analyse sera composée de plusieurs sections et d'au moins quatre colonnes (voir l'exemple dans le tableau sur la prochaine page). Pour chacune des sections, vous devez identifier les exigences et faire une analyse d'écart.

- 1- La grille contient six sections. Chacune des sections correspond à l'une des six composantes de votre SGS. Une composante contient parfois plusieurs éléments. Pour chacun des éléments, il y a plusieurs exigences. Vous pouvez penser à une série logique de sous-menus afin mieux visualiser le tout :

Composante / Éléments / Exigences



### **EXIGENCES=ATTENTES :**

Le terme « Exigence » utilisé dans ce guide équivaut au terme « attente » utilisé par Transports Canada. Le nombre de composantes, d'éléments et d'exigences applicables aux entreprises œuvrant sous le RAC 703 et 704 n'est pas connu pour le moment. Le modèle utilisé en annexe risque d'être différent de la réalité. Il est cependant inspiré des exigences demandées par le passé. Une mise à jour de ce guide sera publiée le temps venu.

- 2- Chacune des exigences est présentée sous forme de questions auxquelles il faut répondre par « oui » ou par « non ». Le but de ces questions est de découvrir si vous répondez ou ne répondez pas à l'exigence. Pour chaque phase d'implantation, vous devez produire une mise à jour de votre analyse des écarts qui démontre que vous répondez aux exigences. Ultimement, vous aurez une analyse des écarts qui contient des réponses positives (« oui ») pour chacune des exigences.
- 3- Vous devez donc répondre par « oui » si vous répondez déjà à cette exigence et par « non » si, au contraire, vous n'avez rien en place pour répondre à l'exigence. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse à la phase 1 de votre processus d'implantation.
- 4- Il est possible d'ajouter un code de couleur pour indiquer votre statut face à l'exigence. Par exemple, si vous avez répondu « oui », la couleur utilisée pourrait être le vert. Si l'exigence est partiellement en place, la couleur jaune vous permettra de savoir qu'une partie du travail est fait. À l'inverse, si vous n'avez rien au sein de l'entreprise pour répondre à l'exigence, la couleur rouge indiquera au lecteur que vous ne rencontrez pas l'exigence.
- 5- Dans la colonne « Information », vous devez donner des précisions sur la réponse que vous avez donnée dans la deuxième colonne. Si vous avez répondu « oui », vous devez indiquer comment vous rencontrez l'exigence. Si vous avez répondu « non », vous devez indiquer le processus du SGS que vous avez l'intention de mettre en

place.

- 6- La dernière colonne porte sur le renvoi au Règlement aérien canadien (RAC). Il est important de mettre la référence réglementaire afin de faire le suivi.

Exigences du SGS	Réponse (oui / non)	Statut	Information	Renvoi au RAC
Composante 1. Plan de gestion de la sécurité – Élément 1.1 Politique de sécurité				
Un SGS comportant des composantes définies est-il établi, à jour et respecté ?	Non		Un SGS sera mis de l'avant en respect de la réglementation en vigueur et un manuel SGS sera créé pour effectuer un suivi efficace.	107.02

Vous trouverez en annexe un exemple de grille qui a été complété afin de vous permettre de mieux comprendre. Lors de la publication de la réglementation en lien avec les unités de formation ou les exploitants aériens (703, 704), l'AQTA fournira une mise à jour de la grille d'analyse des écarts complétée pour une entreprise fictive. De cette façon, il sera plus facile pour vous de comprendre les enjeux associés à cet exercice le temps venu.

## Détail des composantes et des éléments

### Composante 1 : Plan de gestion de la sécurité

La première composante de votre SGS porte sur le plan de gestion de la sécurité. Cette composante contient sept éléments et une vingtaine d'exigences. C'est le cœur de votre SGS. En clair, c'est un ensemble de politique, d'outil sous la responsabilité d'individu.



#### **PAS DE PANIQUE**

Cette section est de loin la plus étoffée de toute la grille. Étant donné que vous n'avez pas encore de SGS en place, vous allez très vite réaliser que l'ensemble de ces éléments seront à mettre en place pour la Phase 2.

