



**Agence Nationale de l'Aviation Civile**

# **GUIDE D'ELABORATION D'UN MANUEL SGS**

---

**Réf: GDE-006**

## SIGLES ET ABREVIATIONS

**ANAC:** Agence Nationale de l'Aviation Civile

**ERP:** Plan d'intervention en cas d'urgence (*Emergency response plan*)

**HIRM:** Identification des dangers et atténuation des risques (*Hazard identification and risk mitigation*)

**ISO:** Organisation internationale de normalisation (*International Organization for Standardization*)

**MCM:** Manuel de contrôle de maintenance (*Maintenance control manual*)

**MEDA:** Décision sur les erreurs de maintenance (*Maintenance error decision aid*)

**OSHE:** Sécurité professionnelle, santé et environnement (*Occupational safety, health and environment*)

**SeMS:** Security management system

**SGQ:** Système de Gestion de la Qualité (*Quality management system*)

**SGS:** Système(s) de Gestion de la Sécurité (*Safety management system(s)*)

**SOP:** Procédure(s) d'exploitation normalisée(s) (*Standard operating procedures*)

**SPI:** Indicateur de performance de sécurité (*Safety performance indicator*)

### LISTE DES DOCUMENTS DE REFERENCES

<b>Référence</b>	<b>Source</b>	<b>Titre</b>	<b>Date édition/amendement</b>	<b>Date d'amendement</b>
Doc 9859	OACI	Manuel de gestion de la sécurité	2013, 3 <sup>e</sup> édition / Amendement 00	.....

## TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS .....	2
LISTE DES DOCUMENTS DE REFERENCES .....	4
TABLE DES MATIERES .....	5
ORIENTATIONS SUR L'ÉLABORATION D'UN MANUEL SGS .....	6
1. GÉNÉRALITÉS .....	6
2. FORMAT DU MANUEL SGS .....	6
3. TENEUR DU MANUEL.....	7
1. Contrôle des documents .....	7
2. Exigences réglementaires du SGS.....	8
3. Portée et intégration du système de gestion de la sécurité .....	8
4. Politique de sécurité.....	9
5. Objectifs de sécurité.....	10
6. Rôles et responsabilités.....	10
7. Comptes rendus de sécurité.....	11
8. Identification des dangers et évaluation des risques.....	12
9. Surveillance et mesure de la performance de sécurité.....	13
10. Investigations et mesures correctrices liées à la sécurité .....	13
11. Formation et communication en matière de sécurité .....	14
12. Amélioration continue et audit du SGS .....	15
13. Gestion des dossiers du SGS.....	15
14. Gestion du changement .....	16
15. Plan d'intervention d'urgence/en situation d'urgence .....	17

## ORIENTATIONS SUR L'ÉLABORATION D'UN MANUEL SGS

### 1. GÉNÉRALITÉS

1.1. Le présent guide est destiné à guider les organisations dans leur élaboration d'un manuel (ou document) SGS de haut niveau pour définir leur cadre SGS et ses éléments associés. Le manuel peut être un manuel SGS indépendant ou une section/chapitre récapitulative concernant le SGS dans un manuel approuvé approprié de l'organisation (par exemple le manuel de présentation d'une entreprise ou le manuel de l'entreprise). La configuration réelle du document pourra dépendre des attentes réglementaires.

1.2. L'utilisation du format et des postes de contenu suggérés dans le présent guide, après adaptation appropriée, peut être l'une des façons dont une organisation peut élaborer son propre manuel SGS de haut niveau. Les postes effectifs de contenu dépendront du cadre SGS spécifique et des éléments spécifiques de l'organisation. La description figurant sous chaque élément dépendra de l'ampleur et de la complexité des processus SGS de l'organisation.

1.3. Le manuel servira à diffuser à l'interne le cadre SGS de l'organisation et aux organisations externes pertinentes. Le manuel pourra faire l'objet d'un entérinement ou d'une approbation de l'ANAC comme preuve de l'acceptation du SGS.

*Note.— Il convient de distinguer un manuel SGS des dossiers et documents justificatifs opérationnels concernant le système. Ces derniers s'entendent des dossiers et documents historiques et actuels produits pendant la mise en œuvre et le fonctionnement des divers processus SGS. Il s'agit de preuves documentaires des activités en cours du SGS de l'organisation.*

### 2. FORMAT DU MANUEL SGS

2.1. Le manuel SGS peut être formaté de la manière suivante :

- a) titre de section ;
- b) objectif ;
- c) critères ;
- d) documents de référence.

