

Modèle de maturité en management ferroviaire (RM3)

(Version 1.02)

Mars 2011

Sommaire

Introduction	1
L'excellence dans les systèmes de management de la sécurité.....	3
Gouvernance, politique et leadership	3
Organiser le dispositif de contrôle et la communication.....	3
Garantir la coopération et la compétence des salariés à tous niveaux	3
Planification et mise en œuvre de dispositifs de maîtrise des risques via des dispositions de management harmonisées	4
Suivre, évaluer et auditer pour assurer une gouvernance, une direction et une supervision efficaces	4
Utilisation des critères.....	5
Les critères du Modèle de management ferroviaire.....	6
Critère SP : Politique, gouvernance et leadership	6
Objectif.....	6
Remarques préliminaires	6
Documents d'orientation pertinents et outils	7
Sous-critères.....	7
Sous-critère SP1 : Leadership.....	7
Sous-critère SP2 : Politique en matière de sécurité (systèmes de management de la sécurité écrits non inclus).....	9
Sous-critère SP3 : Gouvernance du conseil d'administration.....	10
Sous-critère SP4 : Système de management de la sécurité consigné par écrit	12
Critère OP : Garantir la coopération, la compétence et la formation continue des salariés à tous niveaux.....	15
Objectif.....	15
Remarques préliminaires	15
Sous-critères.....	15
Sous-critère OP1 : Implication des salariés et coopération interne.....	16
Sous-critère OP2 : Système de gestion des compétences	18
Critère OC : Organiser le dispositif de contrôle et la communication	21
Objectif.....	21
Remarques préliminaires.....	21
Sous-critères.....	21
Sous-critère OC1 : Assignment des responsabilités	22
Sous-critère OC2 : Crédibilité de la direction et performance de l'encadrement	23
Sous-critère OC3 : Structure organisationnelle.....	24
Sous-critère OC4 : Dispositifs de communication interne	26
Sous-critère OC5 : Sécurité du système et modalités d'interface	28
Sous-critère OC6 : Culture d'entreprise.....	29
Sous-critère OC7 : Conservation des données et maîtrise des documents	32
Critères PI et RCS : Planification et mise en œuvre de dispositifs de maîtrise des risques via des dispositions de management coordonnées.....	34
Objectif.....	34
Remarques préliminaires	34

Modèle de maturité en management ferroviaire (RM³)

Sous-critères.....	34
Sous-critère PI1 : Évaluation et gestion des risques.....	34
Sous-critère PI2 : Détermination des objectifs/buts	37
Sous-critère PI3 : Planification de la charge de travail.....	38
Sous-critère RCS1 : Sécurité des systèmes de travail (y compris les tâches critiques du point de vue de la sécurité)	40
Sous-critère RCS2 : Gestion des équipements	41
Sous-critère RCS3: Gestion du changement (processus, organisation et technique)	43
Sous-critère RCS4 : Contrôle des sous-traitants	45
Sous-critère RCS5 : Planification des mesures d'urgence.....	46
Critère MRA : Suivi, audits et évaluations	49
Objectif.....	49
Remarques préliminaires	49
Sous-critères.....	49
Sous-critère MRA1 : Mesures de surveillance proactive.....	49
Sous-critère MRA2 : Audit.....	51
Sous-critère MRA3 : Enquêtes relatives aux incidents	52
Sous-critère MRA4 : Evaluation du management	53
Sous-critère MRA5 : Actions correctives	56

Introduction

Le présent document établit les critères utilisés pour évaluer la capacité d'un organisme à atteindre un niveau d'excellence en termes de maîtrise des risques de santé et de sécurité.

Pour la 'European Foundation for Quality Management' (EFQM), un organisme qui parvient véritablement à l'excellence est un organisme qui « s'efforce de satisfaire ses parties prenantes par ce qu'il accomplit, la façon dont il l'accomplit et ce qu'il peut accomplir ». L'excellence n'est pas une théorie – elle concerne les accomplissements réels d'un organisme dans ce qu'il fait, la façon dont il le fait, les résultats qu'il obtient et la confiance en la viabilité de ces résultats à l'avenir.

L'excellence requiert d'un organisme qu'il réponde également aux exigences juridiques de façon efficace en prenant en compte les avantages qu'en retire l'organisme dans son ensemble et en cherchant activement à s'améliorer davantage en matière de contrôle des risques.

Les organismes ayant un niveau d'excellence présentent des caractéristiques similaires. Les normes HS(G) 65 et OHS18001 relatives aux systèmes de gestion de la sécurité font état de certaines de ces caractéristiques. De récents rapports d'accidents et travaux de recherche universitaires ont identifié d'autres caractéristiques. L'ORR a intégré ces caractéristiques dans un modèle (le Modèle de maturité en management ferroviaire) qui évalue la capacité d'un organisme à atteindre l'excellence en matière de maîtrise des risques. Des critères d'évaluation ont été déterminés pour chacune de ces caractéristiques. Ce modèle est représenté dans le graphique ci-dessous. La section suivante donne une présentation générale de ce qui caractérise l'excellence dans les systèmes de gestion de la sécurité.

Ce modèle offre une méthode homogène d'évaluation des dispositions de gestion requises par les *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006* (Réglementations 2006 relatives aux chemins de fer et autres systèmes de transport guidés) (ROGS) et les *Management (Health and Safety at Work) Regulations 1999* (Réglementations de 1999 en matière de Management (Santé et sécurité au travail)).



Schéma 1 – Présentation des éléments de maturité en management ferroviaire.

Au centre, niveau 1 : RM3

Catégories niveau 2 dans le sens des aiguilles d'une montre en partant de « Policy » :

- a **Politique (SP)**
- b **Organiser les contrôles et la communication (OC)**
- c **Garantir la coopération et la compétence (OP)**
- d **Planification et mise en œuvre (PI et RCS)**
- e **Suivi, audits et évaluation (MRA)**

Catégories bleu ciel niveau 3 dans le sens des aiguilles d'une montre en partant de « Policy » :

- a
 - Politique (SP2)**
 - Leadership (SP1)**
 - Gouvernance (SP3)**
 - SGS écrit (SP4)**
- b
 - Structure organisationnelle (OC3)**
 - Assigation des responsabilités (OC1)**

- Direction et encadrement (OC2)**
- Communication interne (OC4)**
- Sécurité et interface du système (OC5)**
- Culture d'entreprise (OC6)**
- Conservation des données(OC7)**

- c
 - Gestion des compétences (OP2)**
 - Implication des salariés (OP1)**
- d
 - Management des risques (PI1)**
 - Détermination des objectifs (PI2)**
 - Planification de la charge de travail (PI3)**
 - Sécurité des systèmes(RCS1)**
 - Gestion des équipements (RCS2)**
 - Gestion du changement (RCS3)**
 - Contrôle des sous-traitants (RCS4)**
 - Planification des mesures d'urgence (RCS5)**
- e
 - Surveillance proactive (MRA1)**
 - Audit (MRA2)**
 - Enquêtes relatives aux incidents (MRA3)**
 - Evaluation du management (MRA4)**
 - Actions correctives (MRA5)**

L'excellence dans les systèmes de gestion de la sécurité

Notre objectif est d'aider les organismes à atteindre l'excellence en matière de contrôle des risques. Un organisme ne peut atteindre l'excellence que par le biais d'une gestion efficace. Les descriptions qui suivent couvrent les principaux aspects d'un système de gestion efficace.

Gouvernance, politique et leadership

- Les politiques de l'organisme sont visionnaires, fondées sur des indications solides de ce que l'organisme peut accomplir ; elles préconisent une approche homogène de la santé et de la sécurité à tous les niveaux de l'organisme.
- Les responsables de l'organisme établissent et communiquent des directives claires qui viennent renforcer une approche homogène de la santé et de la sécurité et façonner les activités quotidiennes.
- A tous les niveaux de l'organisme, les responsables font preuve de cohérence dans leurs actions respectives de manière à consolider les valeurs, l'éthique et la culture nécessaires pour atteindre les objectifs de l'organisme.
- Le style de leadership qui règne sur l'ensemble de l'organisme est transformationnel et non transactionnel.