### Élément 1.1 Politique de sécurité

Le premier élément de la composante porte sur la « Politique de sécurité ». En anglais on parle de « Safety Policy ». Une politique de sécurité décrit votre vision du SGS au sein de votre entreprise. Cette politique s'inspirera de votre déclaration d'engagement et viendra remplacer cette dernière. Au stade de l'analyse des écarts de la phase 1, vous n'avez pas de politique de sécurité. Il y a environ 9 exigences très simples en lien avec la politique de sécurité. Exemple : La politique de sécurité est-elle approuvée par le gestionnaire supérieur

responsable ? La réponse est assez simple. Étant donné que vous n'avez pas encore de politique au stade de la phase 1, la réponse à donner est « non ». Vous devez cependant indiquer comment vous avez l'intention de répondre éventuellement à cette exigence. Donc pour continuer avec le même exemple, vous devez indiquer que le processus à mettre en place. Par exemple : le gestionnaire supérieur responsable approuvera la politique de sécurité lors de sa rédaction.

Voici un autre exemple.

Exigences du SGS	Réponse (oui / non)	Statut	Information	Renvoi au RAC
<b>Composante 1. Plan de gestion de la sécurité – Élément 1.1 Politique de sécurité</b>				
La politique de sécurité est-elle revue sur une base périodique ?	Non		La politique sera revue à tous les trois ans ou suites à une validation de programme de la part de Transports Canada.	107.02

Il est clair que si vous indiquez que vous effectuez une revue de la politique aux trois ans, vous devez avoir une minute de réunion ou un document qui démontre que vous avez effectivement effectué cette revue. Nous parlerons plus en détail de ces mécanismes dans la phase 2.

### **Élément 1.2 Politique non punitive de rapport de sécurité**

Il n'y a qu'une exigence en lien avec cet élément. Vous devez mettre en place une politique qui prévoit l'immunité contre la prise de mesures disciplinaires pour les employés qui signalent des lacunes, des dangers ou des événements touchant la sécurité. Cette exigence sera décrite en profondeur dans la Phase 2. Étant donné que vous n'avez pas encore ce type de politique au stade de la phase 1, la réponse à donner est « non ». La grille d'analyse en annexe propose un exemple de réponse sur cette exigence ainsi que toutes les autres.



#### **POURQUOI NE PAS SIMPLEMENT RÉPONDRE « NON » PARTOUT?**

Vous commencez sûrement à comprendre qu'au stade de la phase 1, votre entreprise ne rencontre pas la grande majorité des exigences. Il serait facile de simplement répondre «NON» partout et de dire que tous les processus sont à venir. Cette approche peut toutefois être problématique, car lorsque vous allez déposer votre grille analyse à Transports Canada, vous devez être en mesure de comprendre ce que vous avez écrit et peut-être même l'expliquer afin de démontrer votre maîtrise du dossier. Il est important de prendre le temps de comprendre chacune des exigences.



### Élément 1.3 Rôles et responsabilités

Voici une section qui risque de présenter un peu plus de réponses positives. Cet élément contient environ six exigences qui sont en lien avec la nomination d'un gestionnaire supérieur responsable, un responsable (ou directeur) SGS, et les responsabilités et obligations de tous (incluant les employés) envers le SGS. Voici un exemple.

Exigences du SGS	Réponse (Oui / Non)	Statut	Information	Renvoi au RAC
Composante 1. Plan de gestion de la sécurité – Élément 1.3 Rôles et responsabilités				
Une personne compétente a-t-elle été nommée gérant du SGS?	Oui		Le Gestionnaire des opérations a été nommé comme gérant du SGS.	573.30, 703.XXX

### Élément 1.4 Communications

Le titre est assez révélateur. Vous aurez compris que les exigences en lien avec cet élément portent sur les communications. Il y a environ quatre exigences en lien avec cet élément. Il est possible que votre entreprise possède déjà certains outils de communications internes qui répondront à ces exigences. Au stade de la phase 1, il n'est cependant pas obligatoire de répondre positivement à ces exigences.

### Élément 1.5 Planification de la sécurité, objectifs et buts

Ces trois exigences sont toutes reliées à la phase 2 et portent sur les objectifs et les buts ainsi que le processus qu'il faudra mettre en place pour les déterminer. Vous n'avez pas en ce moment à dire que vous avez des objectifs en matière de sécurité, car l'une des exigences suppose que vos employés connaissent ces objectifs. Vous avez sûrement des objectifs en matière de sécurité, mais il est peu probable qu'un processus pour les établir et les faire connaître soit en place.