2.2. En dessous de chaque « titre de section » numéroté figure une description de l'« objectif » de cette section, suivie des « critères » et des « documents de référence ». L'objectif est ce que l'organisation entend réaliser en faisant ce qui est décrit dans la section.

Les critères définissent la portée de ce qui devrait être pris en compte lors de la rédaction de cette section. Les documents de référence relient l'information à d'autres manuels ou SOP pertinents de l'organisation qui contiennent des détails de l'élément ou du processus, selon le cas.

### **3. TENEUR DU MANUEL**

3.1. La teneur du manuel peut comprendre les sections suivantes :

1. contrôle des documents ;
2. exigences réglementaires du SGS ;
3. portée et intégration du système de gestion de la sécurité ;
4. politique de sécurité ;
5. objectifs de sécurité ;
6. imputabilité en matière de sécurité et personnel clé ;
7. comptes rendus de sécurité et mesures correctrices ;
8. identification des dangers et évaluation des risques ;
9. surveillance et mesure de la performance de sécurité ;
10. enquêtes liées à la sécurité et mesures correctrices ;
11. formation et communication en matière de sécurité ;
12. amélioration continue et audit du SGS ;
13. gestion des dossiers du SGS ;
14. la gestion du changement ;
15. plan d'intervention d'urgence/en situation d'urgence.

3.2. L'exemple ci-dessous indique le type de renseignements qui pourraient être inclus dans chaque section dans le format prescrit au § 2.2.

#### **1. Contrôle des documents**

##### *Objectif*

Décrire comment le ou les manuels seront tenus à jour et comment l'organisation veillera à ce que tout le personnel participant à des fonctions liées à la sécurité dispose de la version la plus à jour.

##### *Critères*

- a) Exemplaire papier ou support électronique contrôlé et liste de distribution.

- b) Corrélation entre le manuel SGS et d'autres manuels existants comme le manuel du contrôle de maintenance (MCM) ou le manuel d'exploitation.
- c) Le processus d'examens périodiques du manuel et de ses formulaires/documents connexes pour veiller à ce qu'ils soient continuellement adaptés, adéquats et efficaces.
- d) Processus d'administration, d'approbation et d'acceptation réglementaire du manuel.

#### *Documents de référence*

Manuel de qualité, manuel technique, etc.

## **2. Exigences réglementaires du SGS**

### *Objectif*

Mentionner les règlements et éléments indicatifs du SGS en vigueur aux fins de référence et de sensibilisation nécessaires de toutes les parties concernées.

### *Critères*

- a) Préciser les règlements/normes en vigueur du SGS. Inclure le calendrier d'application des dispositions et les références des documents d'information, selon le cas.
- b) Selon les besoins, développer ou expliquer l'importance et les incidences des règlements pour l'organisation.
- c) Établir une corrélation avec les autres exigences ou normes de sécurité, selon le cas.

#### *Documents de référence*

Références des règlements/spécifications du SGS, références des documents d'orientation du SGS, etc.

## **3. Portée et intégration du système de gestion de la sécurité**

### *Objectif*

Décrire la portée et l'étendue des opérations et installations de l'organisation liées à l'aviation dans lesquelles le SGS s'appliquera. La portée des procédés, de l'équipement et des



opérations jugés utiles au programme d'identification des dangers et de gestion des risques (HIRM) de l'organisation devrait être également mentionnée.

#### *Critères*

- a) Préciser la nature des affaires d'aviation de l'organisation et sa position ou son rôle dans l'industrie dans son ensemble.
- b) Identifier les domaines, services, ateliers et installations principaux de l'organisation dans lesquels le SGS s'appliquera.
- c) Identifier les processus, opérations et équipements majeurs qui sont jugés utiles pour le programme HIRM de l'organisation, en particulier ceux qui sont pertinents à la sécurité de l'aviation. Si la portée des processus, opérations et équipements jugés utiles pour le HIRM est trop détaillée ou trop longue, elle peut faire l'objet d'un document complémentaire, au besoin.
- d) Lorsqu'on attend du SGS qu'il fonctionne ou soit administré pour un groupe d'organisations ou de sous-traitants interreliés, définir et documenter cette intégration et ses imputabilités associées, selon le cas.
- e) Lorsqu'il y a d'autres systèmes de contrôle/gestion connexes dans l'organisation, comme le SGQ, l'OSHE et le SeMS, préciser leur intégration pertinente (selon le cas) dans le SGS aviation.