Organiser le dispositif de contrôle et la communication

- L'organisme est structuré de façon à favoriser une mise en pratique aussi efficace que possible des politiques organisationnelles.
- L'impact du rôle de chacun sur la capacité de l'organisme à atteindre des objectifs spécifiques aussi bien que ses objectifs globaux est bien appréhendé.
- L'organisme établit le cadre nécessaire à une bonne exploitation du personnel, du site et des procédés.
- La communication est efficace en amont, en aval et au niveau transversal dans tout l'organisme.
- La communication émanant de la direction doit être adaptée au public visé. Le bon message doit être reçu au moment opportun, par les bonnes personnes et par les bons canaux de communication.

Garantir la coopération et la compétence des salariés à tous niveaux

- Les compétences (connaissances, aptitudes, expérience et capacités) nécessaires pour travailler de manière efficace, efficiente et sûre sont comprises par l'organisme.

- Le recrutement, la sélection, la formation et la formation continue sont axés sur les objectifs de l'organisme.
- Les salariés sont activement impliqués dans le développement des processus et contribuent à la réussite et à la sécurité de l'organisme.

Planifier et mettre en œuvre des dispositifs de contrôle des risques par un dispositif de gestion coordonné.

- Les organismes mettent systématiquement en place des processus pour s'assurer que le site, le personnel et les processus soient pleinement exploités et que l'efficacité, l'efficience et la sécurité soient constamment améliorées afin d'atteindre les objectifs de l'organisme.

Suivre, évaluer et auditer pour assurer une gouvernance, un management et une supervision efficaces.

- Le suivi joue un rôle important dans le dispositif de gestion de l'organisme à tous les niveaux.
- Des évaluations de la performance et des programmes d'audits sont mis en place pour encourager chacun, de façon continue, à atteindre les objectifs de l'organisme et pour réduire les risques encourus par l'entreprise.
- Les écarts par rapport aux résultats attendus sont analysés pour comprendre la source des problèmes et déterminer les actions correctives nécessaires pour retrouver une performance optimale.
- L'organisme recherche activement les occasions de repérer les bonnes pratiques à la fois en interne et en externe.

Utilisation des critères

Ce modèle est une aide à la décision concernant la capacité ou non du système de gestion de la sécurité (SGS) d'un organisme à faire preuve d'excellence en matière de contrôle des risques. Le Manuel utilisateur TEMS établit des lignes directrices concernant la planification des inspections (inspections générales et inspections du SGS) dans le but de recueillir des données.

Il est destiné à aider l'utilisateur à se faire une opinion sur le respect ou non des critères et sous-critères. Ces critères sont relativement généraux et doivent servir de cadre, compte tenu du degré d'implantation des critères dans les pratiques normales de l'organisme. La majorité des modèles incluent une définition du processus requis pour répondre aux critères. Nous pensons que le responsable est la meilleure personne pour décider du processus par lequel un objectif est atteint. Toutefois, ce modèle nous permet de juger si un organisme progresse ou non vers l'excellence à l'aide d'une échelle de maturité comportant 5 niveaux.

Les niveaux de maturité des sous-critères ont été établis à partir de notre expérience, avec l'aide d'un certain nombre de responsables. Nous réviserons ces sous-critères à mesure que notre expérience évoluera. La version 2 du présent modèle pourra comporter des processus plus détaillés pour répondre aux critères. Elle pourra également établir comment les organismes peuvent évoluer vers l'excellence au sein des différents critères.

Le niveau atteint par un organisme sur l'échelle à 5 niveaux sera déterminé par le responsable à partir des éléments recueillis au cours du travail d'inspection.

Dans le cas où le niveau de performance diffère selon les objectifs, l'analyse se fondera sur la majorité des indications recueillies avec toutefois un commentaire indiquant les points à améliorer.

Il est important que l'analyse n'aborde que les domaines évalués. Par exemple, une étude sur les patrouilles de voies au sein d'une région ne fournirait pas suffisamment d'indications pour se former une opinion au niveau national. De la même façon, une étude sur le dépôt conducteur d'une compagnie ferroviaire ne fournirait pas d'éléments assez solides pour qualifier les autres dépôts. C'est pourquoi la portée des indications recueillies, de même que leur contexte temporel doivent être pris en compte lors de l'utilisation des critères. Le tableau d'enregistrement (Formulaire TEMS 4) permet d'inscrire ces facteurs.

Les critères du Modèle de management ferroviaire

Critère SP : Politique, gouvernance et leadership

- Les politiques de l'organisme sont tournées vers l'avenir et fondées sur des indications solides de ce que peut accomplir l'organisme. En même temps qu'un leadership efficace, les politiques mises en œuvre contribuent à une approche homogène de la santé et de la sécurité à tous les niveaux de l'organisme.
- Les responsables de l'organisme établissent et communiquent des directives claires qui renforcent l'approche de la santé et de la sécurité.
- Les responsables de l'organisme, à tous les niveaux, font preuve de cohérence dans leurs actes de manière à consolider les valeurs, l'éthique et la culture nécessaires pour atteindre les objectifs de l'organisme.
- Les modalités de gouvernance permettent de garantir que l'organisme demeure responsable de la santé et de la sécurité de son personnel et des personnes extérieures affectées par son travail.

Objectif

- S'assurer que l'organisme est efficacement dirigé et guidé.
- S'assurer que chaque ligne politique exprime de façon claire les attentes du management de haut niveau et définit de manière précise ce que l'organisme entend accomplir, comment il l'accomplira (via un leadership efficace) et comment la direction saura quand ces attentes auront été satisfaites.
- S'assurer que l'organisme (et en particulier, le conseil d'administration) s'efforce réellement de veiller à ce que les politiques et les activités correspondantes soient correctes, bien établies et efficaces.

Remarques préliminaires

Ne pas prendre en compte les risques sur la santé et la sécurité lors de la prise de décisions au niveau du conseil d'administration peut donner lieu à des résultats catastrophiques. Un mauvais leadership peut causer de nombreux et importants problèmes de sécurité. L'approche de la santé et de la sécurité d'un organisme reflète souvent l'attitude de ceux qui prennent les décisions au sein de l'organisme et guide les opinions et comportements du personnel qui travaille au sein de l'organisme.

La politique générale et les procédures correspondantes établies par la direction sont essentielles pour instaurer et le maintenir de l'approche de la santé et de la sécurité. La politique doit définir clairement la façon dont l'organisme entend gérer les questions de santé et de sécurité. L'équipe-cadre et les autres responsables doivent également montrer l'exemple et adopter des attitudes qui renforcent les messages véhiculés par la politique.

Les dirigeants de l'organisme doivent être responsables de leurs actions eu égard aux questions de santé et de sécurité. Le rôle du conseil d'administration est d'assurer la gouvernance et d'engager la responsabilité des hauts dirigeants. Cette fonction est vitale pour éviter les incidents tels que ceux

Modèle de maturité en management ferroviaire (RM³)
que décrivent le Rapport Baker sur l'accident de Texas City et le Rapport Walker sur la direction du système bancaire britannique.