### Élément 1.6 Mesure de rendement

Il n'y a qu'une exigence en lien avec cet élément. Elle est d'ailleurs assez complexe pour une personne qui débute dans le dossier. La règle d'or en phase 1 est de ne pas répondre n'importe quoi sur un élément complexe d'une phase subséquente. Il n'est pas obligatoire de répondre positivement à ces exigences. Nous vous invitons à vous référer au guide d'implantation de phase 2.

### Élément 1.7 Examen de gestion

Les deux exigences de cet élément portent sur des processus permettant de faire l'examen de votre SGS et d'évaluer l'efficacité des mesures correctives. La présence d'un programme d'audit interne de votre SGS serait un processus qui répond à cette exigence. Le concept des mesures correctives est élaboré dans la section du guide portant sur la phase 2.



## Composante 2 : Gestion des documents

Cette deuxième composante porte sur la gestion des documents et des informations. Aucun des éléments reliés à cette composante n'est obligatoire pour votre phase 1. C'est une composante assez simple à comprendre avec seulement six exigences environ.

### Élément 2.1 Détermination et mise à jour des dispositions réglementaires applicables

Les exigences en lien avec cet élément sont similaires à plusieurs autres exigences. Transports Canada désire savoir si vous avez une procédure documentée pour déterminer les exigences réglementaires applicables en matière de SGS ainsi que toutes les exigences requises par le RAC.



#### **PROCÉDURE ET PROCESSUS DOCUMENTÉS?**

La différence entre une procédure et une procédure documentée est qu'il est possible de constater si la procédure a été effectuée par la présence d'un document (papier ou numérique). Par exemple, il est possible que votre manuel d'opération indique que vous devez faire une vérification de vos manuels une fois par année. Est-ce que vous rédigez un rapport qui indique la date et le nom de la personne qui a effectué cette vérification? Si oui, vous avez une procédure en place et elle est bien documentée, car il est possible de vérifier si elle a été respectée.

### Élément 2.2 Documents relatifs au SGS

Les deux exigences en lien avec cet élément portent sur votre manuel ou votre chapitre SGS. Il est possible que l'une des exigences parle d'un « document intégré » pour indiquer de votre manuel ou chapitre SGS. Aucun des éléments reliés à cette composante n'est obligatoire pour votre phase 1.

### Élément 2.3 Gestions des dossiers

Les deux exigences en lien avec cet élément portent sur la gestion physique et numérique de vos documents (identification, entreposage, archivage, etc.).



#### **PRENEZ UN PEU DE TEMPS ENTRE CHAQUE COMPOSANTE!**

Une bonne façon de réussir votre analyse des écarts et de prendre votre temps entre chacune des composantes. Nous vous conseillons de ne pas vous pencher sur plus d'une composante par jour.

### Composante 3 : Surveillance de la sécurité

La troisième composante de votre SGS est de loin la plus intéressante, car nous abordons les processus réactifs, proactifs, d'enquête et d'analyses ainsi que la gestion des risques. Comme vous pouvez le constater, plusieurs concepts importants font partie de cette composante. L'ensemble de ces exigences seront exigibles uniquement en phase 2 alors vous n'avez aucune obligation de répondre par l'affirmative à toutes les questions de la grille concernant cette composante. Avant d'aller plus loin, il est important de définir les concepts tels que décrits par Transports Canada (Circulaire d'information (CI) N° 107-001 et d'autres documents).

**Processus réactifs : Moyen principal d'effectuer la surveillance de la sécurité pour gérer les événements.**



*C'est le processus qui vous permet de gérer l'information en lien avec des événements (incidents, accidents, autres) qui sont survenus dans vos opérations.*

**Processus proactifs : Moyen principal d'effectuer la surveillance de la sécurité pour gérer les dangers, les changements envisagés aux opérations et les ajouts ou les remplacements.**



*C'est le processus qui vous permet de prévenir et d'identifier les problèmes avant que ces derniers se concrétisent.*

**Risque: la probabilité qu'un événement se produise et les conséquences qui en découleront le cas échéant.**



*Exemple : il est probable qu'une sortie de piste survienne et cela signifie des dommages pour l'aéronef, des blessures, une perte de revenu, etc.*

**Gestion des risques: Consiste à définir les risques, à en évaluer les conséquences, à décider de la ligne de conduite et à évaluer les résultats.**