#### *Documents de référence*

Manuel de qualité, manuel technique, etc.

### **4. Politique de sécurité**

#### *Objectif*

Décrire les intentions, les principes de gestion et l'engagement de l'organisation, d'améliorer la sécurité de l'aviation en termes de produits ou de prestataire de services. Une politique de sécurité devrait être une brève description, analogue à un énoncé de mission.

#### *Critères*

- a) La politique de sécurité devrait correspondre à la taille et à la complexité de l'organisation.
- b) La politique de sécurité énonce les intentions, les principes de gestion et l'engagement de l'organisation d'améliorer constamment la sécurité de l'aviation.

- c) La politique de sécurité est approuvée et signée par le Dirigeant responsable.
- d) La politique de sécurité est promue par le Dirigeant responsable et tous les autres dirigeants.
- e) La politique de sécurité est revue périodiquement.
- f) Le personnel, à tous les niveaux, participe à l'établissement et à la maintenance du système de gestion de la sécurité.
- g) La politique de sécurité est communiquée à tous les employés, afin de les sensibiliser à leurs obligations individuelles en matière de sécurité.

#### *Documents de référence*

Politique de sécurité OSHE, etc.

### **5. Objectifs de sécurité**

#### *Objectif*

Décrire les objectifs de sécurité de l'organisation. Les objectifs de sécurité devraient être une brève déclaration qui décrit en termes larges ce que l'organisation espère réaliser.

#### *Critères*

- a) Les objectifs de sécurité ont été établis.
- b) Les objectifs de sécurité sont exprimés en tant que déclaration de haut niveau décrivant l'engagement de l'organisation de réaliser la sécurité.
- c) Il y a un processus formel d'élaboration d'un ensemble cohérent d'objectifs de sécurité.
- d) Les objectifs de sécurité sont médiatisés et diffusés.
- e) Les ressources ont été affectées en vue de la réalisation des objectifs.
- f) Les objectifs de sécurité sont liés à des indicateurs de sécurité afin de faciliter la surveillance et la mesure, selon le cas.

#### *Documents de référence*

Document sur les indicateurs de performance de sécurité, etc.

### **6. Rôles et responsabilités**

#### *Objectif*

Décrire les pouvoirs, responsabilités et imputabilités en matière de sécurité du personnel qui participe au SGS.

#### *Critères*

- a) Le Dirigeant responsable est chargé de veiller à ce que le système de gestion de la sécurité soit correctement mis en œuvre et qu'il fonctionne conformément aux exigences dans tous les secteurs de l'organisation.
- b) Selon le cas, un directeur de la sécurité (bureau) ou un comité de la sécurité appropriés, ou des groupes d'action pour la sécurité ont été nommés.
- c) Les pouvoirs, les responsabilités et les imputabilités en matière de sécurité du personnel à tous les niveaux de l'organisation sont définis et documentés.
- d) Tout le personnel comprend ses pouvoirs, responsabilités et imputabilités en ce qui concerne tous les processus, décisions et mesures de gestion de la sécurité.
- e) Un diagramme des imputabilités organisationnelles du SGS est disponible.

#### *Documents de référence*

Manuel de présentation de l'entreprise, manuel SOP, manuel d'administration, etc.

### **7. Comptes rendus de sécurité**

#### *Objectif*

Un système de comptes rendus devrait comprendre à la fois des éléments réactifs (comptes rendus d'accidents/incidents, etc.) et proactifs/prédictifs (comptes rendus de dangers). Décrire les systèmes de comptes rendus respectifs. Les facteurs à prendre en compte comprennent : le format du compte rendu, la confidentialité, les destinataires, les procédures d'investigation/évaluation, les mesures correctrices/préventives et la diffusion du compte rendu.

#### *Critères*

- a) L'organisation a une procédure permettant de capter les événements internes, y compris les accidents, incidents et autres événements pertinents au SGS.
- b) Il convient de distinguer entre les comptes rendus obligatoires (accidents, incidents graves, principales défaillances, etc.), qui doivent être notifiés à l'ANAC, et les

autres comptes rendus d'événements courants, qui demeurent à l'intérieur de l'organisation.

- c) Il y a également un système de comptes rendus volontaires et confidentiels de dangers/événements, intégrant une protection appropriée de l'identité/données, selon le cas.
- d) Les processus de comptes rendus respectifs sont simples, accessibles et correspondent à la taille de l'organisation.
- e) Les comptes rendus à hautes conséquences et les recommandations associées sont transmis au niveau approprié de la direction et examinés par celle-ci.
- f) Les comptes rendus sont rassemblés dans une base de données appropriée afin de faciliter l'analyse nécessaire.