Documents d'orientation pertinents et outils

- Document d'orientation HS (G) 65 de la HSE
- Rapport Baker
- Rapport Walker

Sous-critères

SP1 : Leadership

SP2 : Politique en matière de sécurité

SP3 : Gouvernance du conseil d'administration

SP4 : Système de gestion de la sécurité consigné par écrit

Sous-critère SP1 : Leadership

Un bon leadership en matière de gestion de la sécurité nécessite de :

- déterminer et communiquer la logique sous-tendant le contrôle des risques et l'importance d'une bonne gestion, et promouvoir une démarche de progrès continu ;
- communiquer et coordonner les dispositifs de contrôle des risques (notamment la gestion de la sécurité) et les démarches d'amélioration dans tout l'organisme ;
- s'assurer que toutes les divisions et tous les directeurs agissent en accord avec les objectifs et stratégies de l'organisme ;
- adapter les systèmes de gestion de la performance et de gratifications de façon à faciliter l'atteinte des objectifs et des stratégies pour améliorer la sécurité et la performance ;
- assurer le suivi des actions d'amélioration et des résultats atteints par l'organisme et prendre des mesures correctives lorsque cela est nécessaire.

Les attitudes et décisions de l'équipe-cadre jouent un rôle crucial dans l'établissement et la communication des priorités de l'organisme.

Deux documents d'orientation sont disponibles. Il s'agit de l'IND 277 « Leadership for the major hazard industries » (Leadership pour les industries à hauts risques) et de l'INDG 417 « Leading Health and Safety at Work » (Gérer la santé et la sécurité au travail).

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- A tous les niveaux de l'organisme, les responsables affichent des valeurs communes visant constamment à atteindre en toute sécurité les objectifs de l'organisme.
- Les responsables de chaque secteur de l'organisme recherchent les occasions de rendre le contrôle des risques aussi efficace et efficient que possible
- Les responsables sont capables de susciter la confiance et la mobilisation des salariés et de guider leurs équipes en toute sécurité lors des périodes de changement.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Les activités de l'équipe cadre sont cohérentes avec les politiques de l'organisme en matière de santé et de sécurité et les renforcent. Les activités visent à avoir un effet positif maximal sur le personnel.
- Les responsables de chaque niveau de l'organisme sont fiables et ouverts aux idées d'améliorations. Les compétences de management non techniques sont reconnues et développées au sein de l'organisme.

Niveau 3 (standardisé)

- Le leadership est encore majoritairement perçu comme le rôle exclusif de l'équipe-cadre.
- L'équipe-cadre donne la priorité à l'amélioration des façons de mettre en pratique les processus de façon standardisée.
- L'organisme est fondé sur une structure de type « commandement et contrôle » avec peu de retour d'information.

Niveau 2 (stabilisé)

- Le leadership est perçu comme le rôle exclusif de l'équipe cadre.
- Les responsables ont des compétences de leadership mais celles-ci ne sont pas reconnues ou exploitées de manière homogène au sein de l'organisme.

Niveau 1 (ad hoc)

- Il n'y a aucun signe de leadership positif à quelque niveau que ce soit dans l'organisme.

Sections pertinentes des <i>Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006</i>
--

Aucune section particulière.

Sous-critère SP2 : Politique de sécurité (systèmes écrits de gestion de la sécurité non inclus)

Les politiques de santé et de sécurité sont efficaces et indiquent clairement la voie que doit suivre l'organisme. Elles contribuent à améliorer sa performance sous tous ses aspects, dans le cadre d'un engagement à pratiquer une démarche d'amélioration continue.

Niveau de performance constaté Objectif (excellence)

- La politique de santé et sécurité est utilisée pour inciter l'organisme à atteindre un niveau de performance digne des organismes les plus performants.
- La politique de santé et de sécurité établit bien que la gestion des risques liés à la santé et à la sécurité n'est pas une fonction distincte, mais est une composante de tout organisme productif, compétitif et rentable.
- Les risques liés à la santé et à la sécurité sont considérés comme des risques pour la performance de la société.

Niveau 4 (maîtrisé)

- La politique de santé et de sécurité est cohérente avec les actions de toutes les personnes jouant un rôle dans la chaîne hiérarchique.
- La politique de santé et de sécurité inclut un engagement concret visant l'amélioration continue de l'efficacité et de l'efficience du contrôle des risques. On a la preuve qu'il existe une vaste collaboration sur l'ensemble de la chaîne hiérarchique.
- La politique de santé et de sécurité et toutes les politiques associées sont :
 - o cohérentes entre elles ;
 - o revues et révisées de manière à encourager les améliorations de façon prévisible ;
 - o interprétées de la même façon par tous les éléments de l'organisme qui les mettent en pratique.

Niveau 3 (standardisé)

- La politique de santé et de sécurité et toutes les politiques associées sont traitées comme une priorité par les responsables et sont par conséquent interprétées de la même façon par l'ensemble du personnel.
- Les salariés sont activement impliqués dans l'évaluation et la révision de la politique de santé et de sécurité et de sa mise en pratique.

Niveau 2 (stabilisé)

- La politique de santé et de sécurité est à jour et est communiquée à l'ensemble de l'organisme, mais les responsables de l'organisme et les responsables hiérarchiques locaux ont des approches ou des interprétations non homogènes de cette politique. Ceci entraîne des divergences dans la mise en pratique de la politique au sein de l'organisme.
- La politique n'est pas perçue comme vitale pour le maintien de la sécurité.

Niveau 1 (ad hoc)

- L'énoncé de la politique n'est pas à jour ou n'a pas été communiqué au sein de l'organisme.
- Rien n'indique qu'il y ait une consultation des salariés.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Annexe 1, 2 (a) un énoncé de la politique de sécurité ayant été approuvé par le directeur général et communiqué à l'ensemble du personnel salarié ou bénévole directement associé aux activités ;

Sous-critère SP3 : Gouvernance du conseil d'administration

Ce sous-critère établit la responsabilité de la direction exécutive sur la gestion du travail et des résultats de l'organisme, de même que sur sa performance à ces deux niveaux.

Du point de vue de la santé et de la sécurité, la gouvernance d'un organisme requiert notamment les actions suivantes :

- déterminer la tolérance aux risques de l'organisme ;
- déterminer et communiquer les objectifs de l'organisme en termes de santé et de sécurité (voir également la section relative à la politique) ;
- mettre en place les processus de travail et la structure requis pour permettre à l'organisme d'atteindre ses objectifs en termes de santé et de sécurité (voir également la section relative à l'organisation du dispositif de contrôle et de la communication) ;
- mettre au point des modalités pour mesurer les objectifs opérationnels de l'organisme et sa performance au regard des objectifs à atteindre ;
- mettre au point et communiquer les politiques de l'organisme en vue de guider ses actions et de décider de la façon dont le travail doit être accompli au sein de l'organisme (ce point est également abordé dans la section relative au leadership) ;

- s'assurer que les responsabilités et les activités de chaque partie de l'organisme concourent à contrôler les standards des produits, services et besoins industriels de l'organisme en matière de santé et de sécurité (ce point est également abordé dans la section relative à la planification et à la mise en œuvre) ;
- assurer le suivi des processus de travail de chaque partie de l'organisme et de la façon dont ces différents services se soutiennent mutuellement (ce point est également abordé dans la section relative aux critères de suivi et d'évaluation).

Pour davantage de précisions sur la gouvernance, voir les rapports Hutton-Cave, Turnbull et Baker, le Code britannique relatif à la gouvernance d'entreprise et le Rapport Walker.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Le conseil d'administration pratique une approche équilibrée de l'amélioration continue en recherchant à l'extérieur de l'organisme des exemples de bonnes pratiques qui apporteront une valeur ajoutée à la société et inciteront la direction à apporter des améliorations.
- Les membres exécutifs du conseil d'administration sont activement impliqués dans la recherche des points à améliorer et la une gestion efficace de la façon dont les améliorations sont mises en pratique.
- Les membres non exécutifs sont prêts à tester les stratégies avancées par les membres exécutifs, capables de le faire et encouragés à le faire.
- L'organisme est au fait des activités en place et les évalue régulièrement par rapport aux bonnes pratiques reconnues.
- Le conseil d'administration effectue une évaluation formelle et approfondie de sa propre performance par rapport aux objectifs de santé et de sécurité.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Les directeurs non exécutifs jouent un rôle important et indépendant dans l'approche des questions de sécurité.
- Les risques de santé et de sécurité sont reconnus comme faisant partie du risque global encouru par l'organisme.
- Des formations adéquates sont dispensées aux membres du conseil d'administration, en particulier aux directeurs non exécutifs, pour que ceux-ci puissent comprendre les risques opérationnels pour l'organisme.