*Vos opérations comportent des risques, vous devez faire la part des choses et mettre en place des directives pour les réduire et vous assurer des résultats.*

#### Élément 3.1 Processus réactif

Il y a six exigences en lien avec cet élément de la phase 2. Un processus réactif doit vous permettre de faire la gestion des informations reliées aux incidents, aux accidents et d'autres sources d'informations telles que des rapports en lien avec des événements survenus provenant de vos employés. Votre processus réactif sera donc basé sur la gestion des rapports. C'est la personne responsable du SGS qui devra examiner ces rapports, les compiler, analyser les tendances et surtout suggérer des mesures (correctives et/ou préventives). Par la suite, c'est la personne responsable du certificat (gestionnaires des opérations ou responsable de la maintenance) prendra les mesures correctives nécessaires. La personne responsable du SGS avisera également le gestionnaire des opérations des dangers, incidents et accidents. Il est également important d'aviser les employés qui ont rédigé les différents rapports des actions que vous avez prises en lien avec l'événement qu'ils ont signalé.



## **RAPPORT**

Un rapport est simplement un formulaire. Nous vous conseillons dans un premier temps de faire un formulaire très simple pour aider vos employés à apprivoiser le concept. Si vos rapports sont trop longs et complexes, vous ne serez pas surpris d'apprendre que personne ne prendra le temps des remplir. Pour débuter, Un formulaire d'une page est approprié. Un exemple est présenté dans la guide d'implantation portant sur la phase deux.

### **Élément 3.2 Processus proactif**

Il y a huit exigences en lien avec cet élément de phase 2. Proactif est synonyme de préventif. Vous devez donc avoir un processus préventif pour gérer vos dangers, événements possibles, changements et autres données similaires. Ici encore, la clé du succès est de garder le tout le plus simple possible afin de faire en sorte que le processus soit effectivement utilisé. Ce processus fonctionnement sensiblement comme le processus réactif, vous pouvez également utiliser le même rapport (formulaire) afin de recueillir l'information. Vous devez être en mesure de reconnaître les dangers reliés aux opérations, d'en faire l'inventaire, de les mettre en ordre de priorité, et de réduire les risques qui s'y rattachent.



## **RAPPORT À LA FOIS RÉACTIF ET PROACTIF**

La différence entre un rapport réactif et proactif ce situe dans au niveau du moment ou l'événement est survenu. Si l'événement est arrivé hier alors nous parlons d'un rapport réactif, si, au contraire, l'événement risque de survenir dans le futur, alors nous parlons d'un rapport proactif (préventif). Pour vous éviter plusieurs problèmes, indiquez simplement dans une petite case de votre rapport s'il s'agit d'un rapport réactif ou préventif. Un seul et même formulaire peut être utilisé pour répondre à toutes ces exigences.

### **Élément 3.3 Enquête et analyse**

Lorsque les éléments 3.1 et 3.2 seront en place dans votre entreprise, vous devrez être en mesure d'enquêter ces rapports afin de les évaluer (déterminer les facteurs contributifs et les causes fondamentales) et mettre des mesures correctives ou préventives en place. Les quatre exigences de cet élément sont donc toutes reliées au processus d'enquête et d'analyse.

**Facteurs contributifs: facteurs qui ont contribué à l'erreur.**



*Ce qui pourrait expliquer l'événement. Par exemple : les informations, les équipements, les outils, la conception, une pièce, une compétence, l'environnement, l'organisation de l'entreprise, le leadership, l'encadrement ou les communications. Exemple : Pierre a eu un accident, car il n'a pas reçu la bonne formation. Dans une telle situation, le facteur contributif est le manque de formation.*

Causes fondamentales : les facteurs organisationnels sous-jacents qui ont donné lieu à l'événement.



*Au-delà de ce qui a causé directement l'événement, qu'est-ce qui a permis en premier lieu dans votre entreprise de créer une telle situation ? Pour faire des améliorations à long terme, il est important de trouver la source des problèmes en posant les bonnes questions. Exemple : Pierre a eu un accident, car il n'a pas reçu la bonne formation. Dans une telle situation la cause fondamentale pourrait être la mauvaise planification de la formation qui doit être donnée aux employés.*

Analyses des risques : Le premier élément du processus de gestion des risques. Il comprend la détection des risques et l'estimation des risques. Après qu'un danger a été détecté, les risques qui y sont associés doivent être déterminés à leur tour, et le niveau de risque estimé.