Documents de référence

-----

## **8. Identification des dangers et évaluation des risques**

### *Objectif*

Décrire le système d'identification des dangers et comment ces données sont rassemblées. Décrire le processus de catégorisation des dangers/risques et leur priorisation ultérieure pour une évaluation de sécurité documentée. Décrire comment le processus d'évaluation de la sécurité est mené et comment les plans de mesures préventives sont mis en œuvre.

### *Critères*

- a) Les dangers identifiés sont évalués, priorisés et traités en vue de l'évaluation des risques, selon les besoins.
- b) Il y a un processus structuré d'évaluation des risques comprenant l'évaluation de la gravité, de la probabilité, de la tolérabilité et des contrôles préventifs.
- c) Les procédures d'identification des dangers et d'évaluation des risques portent essentiellement sur la sécurité de l'aviation, qui est leur contexte fondamental.

- d) Le processus d'évaluation des risques utilise des tableurs, des formulaires ou des logiciels appropriés à la complexité de l'organisation et des opérations en cause.
- e) Les évaluations de la sécurité achevées sont approuvées par le niveau approprié de direction.
- f) Il y a un processus pour évaluer l'efficacité des mesures correctrices, préventives et de rétablissement qui ont été élaborées.
- g) Il y a un processus d'examens périodiques des évaluations de la sécurité achevées et de documentation de leurs résultats.

*Documents de référence*

-----

## **9. Surveillance et mesure de la performance de sécurité**

*Objectif*

Décrire le composant surveillance et mesure de la performance de sécurité du SGS. Cela comprend les indicateurs de performance de sécurité du SGS de l'organisation (SPI).

*Critères*

- a) Le processus formel d'élaboration et de tenue à jour d'un ensemble d'indicateurs de performance de sécurité et leurs cibles de performance associées.
- b) La corrélation est établie entre les SPI et les objectifs de l'organisation, selon le cas, et le processus d'acceptation réglementaire des SPI, s'il y a lieu.
- c) Le processus de surveillance de la performance de ces SPI et notamment la procédure de mesures correctrices toutes les fois que des tendances inacceptables ou anormales sont déclenchées.
- d) Tout autre critère ou processus complémentaire du SGS ou pour la surveillance et la mesure de la performance de sécurité.

*Documents de référence*

-----

## **10. Investigations et mesures correctrices liées à la sécurité**

*Objectif*

Décrire comment se font les enquêtes et le traitement des accidents/incidents/événements au sein de l'organisation, et notamment leur corrélation avec le système d'identification des dangers et de gestion des risques du SGS de l'organisation.

#### *Critères*

- a) Il y a des procédures pour veiller à ce que les accidents et incidents signalés fassent l'objet d'une enquête interne.
- b) Diffusion à l'interne des rapports d'investigations achevés ainsi qu'à l'ANAC, s'il y a lieu.
- c) Un processus pour que les mesures correctrices prises ou recommandées soient exécutées et pour l'évaluation de leurs résultats/efficacité.
- d) Une procédure d'enquête disciplinaire est en place, ainsi que des mesures associées aux résultats des investigations.
- e) Des conditions clairement définies dans lesquelles une mesure disciplinaire punitive serait envisagée (par exemple activité illégale, négligence, négligence grave ou faute intentionnelle).
- f) Un processus pour veiller à ce que les investigations comprennent l'identification des défaillances actives ainsi que des facteurs et dangers contributifs.
- g) La procédure et le format des investigations prévoient que les constatations relatives aux facteurs ou dangers contributifs soient traitées en vue de mesures de suivi par le système d'identification des dangers et de gestion des risques de l'organisation, s'il y a lieu.

#### *Documents de référence*

-----

### **11. Formation et communication en matière de sécurité**

#### *Objectif*

Décrire le type de formation au SGS et autre formation liée à la sécurité que le personnel reçoit et le processus permettant de vérifier l'efficacité de la formation. Décrire comment ces procédures de formation sont documentées. Décrire les processus/voies de communication de sécurité au sein de l'organisation.

#### *Critères*

- a) Le programme de formation, les conditions d'admission et les exigences sont documentés.
- b) Il y a un processus de validation qui mesure l'efficacité de la formation.
- c) La formation comprend la formation initiale, la formation périodique et la formation de recyclage, selon le cas.
- d) La formation au SGS de l'organisation fait partie du programme global de formation de l'organisation.
- e) La sensibilisation au SGS est intégrée dans le programme d'emploi ou de familiarisation.
- f) Les processus/voies de communication de sécurité au sein de l'organisation.