Niveau 3 (standardisé)

- Le conseil d'administration et les directeurs exécutifs ont une compréhension exhaustive et systémique de l'activité.

- La façon dont les responsabilités liées à la santé et à la sécurité sont déterminées à la fois au sein du conseil d'administration et de la direction exécutive est claire.

Niveau 2 (stabilisé)

- La direction exécutive aligne les activités sur les objectifs de l'organisme. Elle approuve, évalue et dirige les activités de chaque partie de l'organisme.
- Le conseil d'administration n'est pas aussi rigoureux que possible dans son évaluation de l'efficacité de la maîtrise des risques au sein de l'organisme.
- Il existe peu de différences entre le rôle du conseil d'administration et le rôle de la direction exécutive.

Niveau 1 (ad hoc)

- Le conseil d'administration porte peu d'attention aux questions de santé et de sécurité, voire aucune.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Annexe 1, 1 (d) montrer comment l'amélioration continue du système de gestion de la sécurité est assurée.

Sous-critère SP4 : Système de gestion de la sécurité consigné par écrit

L'objectif du système de gestion de la sécurité consigné par écrit est indiqué à l'Annexe 1, 1 des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*. En particulier, le système de gestion de la sécurité devra :

- (a) décrire la répartition des responsabilités au sein de l'organisation pour le système de gestion de la sécurité ;
- (b) montrer comment la maîtrise du système de gestion de la sécurité est assurée par la direction à différents niveaux ;
- (c) montrer comment les salariés (ou bénévoles) travaillant directement en lien avec l'organisation en question et leurs représentants à tous les niveaux sont impliqués dans le système de gestion de la sécurité ;
- (d) montrer comment l'amélioration continue du système de gestion de la sécurité est assurée.

De plus, le système de gestion de la sécurité devra comporter des informations relatives aux éléments spécifiques des annexes 1 et 2 des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*.

Le système de gestion de la sécurité consigné par écrit permet à l'organisme de déterminer la façon dont les risques seront maîtrisés et la façon dont les dispositifs de maîtrise des risques seront réévalués.

Le système de gestion de la sécurité consigné par écrit doit refléter la réalité et être accompagné de procédures, de normes, de supports pédagogiques et de formulaires plus détaillés qui constituent l'application quotidienne du système de gestion de la sécurité.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Le système de gestion de la sécurité consigné par écrit montre comment l'organisme identifiera les pistes d'amélioration, non seulement par rapport à ses propres objectifs, mais également par rapport aux objectifs des autres organismes connus pour avoir atteint l'excellence.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Le système de gestion de la sécurité consigné par écrit présente une approche claire du management de la sécurité. Il montre la façon dont l'organisme contrôle les risques de façon proactive via une amélioration continue de ses dispositifs internes.

Niveau 3 (standardisé)

- Le système de gestion de la sécurité consigné par écrit offre une approche systématique du contrôle des risques, prévoit l'équilibre des pouvoirs et aborde l'ensemble des aspects de santé et de sécurité.

Niveau 2 (stabilisé)

Le système de gestion de la sécurité consigné par écrit répond aux critères établis dans l'Annexe 1 des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*.

- On peut constater que le système de gestion de la sécurité est correctement utilisé et qu'il est conforme à la Réglementation 19 des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*.
- On ne sait pas précisément comment les autres dispositions plus générales de santé et sécurité au travail sont appliquées.

Niveau 1 (ad hoc)

- Il n'existe aucun système de gestion de la sécurité consigné par écrit, ou un système incomplet.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Réglementation 19 (5) des ROGS – éléments

Annexe 1 (intégrale)

Critère OP : Garantir la coopération, la compétence et la formation continue des salariés à tous les niveaux

Objectif

- Déterminer si l'organisme est doté de salariés qui ont les compétences (connaissances, aptitudes, expérience et capacités) nécessaires pour assurer une performance efficace, efficiente et sûre.
- Déterminer si les politiques de recrutement, de sélection, de formation et de développement sont axées autant que possible sur la réalisation des objectifs de santé et de sécurité de l'organisme.
- Montrer à quel degré l'organisme consulte ses salariés à tous les niveaux et ainsi s'assurer que les connaissances et expériences soient partagées et que la santé et la sécurité deviennent « l'affaire de tous ».

Remarques préliminaires

L'implication des salariés contribue au contrôle des risques en encourageant leur « appropriation » des politiques et procédures de santé et de sécurité. Elle permet de s'assurer que l'organisme dans son ensemble et les personnes qui y travaillent bénéficient d'une bonne performance en termes de santé et de sécurité.

Partager les connaissances et les expériences signifie que les questions de santé et de sécurité concernent tout le monde.

Les organismes ont besoin d'un système efficace de gestion des compétences pour pouvoir s'assurer que leur personnel est doté des compétences adéquates. Veiller à ce que les salariés, les responsables hiérarchiques et les directeurs aient et conservent les bonnes compétences permet au personnel d'exercer son travail en toute sécurité et réduit les risques vis-à-vis d'eux-mêmes et des autres. Le document d'orientation de l'ORR sur les systèmes de gestion des compétences (« *Developing and maintaining staff competence* », *Railway Safety Publication 1*, seconde édition publiée en 2007) décrit le cadre juridique qui s'applique aux obligations liées aux systèmes de gestion des compétences.

Sous-critères

OP1 : Implication des salariés et coopération interne

OP2 : Système de gestion des compétences

Sous-critère OP1 : Implication des salariés et coopération interne

La législation stipule que tous les salariés britanniques doivent être consultés, et non simplement informés, au sujet des questions de santé et de sécurité au travail qui les concernent. Deux réglementations générales prévoient qu'un responsable doit consulter le personnel sur les questions de santé et de sécurité :

- la Réglementation relative aux délégués à la sécurité et aux comités de sécurité : *Safety Representatives and Safety Committees Regulations 1977* ; et
- la Réglementation relative à la santé et à la sécurité (consultation des salariés) : *Health and Safety (Consultation with Employees) Regulations 1996*.

Ces réglementations encouragent les employeurs et les salariés à collaborer pour :

- développer, préserver et promouvoir des mesures de protection de la santé et de la sécurité au travail ;
- évaluer l'efficacité de ces mesures.

Les organismes exemplaires vont souvent au-delà des exigences de la loi ; ils encouragent et favorisent activement la consultation des salariés de différentes façons.

Les organismes efficaces impliquent activement les salariés pour les encourager à utiliser leurs connaissances et expériences et renforcer leur engagement en vue des objectifs communs.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- L'organisme exploite le potentiel de ses salariés au maximum et les implique activement dans le développement de valeurs communes et d'une culture axée sur la confiance, l'ouverture d'esprit et la responsabilisation.
- L'organisme implique le personnel pour recueillir des idées d'amélioration et les mettre en pratique.
- Les salariés montrent qu'ils comprennent la façon dont ils contribuent à l'accomplissement des objectifs de l'organisme. Cette compréhension est cohérente avec les politiques de l'organisme et la vision de l'équipe-cadre.
- Les salariés font la preuve de leur engagement à dépasser ces objectifs en respectant les processus existants et en indiquant les points à améliorer.