*À l'aide des rapports, des enquêtes et de vos analyses, vous devez mettre de l'avant des moyens réalistes pour assurer la sécurité de vos opérations.*

### Élément 3.4 Gestions des risques

Cet élément comporte cinq exigences, mais contient une bonne dose de matière théorique que vous devez connaître afin de bien comprendre les raisons pour lesquelles vous n'avez pas encore un processus de gestion de risque tel qu'exigé par la réglementation relié au SGS. Ce point est couvert en détail dans le guide pratique de phase deux. Nous vous demandons de lire les définitions suivantes (Circulaire d'information (CI) N<sup>o</sup> 107-001 et autres sources).

Gestion des risques : Une activité proactive permettant d'examiner les risques associés aux dangers et de déterminer des mesures propres à maintenir un niveau de sécurité adéquat lorsqu'on est face à ces dangers.



*À l'aide des rapports, des enquêtes et de vos analyses, vous devez mettre de l'avant des moyens réalistes pour assurer la sécurité de vos opérations.*

L'évaluation des risques : Reprendre le travail achevé lors de l'analyse des risques et procédés à une autre étape, soit l'évaluation des risques. La probabilité et la gravité du danger sont alors évaluées afin de définir le niveau de risques à l'aide d'une matrice de l'analyse des risques.



*À l'aide d'un tableau, vous décidez du niveau de probabilité d'un événement et de sa gravité. Selon la méthode utilisée, vous arrivez à déterminer une valeur (niveau de risque) reliée à cet événement. Par exemple : Bien qu'un détournement d'avion soit un événement grave, la probabilité qu'il se produise à partir de votre base de Squaw Lake est assez faible (quoique...).*

Plan de mesures correctives: Plan élaboré afin de réduire le risque à un niveau acceptable, voire de l'éliminer.



*Si vous avez déjà passé à travers un processus d'audit de Transports Canada, vous vous souviendrez que pour chaque constatation vous devez mettre en place des*

*mesures correctives. Le plan de mesures correctives indique quand, comment et par qui les mesures correctives devront être mises en place.*

Ainsi, au moment de compléter votre grille d'analyse, vous devez indiquer que ces processus ne sont pas en place. Il est cependant nécessaire d'indiquer sommairement ce que vous prévoyez mettre en place. Vous pouvez vous inspirer de l'exemple fourni en annexe pour formuler ces réponses, mais nous vous conseillons fortement de lire le guide pratique de phase 2 pour bien comprendre les exigences et être en mesure d'en parler lors du dépôt de votre grille d'analyse. Des questions risquent d'être soulevées par Transports Canada.

## **Composante 4 : Formation**

La formation est le thème de la composante 4. Cette composante ne contient qu'un seul élément et six exigences y sont jumelées. Vous allez devoir mettre sur pied un programme de formation portant sur le SGS et sur toutes ces composantes. Cette composante visant la formation devra être complétée à la phase 2.

### **Élément 4.1 Formation, sensibilisation et compétence.**

Vous devez principalement mettre de l'avant une formation initiale et une formation périodique. Comme plusieurs sujets, le SGS devra faire partie d'un programme de formation annuelle. Chaque nouvel employé devra recevoir la formation portant sur le SGS. Vous devrez également joindre à cette formation un volet portant sur les facteurs humains et organisationnels. Finalement, étant donné que la composante 6 portera sur les mesures d'urgence, vous devez vous assurer qu'une formation soit donnée sur le sujet.



#### **DE LA FORMATION À CHAQUE PHASE**

Bien que la formation soit surtout un élément de phase 2, il est important de savoir que si vous désirez réussir votre implantation SGS, il est nécessaire de donner de la formation à chacune des phases, incluant la phase 1.

## **Composante 5 : Assurance de la qualité**

L'assurance qualité est une composante de la phase 4. Nous parlons ici d'assurance qualité au niveau des opérations et non au niveau de l'entretien des aéronefs. À ce jour, il n'y a toujours pas d'exigences très précises sur ce point.

Par contre, il existe des outils qui serviront à l'élaboration de l'assurance qualité qui proviennent de Transports Canada. À ce jour, le SUR-001, qui traite des procédures de surveillance, vous permet d'avoir une bonne idée de ce que Transports Canada considère comme étant de l'assurance qualité. Cette composante sera vue en détail dans le guide de phase 4.