*Documents de référence*

-----

## **12. Amélioration continue et audit du SGS**

*Objectif*

Décrire le processus de l'examen et de l'amélioration continus du SGS.

*Critères*

- a) Le processus d'audits et d'examens internes périodiques du SGS de l'organisation afin de veiller à ce qu'il reste constamment adapté, adéquat et efficace.
- b) Décrire tous autres programmes qui contribuent à l'amélioration continue du SGS et de la performance de sécurité de l'organisation, par exemple le MEDA, les enquêtes de sécurité, les systèmes ISO.

*Documents de référence*

-----

## **13. Gestion des dossiers du SGS**

*Objectif*

Décrire la méthode de stockage de tous les dossiers et documents liés au SGS.

*Critères*

- a) L'organisation a un système de dossiers ou d'archivage du SGS qui permet de garder tous les dossiers produits en rapport avec la mise en œuvre et le fonctionnement du SGS.
- b) Les dossiers à conserver comprennent les comptes rendus de dangers, les comptes rendus d'évaluation des risques, les notes des groupes d'action pour la sécurité/réunions de sécurité, les diagrammes des indicateurs de performance de sécurité, les rapports d'audit du SGS et les dossiers de formation au SGS.
- c) Les dossiers devraient permettre de retracer tous les éléments du SGS et être accessibles pour l'administration courante du SGS ainsi qu'aux fins d'audits internes et externes.

*Documents de référence*

-----

#### **14. Gestion du changement**

*Objectif*

Décrire le processus de l'organisation concernant la gestion des changements qui peuvent avoir une incidence sur les risques de sécurité et comment ces processus sont intégrés dans le SGS.

*Critères*

- a) Des procédures pour veiller à ce que les changements importants de l'organisation ou dans les opérations tiennent compte de toute répercussion qu'ils peuvent avoir sur les risques actuels de sécurité.
- b) Des procédures pour veiller à ce qu'une évaluation appropriée de sécurité soit effectuée avant l'introduction de nouveaux équipements ou de nouveaux processus qui ont des incidences sur les risques de sécurité.
- c) Des procédures pour l'examen des évaluations actuelles de la sécurité chaque fois qu'il y a des changements du processus ou équipements associés.

*Documents de référence*

Procédures normalisées d'exploitation de l'entreprise concernant la gestion du changement, etc.



## 15. Plan d'intervention d'urgence/en situation d'urgence

### *Objectif*

Décrire les intentions de l'organisation concernant les situations d'urgence et leurs commandes de rétablissement correspondantes, ainsi que l'engagement de l'organisation de traiter ces situations d'urgence. Décrire les grands lignes des rôles et responsabilités du personnel clé. Le plan d'intervention d'urgence peut être un document distinct ou il peut faire partie du manuel SGS.

### *Critères (selon l'organisation)*

- a) L'organisation a un plan d'urgence qui décrit les moindres lignes des rôles et responsabilités en cas d'incident, de crise ou d'accident majeur.
- b) Il y a un processus de notification qui inclut une liste d'appel d'urgence et un processus de mobilisation interne.
- c) L'organisation a des arrangements avec d'autres institutions pour une assistance et la fourniture de services d'urgence, selon le cas.
- d) L'organisation a des procédures de fonctionnement en mode urgence, s'il y a lieu.
- e) Il y a une procédure de supervision du bien-être de toutes les personnes touchées et de notification des proches.
- f) L'organisation a établi des procédures pour le traitement des relations avec les médias et les questions d'assurance.
- g) Il y a des responsabilités définies en matière d'enquêtes sur les accidents au sein de l'organisation.
- h) La nécessité de préserver les preuves, de sécuriser la zone affectée et de comptes rendus obligatoires/nationaux est clairement énoncée.
- i) Il y a une formation à la préparation aux situations d'urgence et à l'intervention en cas d'urgence pour le personnel concerné.
- j) Un plan d'enlèvement d'un aéronef ou d'un équipement hors service a été élaboré par l'organisation en consultation avec les propriétaires d'aéronefs/équipement, les exploitants d'aérodromes ou autres institutions, selon le cas.
- k) Une procédure existe d'enregistrement des activités pendant une intervention d'urgence.

### *Documents de référence*