Niveau 4 (maîtrisé)

- L'organisme a pour politique de chercher à mobiliser les salariés à tous les niveaux ; une structure claire est en place pour permettre de communiquer cette politique.
- L'organisme consulte régulièrement son personnel de différentes façons, par exemple par le biais d'enquêtes, d'ateliers, de réunions avec les responsables et de visites axées sur la sécurité.
- Les salariés sont motivés pour accomplir les objectifs et attestent d'une compréhension homogène de la façon dont ils peuvent les accomplir.
- Les salariés se sentent capables de prendre des décisions liées à la détermination des objectifs.
- Les salariés qui ont des fonctions similaires appliquent les normes de manière homogène.
- Les salariés comprennent la nécessité des changements et confirment qu'ils sont consultés sur la façon d'introduire ces changements.

Niveau 3 (standardisé)

- L'organisme s'assure que les salariés soient bien consultés sur les questions de santé et de sécurité.
- Les salariés comprennent qu'ils contribuent à leur propre sécurité et à la sécurité des voies ferrées.
- Les salariés qui ont des fonctions similaires appliquent les normes de la même façon.

Niveau 2 (stabilisé)

- Les salariés comprennent qu'ils sont responsables de leur propre sécurité et de celle de leurs collègues, mais cette compréhension n'est pas homogène dans tout l'organisme.
- Les salariés sont consultés sur certaines questions de santé et de sécurité, mais pas de façon systématique, ou pas tous.

Niveau 1 (ad hoc)

- Il n'y a que peu de consultation des salariés, voire aucune.
- Les salariés ne comprennent pas la façon dont ils contribuent à leur propre sécurité et à celle des personnes avec qui ils travaillent.

- **Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006***

Réglementation 19 (5) Chaque opérateur de transport doit mettre en place et faire appliquer les dispositions nécessaires, selon la nature de ses activités et l'ampleur de l'opération, à la planification, à l'**organisation**, au contrôle, au suivi et à la révision des mesures correspondant aux paragraphes (1) ou (3) et doit consigner ces dispositions

Annexe 1, 1 (c) montrer comment les salariés ou bénévoles travaillant directement en lien avec l'organisation en question et leurs représentants à tous les niveaux sont impliqués dans le système de gestion de la sécurité ;

Sous-critère OP2 : Système de gestion des compétences

Conformément à la Réglementation 24 des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006* (cf. ci-dessous), les salariés chargés de tâches spécifiques ayant un impact important sur la sécurité doivent être compétents pour effectuer ces tâches. Pour répondre aux exigences de cette Réglementation, la majorité des organismes devront avoir mis en place un système de gestion des compétences.

Une fois qu'un système de gestion des compétences est installé, il peut être appliqué plus largement au-delà des tâches critiques du point de vue de la sécurité définies dans la Réglementation 24, et les organismes faisant preuve d'excellence appliqueront le même système pour s'assurer que leurs salariés sont compétents chacun dans leur rôle.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- L'organisme exploite le potentiel de ses salariés au maximum et les implique activement via des valeurs communes et une culture axée sur la confiance, l'ouverture d'esprit et la responsabilisation.
- L'organisme implique le personnel pour recueillir des idées d'amélioration et les mettre en pratique.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Les politiques de recrutement, de sélection et de formation sont conformes aux objectifs identifiés. Elles sont fondées sur des analyses précises du risque correspondant à chaque tâche, de manière à instaurer un système transparent de gestion des compétences.
- L'organisme a recours au tutorat et les changements de rôle sont bien planifiés.

Niveau 3 (standardisé)

- L'organisme possède un système de gestion des compétences efficace. Celui-ci couvre les compétences nécessaires pour atteindre les objectifs de la société et gérer les risques.
- L'organisme a mis des dispositifs en place pour exploiter pleinement les compétences de son personnel.
- Un niveau de priorité adéquat est donné à la gestion des compétences via le partage des ressources.

Niveau 2 (stabilisé)

- Des formations sont dispensées au sein des divisions opérationnelles, mais elles ne sont pas intégrées à un système transparent de gestion des compétences.
- Les politiques de recrutement, de sélection et de formation ne sont pas en accord avec les objectifs de l'organisme.
- Les formations sont dispensées de façon ponctuelle lorsque des besoins de formation sont identifiés au niveau local.

Niveau 1 (ad hoc)

- Rien n'indique l'existence d'une méthode clairement définie de gestion des compétences.
- Les salariés ont peut-être les compétences nécessaires, mais aucun système n'est en place pour s'en assurer.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Réglementation 24 (pour les tâches critiques du point de vue de la sécurité)

(1) Chaque contrôleur de tâches critiques du point de vue de la sécurité doit, dans la mesure où cela est raisonnablement possible, s'assurer que chaque personne placée sous sa direction, sa surveillance ou son contrôle, sauf si la personne visée bénéficie d'une formation pratique sur la tâche en question, n'effectue des tâches critiques du point de vue de la sécurité que si –

(a) cette personne a été évaluée et jugée compétente et apte à effectuer ces tâches suite à une évaluation réalisée par un évaluateur ;

(b) il existe un document écrit détaillé et à jour attestant de la compétence et de l'aptitude de cette personne et faisant état des critères utilisés lors de l'évaluation des compétences pour déterminer ces compétences et aptitudes ;

(c) le document, ou une synthèse précise du document mentionné au sous-paragraphe (b) est accessible, sur demande raisonnable, pour être vérifié par tout autre contrôleur des tâches critiques du point de vue de la sécurité ou par tout opérateur susceptible d'être affecté par l'une des tâches critiques du point de vue de la sécurité effectuées ou appelées à être effectuées par cette personne, dans le but d'établir la compétence et l'aptitude de cette personne à effectuer des tâches critiques du point de vue de la sécurité ;

(d) des dispositifs sont en place pour assurer un suivi de la compétence et de l'aptitude de cette personne.

(2) Chaque contrôleur de tâches critiques du point de vue de la sécurité devra, sans retard excessif, revoir l'évaluation de la compétence et de l'aptitude d'une personne si –

(a) le contrôleur a des raisons de douter de la compétence ou de l'aptitude d'une personne à effectuer ces tâches critiques du point de vue de la sécurité ; ou

(b) il y a eu des changements importants dans le domaine auquel est liée l'évaluation,

et si, à l'issue de cette révision, une nouvelle évaluation de la compétence ou de l'aptitude de la personne est requise, cette nouvelle évaluation de la compétence ou de l'aptitude doit être réalisée de manière à garantir que les exigences du paragraphe (1) sont satisfaites.

(3) Lorsqu'une nouvelle évaluation de la compétence ou de l'aptitude d'une personne aux termes du paragraphe (2) est requise, le contrôleur des tâches critiques du point de vue de la sécurité doit, dans la mesure où cela est raisonnablement réalisable, s'assurer qu'elle ne met pas 'en cause la santé et la sécurité des personnes au sein d'un système de transport.

Annexe 1, 2 (e) la mise en place de programmes de formation pour les salariés ou bénévoles dont le travail a une relation directe avec les opérations ou les systèmes de transport pour s'assurer que leurs compétences soient maintenues et qu'ils puissent mener à bien leurs tâches au niveau requis ;

Critère OC : Organiser le dispositif de contrôle et la communication

Objectif

- Établir les responsabilités au regard de l'accomplissement des objectifs de santé et de sécurité de l'organisme.
- S'assurer que les informations importantes soient accessibles à ceux qui prennent les décisions.
- S'assurer que les dispositifs et les actions de l'organisme véhiculent une culture qui rend possible l'excellence en termes de contrôle des risques.
- S'assurer que des dispositifs de contrôle sont en place dans l'organisme pour assurer l'identification et le contrôle adéquat des risques.