<http://www.tc.gc.ca/fra/aviationcivile/opssvs/servicesdegestion-centredereference-documents-sur-sur-001-1027.htm>

Comme vous le savez, l'assurance qualité pour la maintenance des aéronefs existe depuis un bon moment. Cet outil pourra vous servir à élaborer l'assurance qualité en matière d'opérations, car les principes de bases et la méthodologie sont identiques.

Des grilles d'inspections pour les différents aspects des opérations doivent être établies et permettront d'effectuer des audits internes.



### **L'ASSURANCE QUALITÉ VOTRE POLICE D'ASSURANCE SGS**

Vous devez avoir en place une procédure pour assurer que ce système fonctionne. L'assurance qualité est en quelque sorte un système de contrôle pour vos opérations.

## **Composante 6 : Préparatif d'urgence**

Cette dernière composante porte sur les mesures d'urgence et contient environ six exigences. Cette composante doit être en place pour la phase 4 seulement. Certaines entreprises possèdent déjà un manuel d'urgence qui contient des mesures et qui rencontrera l'ensemble des exigences. Il est important de répondre favorablement aux questionnaires si vous avez déjà des préparatifs d'urgence en place. Une des exigences porte sur la mise en place d'un exercice annuel portant sur les mesures d'urgence. Si vous n'avez jamais effectué ce type d'exercice, il est important de l'indiquer. Vous avez, malgré tout, jusqu'à la phase 4 pour mettre le tout en place.

## **Livrable 5 : Plan du projet de mise en œuvre de l'organisme fondé sur les exigences de l'exemption et l'analyse interne des écarts des titulaires de certificat**

Vous devez remettre un plan de match qui indique les différentes étapes de votre implantation. Ce plan sera en partie basé sur les différentes phases et sur les résultats de votre analyse d'écart. Il est donc important d'y porter une attention particulière.



### **ERREURS ENTRE VOTRE ANALYSE ET VOTRE PLAN**

Nous vous conseillons fortement de jumeler votre grille d'analyse des écarts à votre plan de mise en œuvre pour éviter les erreurs. De cette façon, vous êtes assurés d'avoir répondu à chacun des items.



### **IMPLIQUEZ VOTRE GESTIONNAIRE SUPÉRIEUR RESPONSABLE.**

Ce plan de mise en œuvre est une belle occasion d'impliquer votre gestionnaire supérieur responsable. Prenez le temps de lui montrer le plan. Il est important d'obtenir son approbation. Il peut, par exemple, l'endosser par écrit. Le plan lui permettra également de réaliser tout le travail qui l'attend au cours des trois prochaines années.



## DATE D'ÉCHÉANCE

Attention, l'exemple de grille d'analyse des écarts et de plan de mise en œuvre que vous trouverez en annexe contient un piège important. Vous remarquerez que nous avons regroupé les items de chaque phase sous une date unique (Dans l'exemple, tous les éléments de Phase 2 ont pour date d'échéance « mars 2013 »). **Nous vous déconseillons de regrouper toutes les échéances sous une même date**, car vous risquez d'accumuler trop de travail pour une seule et même date. Vous devez donc répartir la charge sur l'ensemble de la période, sans pour autant dépasser la date d'échéance réglementaire. C'est donc le premier geste de gestion/planification que vous devrez réaliser.

### Étapes à suivre pour le plan de mise en œuvre

Afin d'éviter les erreurs, vous pouvez simplement ajouter trois colonnes à la droite de votre grille d'analyse des écarts pour inscrire les informations en lien avec votre plan de mise en œuvre (voir l'exemple plus bas et en annexe).

- 1- Pour chacune des exigences qui ne sont pas rencontrées, vous devez indiquer le nom du responsable de ce qui doit être complété. Par exemple : le directeur SGS.
- 2- Il serait sage d'ajouter une colonne contenant la date de révision. Ce n'est pas une exigence, mais c'est une bonne façon de gérer votre temps et d'éviter de travailler à la dernière minute.
- 3- La dernière colonne doit indiquer la date d'échéance. Vous devez vous assurer que la date d'échéance soit conforme aux délais prévus dans l'exemption de Transports Canada. Il n'y a pas d'urgence à faire votre implantation, alors prenez le temps de choisir des délais réalistes qui vous donneront le temps de tout mettre en place.