Remarques préliminaires

Les politiques de santé et sécurité fixent le cap en matière de santé et de sécurité, mais les organismes doivent instaurer un cadre solide pour les activités de la direction. Ils doivent également établir les relations et les responsabilités qui permettent d'améliorer la performance. Au sein de ce cadre, le contrôle et la communication sont deux domaines-clés. .

Le contrôle est la base d'une culture positive de la santé et de la sécurité, et maintenir ce contrôle est essentiel pour **l'ensemble** des fonctions de direction. Le moyen de réaliser le contrôle de la santé et de la sécurité est d'assigner les responsabilités liées aux objectifs de santé et de sécurité et de les exercer. Il est important que le personnel de tout niveau assume ses responsabilités en matière de santé et de sécurité. Des délégués à la sécurité peuvent également apporter une contribution importante. Le personnel doit s'attacher à développer et à maintenir des systèmes de contrôle avant que des incidents ne se produisent - et non pas à accuser les personnes responsables des problèmes après les incidents.

La communication est souvent un défi pour les organismes. Il est important que les messages que l'équipe cadre souhaite faire passer soient ceux qui soient réellement entendus par le personnel. Une communication efficace en matière de santé et de sécurité repose sur des informations claires et précises à l'arrivée, au départ et à l'intérieur de l'organisme.

Sous-critères

OC1 : Assignation des responsabilités

OC2 : Crédibilité de la direction et performance de l'encadrement

OC3 : Structure organisationnelle (gestion en cascade, etc.)

OC4 : Dispositifs de communication

OC5 : Modalités de sécurité et d'interface du système

OC6 : Gestion de la culture

OC7 : Conservation des données

Sous-critère OC1 : Assignation des responsabilités

Il s'agit ici d'attribuer aux salariés et aux équipes des fonctions, des tâches et des objectifs qui contribuent tous à atteindre les objectifs de santé et de sécurité de l'organisme. Ceci permet de faire en sorte que les bonnes personnes fassent les bonnes choses au bon moment.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Identique au le niveau 4 ci-dessous, avec des données indiquant que le personnel de tout niveau assume ses responsabilités au sein d'un cadre de management solide.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Identique au niveau 3 ci-dessous ; il existe des liens clairs entre les différents objectifs de l'organisme et les responsabilités de chacun.
- Les salariés montrent qu'ils comprennent l'impact de leurs activités sur l'organisme.
- Les activités liées à la sécurité et les activités de prise de décision sont assignées aux personnes qui sont les mieux placées pour les prendre en charge.
- Les responsabilités en matière de santé et de sécurité sont assignées avec autant de soin que les autres responsabilités. Ceci permet de s'assurer que les bonnes ressources soient accessibles et exploitées.

Niveau 3 (standardisé)

- Les responsabilités sont établies et assignées par écrit aux équipes ou aux salariés qui les acceptent dans le but d'atteindre les objectifs de santé et de sécurité.

Niveau 2 (stabilisé)

- Les fonctions importantes en matière de sécurité sont assignées, parfois dans les descriptions de postes et parfois dans les objectifs, mais pas de manière homogène.
- La majorité des salariés sait ce qui est attendu d'eux, mais non la totalité.
- Il n'y a aucune politique générale, ou aucun indice de la présence d'une politique générale permettant une assignation cohérente et systématique des responsabilités.

Niveau 1 (ad hoc)

- Les fonctions, les tâches et les objectifs de santé et de sécurité ne sont pas bien définis, voire pas du tout.
- Les responsabilités liées à la sécurité ne sont pas assignées à des individus ni à des équipes.

- Les responsabilités liées à la sécurité ne sont pas mentionnées dans les descriptions de postes.

Sections pertinentes des Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006

Réglementation 19 (5) Chaque opérateur de transport doit mettre en place et faire appliquer les dispositions nécessaires, selon la nature de ses activités et l'ampleur de l'opération, à la planification, à l'organisation, **au contrôle**, au suivi et à la révision des mesures correspondant aux paragraphes (1) ou (3) et doit consigner ces dispositions.

Annexe 1, 1 (a) décrire la répartition des responsabilités au sein de l'entreprise pour le système de gestion de la sécurité ;

(b) montrer comment la maîtrise du système de gestion de la sécurité est assurée par la direction à différents niveaux ;

Sous-critère OC2 : Responsabilité de la direction et de l'encadrement

Les personnes auxquelles les rôles, tâches et objectifs de sécurité ont été assignés sont responsables de l'accomplissement des objectifs de sécurité visés. Une supervision adéquate, la bonne communication des informations et des instructions ainsi qu'une formation adaptée des salariés sont nécessaires pour garantir la mise en place et le développement de la politique de santé et de sécurité de l'organisme. Une bonne supervision peut contribuer de manière significative à un bon système de gestion.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Identique au niveau 4, mais on constate que l'organisme cherche activement à s'inspirer des bonnes pratiques de gestion d'autres organismes d'envergure mondiale.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Identique au niveau 3 ci-dessous, mais les directeurs et des responsables hiérarchiques compétents sont contrôlés pour vérifier qu'ils assument leurs propres responsabilités en termes de sécurité et ce, de manière homogène.
- Des systèmes de gratifications efficaces et équitables sont en place pour encourager les bons comportements.
- Les processus de contrôle sont en phase avec les systèmes de suivi et la gestion des informations de manière à obtenir une fiabilité totale de la performance réalisée en matière de sécurité.
- Des systèmes visant à traiter les cas de performance insuffisante sont en place.

Niveau 3 (standardisé)

- Les équipes et les salariés chargés de contrôler les risques importants sont régulièrement contrôlés.
- Des processus sont en place pour permettre aux responsables d'identifier les défaillances et d'utiliser les systèmes d'évaluation pour corriger les problèmes.

Niveau 2 (stabilisé)

Certains processus de contrôle des responsabilités ont été mis en place par le biais d'évaluations de performance et de procédures, mais pas pour l'ensemble des risques importants.

Niveau 1 (ad hoc)

- Les managers et les responsables hiérarchiques n'engagent que rarement, voire jamais, la responsabilité du personnel vis-à-vis de ses obligations en matière de sécurité.
- Il existe des incohérences entre les niveaux de responsabilisation en matière de sécurité et vis-à-vis des autres objectifs de l'organisme.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Réglementation 19 (5) Chaque opérateur de transport doit mettre en place et faire appliquer les dispositions nécessaires, selon la nature de ses activités et l'ampleur des opérations, à la planification, à l'organisation, au **contrôle**, au suivi et à la révision des mesures correspondant aux paragraphes (1) ou (3) et doit consigner ces dispositions.

Annexe 1, 1 (b) montrer comment le contrôle du système de gestion de la sécurité est assuré par la direction à différents niveaux ;

Sous-critère OC3 : Structure organisationnelle

L'objectif de ce sous-critère est d'aider à comprendre comment l'organisme est structuré en vue de mettre en œuvre sa politique de sécurité. Du point de vue politique et stratégique, il peut y avoir plusieurs niveaux de travail pour atteindre ce résultat.

Les dispositifs de contrôle des risques doivent être judicieusement intégrés dans les structures de gestion de manière que la responsabilité d'atteindre les objectifs de l'organisme soit clairement définie et que les interfaces soient efficacement traitées.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Identique au niveau 4 ci-dessous, mais la structure organisationnelle est évaluée efficacement, à tous les niveaux au regard de l'atteinte des objectifs de l'organisme.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Identique au niveau 3 ci-dessous, mais les responsabilités sont harmonisées, non seulement à tous les niveaux opérationnels, mais à tous les niveaux administratifs de l'organisme.

Niveau 3 (standardisé)

- Les responsabilités portant sur les systèmes de contrôle des risques sont en phase avec les responsabilités portant sur les objectifs globaux de l'organisme. Ceci assure la clarté et la cohérence des activités et des unités opérationnelles similaires.
- Les politiques et stratégies générales sont cohérentes avec celles des différentes divisions opérationnelles.

Niveau 2 (stabilisé)

- La structure de l'organisme est telle que la majorité des risques est gérée par les salariés ou les équipes qui effectuent le travail, mais certains risques sont scindés, ce qui signifie qu'il y a ou qu'il pourrait y avoir un conflit entre la sécurité et les autres objectifs.
- Il existe peu de cohérence entre les activités d'une division opérationnelle et les objectifs généraux de la stratégie ou politique correspondante.

Niveau 1 (ad hoc)

- Les structures de gestion de l'organisme ne sont aucunement liées aux objectifs de sécurité, les différentes responsabilités du personnel peuvent donc être facilement confondues.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Réglementation 19 (5) Chaque opérateur de transport doit mettre en place et faire appliquer les dispositions nécessaires, selon la nature de ses activités et l'ampleur de l'opération, à la planification, à l'organisation, au contrôle, au suivi et à la révision des mesures i correspondant aux paragraphes (1) ou (3) et doit consigner ces dispositions.

Annexe 1, 1 (b) montrer comment la maîtrise du système de gestion de la sécurité est assurée par la direction à différents niveaux ;

Sous-critère OC4 : Dispositifs de communication interne

Ces mesures permettent de s'assurer que tout membre du personnel qui prend une décision ou effectue une tâche dispose des bonnes informations sous la forme de :

- messages internes ;
- procédures et normes ;
- données factuelles et renseignements ;
- instructions et rapports.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Les dispositifs de communication sont régulièrement réévalués par rapport aux bonnes pratiques repérées dans les autres secteurs.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Tous les éléments énumérés au niveau 3 ci-dessous sont en accord avec les principaux systèmes de contrôle des risques.
- Les bonnes informations sont accessibles pour toute prise de décision.
- Des procédures efficaces de recueil des retours d'information permettent de garantir que les communications sont bien comprises.

Niveau 3 (standardisé)

- La majorité des affirmations suivantes sont exactes.
 - o Les normes, procédures et objectifs écrits relatifs à la sécurité de l'organisme et destinés à contrôler les risques importants sont rédigés et conservés dans des formats adaptés aux utilisateurs.
 - o Les informations factuelles sont utilisées pour partager les expériences et orienter la performance et les décisions futures.
 - o Les responsables donnent des instructions qui renforcent les procédures pour favoriser l'atteinte des objectifs de sécurité.
 - o Le personnel rend compte de sa performance et de ses expériences car l'organisme l'y encourage.

Niveau 2 (stabilisé)

- Certaines procédures et normes liées aux dispositifs de contrôle des risques sont accessibles au personnel.
- Certaines informations sont utilisées pour orienter les décisions.

- Les responsables donnent des instructions et reçoivent des rapports liés au contrôle des risques, mais il existe un manque d'homogénéité.

Niveau 1 (ad hoc)

- Peu d'efforts sont faits pour tenter d'obtenir ou de communiquer des informations. Bien que des procédures soient en place, le personnel prend les décisions en se basant sur son propre jugement.
- Aucun renseignement n'est recueilli ni partagé.
- Les responsables ne s'adressent pas au personnel, ou le font de manière inefficace.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Réglementation 19 (5) Chaque opérateur de transport doit mettre en place et faire appliquer les dispositions nécessaires, selon la nature de ses activités et l'ampleur de l'opération, à la planification, à l'organisation, au contrôle, au suivi et à la révision des mesures correspondant aux paragraphes (1) ou (3) et doit consigner ces dispositions.

Annexe 1, 1 (b) montrer comment le contrôle du système de gestion de la sécurité est assuré par la direction à différents niveaux ;

(f) dispositifs pour assurer la transmission des informations de sécurité autant que de besoin –

(i) au sein de l'opération en question ; et

(ii) entre l'opérateur en question et tout autre opérateur de transport ou demandeur de certificat de sécurité ou d'agrément de sécurité qui opère ou souhaite opérer sur la même infrastructure ;

(g) procédures et formats pour la consignation des informations de sécurité ;

(h) procédures de contrôle de la présentation et de la modification des informations vitales de sécurité ;

Sous-critère OC5 : Sécurité du système et modalités d'interface

Le management des risques (PI1) traite de l'identification des interfaces et du contrôle des risques associés. Un travail d'équipe et une coopération efficaces sont nécessaires pour mettre en place ces dispositifs de contrôle et s'assurer que les systèmes de l'organisme sont sûrs.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Identique au niveau 4 ci-dessous, avec une observation des autres secteurs et pays pour repérer les problèmes systémiques de sécurité et les évolutions à introduire dans le dispositif, le cas échéant.
- Le travail d'équipe permet d'accomplir le mieux possible les objectifs communs.
- Le cas échéant, les bonnes pratiques sont partagées avec d'autres organismes au Royaume-Uni et dans le reste du monde.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Reprend la totalité du niveau 3, s'agissant de toutes les questions d'interface et de sécurité du système.
- Les décisions et dispositifs en place sont cohérents avec l'ensemble des informations énumérées au niveau 3.
- Il existe des dispositifs pour partager les informations dans tout l'organisme afin d'encourager l'évaluation et le progrès continu.

Niveau 3 (standardisé)

- Les interfaces organisationnelles sont systématiquement identifiées.
- Des procédures et des normes sont en place pour contrôler les risques communs.
- Il existe des objectifs consignés par écrit pour la sécurité du système.
- Des discussions avec les autres organismes sont régulièrement organisées pour se mettre d'accord sur des objectifs, des normes, des processus et des dispositifs.
- Il existe des moyens de partage des informations à tous les niveaux.
- Les communications extérieures de l'organisme sont telles qu'elles permettent de s'assurer que quiconque prend une décision liée au contrôle des risques dans un cadre inter-organisationnel est en possession des bonnes informations (sous la forme de normes et de procédures) ; données factuelles et renseignements ; instructions et rapports.

Niveau 2 (stabilisé)

- Les procédures permettent d'identifier les interfaces entre les différentes divisions opérationnelles au niveau de l'exécution. Des liens sont établis avec les autres organismes au niveau des procédures et des normes mises en place. Ces liens sont utilisés par le personnel pour certains dispositifs de contrôle des risques communs.
- Le traitement des aspects pratiques est assuré de manière homogène par les salariés des organismes au niveau de l'exécution mais il n'y a aucune organisation globale, ce qui génère de l'inefficacité au niveau de l'exécution et de la planification.

Niveau 1 (ad hoc)

- L'organisme fait peu d'efforts pour essayer d'identifier d'autres organismes ou de collaborer avec eux en matière de santé et de sécurité. Les procédures pour y parvenir sont fragiles ou non existantes.
- Aucune information n'est recueillie ni partagée.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

- (i) Réglementation 19 (5) Chaque opérateur de transport doit mettre en place et faire appliquer les dispositions nécessaires, selon la nature de ses activités et l'ampleur de l'opération, à la planification, à l'organisation, au contrôle, au suivi et à la révision des mesures correspondant aux paragraphes (1) ou (3) et doit consigner ces dispositions.

Sous-critère OC6 : Culture d'entreprise

Ce sous-critère porte sur le développement et le maintien d'une culture qui incite le personnel à atteindre le meilleur niveau de performance possible. La culture de sécurité est ce qui émerge avec le temps lorsque les systèmes de gestion des risques sont mis en pratique.