Responsable de l'exigence	Date de révision	Date d'échéance
Composante 1. Plan de gestion de la sécurité - Élément 1.1 Politique de sécurité		
Directeur SGS	avril 2012	juillet 2012

## LA REMISE DE VOS LIVRABLES

Nous vous conseillons de tenir votre inspecteur au courant du travail en lien avec chacune des phases afin d'établir une bonne communication. Il est fort probable que plusieurs attendent à la dernière minute pour remettre les documents relatifs à la phase 1. Vous feriez mieux de prendre un peu d'avance. Lorsque vous serez prêts, contactez votre inspecteur et prenez rendez-vous avec lui pour lui présenter le tout. Vous devez être en mesure d'expliquer vos décisions dans le dossier.



### **JE N'AI PAS DE NOUVELLE DE TRANSPORTS CANADA?**

Pas de panique ! Au moment où les dates de tombée surviendront, il est fort probable que le personnel de Transports Canada soit débordé. Si vous avez respecté la date de tombée, vous n'avez pas à vous inquiéter.

## CONCLUSION

Ceci termine le guide pratique d'implantation SGS Phase 1. Nous vous invitons à prendre le temps de lire attentivement les autres guides avant de débiter votre grille d'analyse des écarts. La phase 1 est relativement simple et vous donne l'opportunité de vous familiariser avec le concept SGS.



## Questions et réponses

**Est-ce que j'ai besoin d'un manuel SGS?** Vous pouvez avoir un manuel spécifique pour le SGS ou l'incorporer (une section) dans vos manuels existants. Il est cependant important de retenir que vous devrez suivre les mêmes procédures pour toutes les modifications de ce manuel.

**Combien de temps doit-on compter pour réaliser la phase 1?** À l'intérieur d'une semaine, vous devriez être en mesure de réaliser la phase 1. C'est l'analyse des écarts qui vous demandera le plus de temps (80%).

**Quel budget doit être accordé à la phase 1?** Le salaire de la personne qui y travaillera pendant une semaine.

**Est-ce que le SGS est analogue à la politique de santé et de sécurité émise par le *Code canadien du travail (CCT)*?** Le SGS et le CCT n'ont pas les mêmes objectifs. Ce n'est pas la même chose, mais il existe un rapprochement à faire entre les deux. Vous pouvez trouver des informations sur ce point sur le site de Transports Canada en consultant l'adresse suivante :

<http://www.tc.gc.ca/fra/aviationcivile/normes/sgs-comparaison-616.htm>

Il est important de faire attention aux solutions clef en main qui proposent de jumeler les exigences du SGS et du CCT. Les exigences du SGS s'appliquent à toutes les entreprises, peu importe le nombre d'employés. Certaines exigences du CCT sont modulées en fonction du nombre d'employés. Par exemple, un comité de santé et de sécurité au travail doit être mis sur pied dans les lieux de travail qui comptent au moins 20 employés.

**Devons-nous refuser l'exemption ?** Sachez que, si vous renoncez à l'exemption réglementaire, votre SGS devra être en place dans les 30 jours suivants la publication réglementaire dans la Gazette du Canada, partie II. Il n'y a pas d'urgence. Nous vous suggérons de profiter de l'exemption de trois ans pour mettre en place le SGS. D'ailleurs, Transports Canada le recommande fortement.

**Quels sont les pièges de la phase 1 ?** Faites attention de ne pas vous imposer des délais irréalistes dans le cadre de votre plan de mise en œuvre. Il faut également faire attention de ne pas proposer des outils ou des processus trop complexes qui risquent de ne pas voir le jour. Il faut donc répondre aux exigences sans aller au-delà de votre capacité.

**Est-ce qu'un logiciel peut répondre à nos besoins ?** Il faut savoir que Transports Canada n'approuve pas de logiciel. Si vous décidez d'utiliser un logiciel, assurez-vous que ce dernier soit facilement adaptable à la réalité de votre entreprise. Méfiez-vous des solutions clés en main.

**Combien de pages doit compter l'analyse des écarts?** Il y a au moins six composantes (sections) dans votre grille d'analyse. Chaque composante regroupe entre quatre et 30 exigences. En fonction de votre présentation, la grille devra avoir entre dix et 20 pages.

## **ANNEXES**

- 1 - Attestation de conformité**
- 2- Exemples de déclaration d'engagement**
- 3- Grille d'analyse des écarts et plan du projet de mise en œuvre**

## Attestation de conformité

Je soussigné, (nom, titre de la personne), déclare être le gestionnaire supérieur de (nom inscrit au(x) certificat(s)) pour les certificats suivants :

- Unité de formation au pilotage
- Organisme de maintenance agréé
- Constructeur
- Exploitant aérien

La mise en œuvre du système de gestion de la sécurité sera placée sous la responsabilité de (nom et le titre de la personne).

À titre de gestionnaire supérieur responsable, je m'engage, au nom de (nom de l'organisme), à mettre en œuvre un système de gestion de la sécurité conformément au plan de projet ci-joint.

Signature du gestionnaire supérieur responsable

\_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

(nom, titre de la personne et signature)

# Exemple 1 d'une déclaration d'engagement

## En route vers la sécurité!

Depuis 1999, la sécurité de nos passagers est notre raison d'être. Cette préoccupation pour la sécurité donne un sens à notre travail. C'est pourquoi, chez AIR TAXI, la sécurité dicte notre destination.

### (Déclaration générale d'intention)

Afin de continuer notre voyage, nous devons compter sur trois composantes essentielles.

En premier lieu, nos clients et nos employés peuvent compter sur **l'engagement de la direction** à mettre de l'avant les ressources nécessaires en matière de sécurité.

Deuxièmement, notre entreprise s'est fixé pour objectif principal de **réduire au maximum le nombre d'incidents**.

Troisièmement, nos actions de tous les jours auront pour but **d'améliorer la qualité de nos opérations en matière de sécurité**.

### (Objectifs de sécurité)

Chez AIR TAXI, le gestionnaire supérieur responsable qui nous mènera à destination est Madame **Monique Groove**. Elle sera assistée du directeur SGS, Monsieur **Raymond Cool**, qui est responsable de développer les outils nécessaires à ce voyage. Il est clair qu'afin d'atteindre notre destination l'implication de tous les autres membres de l'équipe est essentielle.

### (Rôles et responsabilités)

#### Madame Monique Groove

Gestionnaire supérieur responsable



#### THÈME

Afin d'aider les employés à ce souvenir de cette déclaration, le thème de base de cet engagement était le voyage. Il n'y a aucune obligation à avoir un thème, une image ou un fil conducteur. Vos employés seront questionnés sur votre politique en matière de sécurité. Vos devez donc faire un peu de marketing à l'interne pour en faire la promotion. Évitez que cette déclaration ne fasse plus d'une page.

## Exemple 2 d'une déclaration d'engagement

### La signification de la lettre S dans notre nom

Notre entreprise se nomme SPRINTAIR et pour nous, la première lettre de notre nom signifie SÉCURITÉ. Tout comme la lettre « S » dans notre nom, **la sécurité vient en premier.** (Déclaration générale d'intention)

« P » signifie l'**engagement de notre président** à mettre de l'avant les ressources nécessaires en matière de sécurité.

« R » fait référence à la **responsabilité de tous les employés** au sein de notre entreprise.

« I » est la lettre qui nous rappelle, chaque jour, que nous nous sommes fixé pour objectif de **réduire à zéro le nombre d'incidents.** (Objectifs de sécurité)

« N » nous rappelle que **notre gestionnaire supérieur responsable**, M. Gaston Flyer, considère la sécurité comme sa priorité et qu'il peut compter sur Madame Manon Volant comme directrice SGS pour assurer le bon fonctionnement de notre système de gestion de la sécurité.

Mais la lettre qui est la plus importante pour atteindre nos objectifs est le « T ». Cette lettre signifie l'implication de **tous nos employés**, car **chez SPRINTAIR, la sécurité vient en premier.** (Rôles et responsabilités)

Gaston Flyer

Gestionnaire supérieur responsable / Président



### UNE IMAGE VAUT MILLE MOTS

Certaines images sont plus fortes que d'autres. Lors de la mise en place de notre première politique de sécurité, nous avons choisi le thème d'un super héros (il faut souligner que le personnage que nous avons choisi avait un gros « S » sur la poitrine comme dans «sécurité»). Il n'est pas interdit de trouver un concept accrocheur pour votre déclaration d'engagement. Soyez assurés que l'employé se souviendra au moins du thème.