Les trois principaux moyens de cerner la culture de sécurité sont les suivants:

1. Le recueil systématique d'**informations spontanées** concernant la culture de la sécurité lors d'inspections, d'enquêtes et d'autres procédures impliquant les employeurs et les salariés. Par exemple, les salariés présents sur le site lors d'une inspection préventive de routine peuvent confier que la pression de la performance prend parfois le dessus sur les dispositifs de contrôle des risques. Dans ce cas, il est nécessaire d'enquêter sur ce témoignage, mais aussi d'en sonder le contexte pour avoir une idée générale de la culture de sécurité de l'organisme.
2. Un organisme peut avoir récemment effectué une **évaluation de la culture de sécurité** ou du **climat de sécurité**. Ces évaluations peuvent apporter des informations utiles sur

la véritable culture de la sécurité, mais les organismes ne sont pas obligés de les réaliser. Cf. RGD-2009-10, "Guidance for inspectors on ORR's safety culture work in 2009-2010 and beyond", pour de plus amples informations.

3. Dans le cas où la culture de sécurité d'un organisme pose particulièrement question, par exemple suite à un incident ou à plusieurs témoignages informels du type évoqué dans le paragraphe 1 ci-dessus, un inspecteur peut recueillir des informations plus méthodiques concernant la culture de sécurité à l'aide de la « boîte à outils » **HMRI Safety Culture Inspection Toolkit** (www.hse.gov.uk/research/rrpdf/rr365.pdf). Cette « boîte à outils » fournit des informations et des perspectives sur le leadership, la communication, la culture d'apprentissage, la mobilisation des salariés et les attitudes à proscrire.

Les inspecteurs doivent se baser sur leur opinion professionnelle pour choisir parmi les méthodes décrites ci-dessus celle qui est la plus adaptée à la situation. Par exemple, l'organisme peut nier la présence de problèmes de culture jusqu'à ce qu'on lui présente des preuves à l'appui détaillées issues du HMRI Safety Culture Inspection Toolkit.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- L'organisme a une culture qui favorise l'excellence en termes de contrôle des risques et il s'est engagé à faire progresser continuellement le contrôle des risques.
- Il n'y a aucun indice montrant que l'organisme a une attitude complaisante.
- L'organisme :
 - respecte les risques, les anticipe et réagit face à eux;
 - met au point une culture équitable, évolutive, flexible, adaptable, conçue à l'avance et reposant sur de bonnes informations ;
 - vise la résilience.
- L'organisme fait preuve d'un excellent leadership en termes de sécurité.
- Il existe une excellente communication dans les deux sens entre la direction et les salariés, un excellent niveau de mobilisation des salariés, une excellente culture de l'apprentissage et une confiance mutuelle permettant à la direction et aux salariés de s'accorder sur les normes acceptables et non acceptables.

Niveau 4 (maîtrisé)

- La majorité du personnel est convaincue que la santé et la sécurité sont des questions importantes, à la fois sur le plan éthique et financier.
- La direction reconnaît qu'une grande variété de facteurs peut mener à des accidents et que les causes fondamentales sont susceptibles de provenir des décisions de la direction.

Modèle de maturité en management ferroviaire (RM³)

- Le personnel de première ligne assume ses responsabilités vis-à-vis de sa propre santé et sécurité et de celles d'autrui.
- L'organisme reconnaît qu'il est important que tous les salariés aient le sentiment d'être estimés et soient traités de manière équitable.
- L'organisme prend des mesures pour prévenir les accidents.
- La performance de sécurité est suivie à partir de l'ensemble des informations disponibles.
- L'organisme préconise un mode de vie sain.
- L'organisme essaie de repérer les failles du système et d'y remédier avant qu'elles ne causent problème.

Niveau 3 (standardisé)

- Des indices montrent que l'organisme est conscient de l'importance cruciale de la mobilisation des salariés pour améliorer la sécurité et de la grande variété de facteurs – provenant souvent des décisions de la direction – qui peuvent mener à des accidents.
- Une part importante des salariés de première ligne sont disposés à collaborer avec la direction pour améliorer la santé et la sécurité.
- La majorité du personnel assume ses responsabilités vis-à-vis de sa propre santé et sécurité.
- La performance de sécurité est surveillée et les résultats sont utilisés pour apporter des améliorations.

Niveau 2 (stabilisé)

- La sécurité est perçue comme un risque opérationnel et la direction consacre une partie de son temps et de ses efforts à la prévention des accidents.
- Les mesures de sécurité portent essentiellement sur le respect des règles, des procédures et des dispositifs de maîtrise techniques.
- Les accidents sont perçus comme évitables.
- La direction pense que la majorité des accidents est due au manque de sécurité dans l'attitude des salariés de première ligne.
- La performance en termes de sécurité est mesurée à l'aide d'indicateurs retardés (indicateurs dont l'effet est décalé dans le temps, par exemple les taux d'accidents corporels).
- Les mesures d'incitation relatives à la sécurité sont basées sur la réduction des arrêts de travail.
- L'équipe cadre n'intervient au niveau santé et sécurité qu'en cas de hausse du nombre d'accidents et quand l'organisme risque d'être soumis à des mesures coercitives.

Niveau 1 (ad hoc)

- Les mesures de sécurité sont axées sur des solutions techniques et procédurales, ainsi que sur le respect des règlements.
- La sécurité n'est pas perçue comme un risque important pour l'organisme.
- Le département de la sécurité, et non les salariés, est considéré comme responsable de la sécurité.
- De nombreux accidents sont perçus comme inévitables.
- La majorité des salariés de première ligne n'est pas intéressée par les questions de sécurité. Ces questions servent uniquement de levier pour les autres questions.
- Les objectifs financiers prennent le dessus sur la sécurité.
- Le leadership concernant les questions de sécurité est mauvais.
- Il y a peu de communication, dans les deux sens, entre la direction et les salariés.
- L'implication des salariés est faible.
- Les dispositifs d'apprentissage de l'organisme sont fragiles.
- Il règne une culture de l'accusation (où l'accent est mis sur la quête du coupable) ou une culture laxiste vis-à-vis de la responsabilisation (pas de culture de l'accusation).

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Aucune.

Sous-critère OC7 : Conservation des données et maîtrise des documents

Les organismes qui font preuve d'excellence documentent de manière sécurisée les décisions importantes et les informations recueillies au fil des années pour démontrer qu'ils contrôlent les risques à tous les niveaux.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Identique au niveau 4 ci-dessous, mais avec une exploitation plus approfondie du processus d'incitation à l'efficacité et à l'efficacité du système de gestion.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Le recueil complet des processus et normes, ainsi que des décisions et informations liés aux risques est accessible aux utilisateurs et aux décisionnaires.
- Les données conservées sont utilisées pour étayer les réévaluations des dispositifs de contrôle des risques.

Niveau 3 (standardisé)

- Il existe des recueils recensant processus et normes pour les principaux risques.
- L'organisme tient des recueils recensant les informations et décisions importantes susceptibles de s'avérer précieuses à l'avenir.

Niveau 2 (stabilisé)

- Des recueils des informations portant sur le contrôle des risques importants sont conservés, mais ces recueils ne sont pas homogènes.

Niveau 1 (ad hoc)

- Il n'y a peu de recueils écrits, voire aucun. Rien n'existe au niveau de l'entreprise, tout repose sur la mémoire personnelle.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Annexe 1, 2 (g) procédures et formats pour la documentation des informations de sécurité ;

(h) procédures de contrôle de la présentation et de la modification des informations vitales de sécurité;

Critères PI et RCS : Planification et mise en œuvre de dispositifs de maîtrise des risques via des dispositions de gestion coordonnées

Objectif

- S'assurer que l'organisme a mis en place des dispositifs de contrôle des risques qui lui permettent d'opérer en toute sécurité.

Remarques préliminaires

Les systèmes de maîtrise des risques associés à la planification des dispositifs de maîtrise des risques et à leur mise en place doivent être harmonisés pour s'assurer qu'ils restent conformes à la réglementation applicable et qu'ils permettent à l'organisme d'atteindre ses objectifs de manière efficiente et efficace.

Sous-critères

PI1 : Évaluation et gestion des risques

PI2 : Détermination des objectifs/buts

PI3 : Planification de la charge de travail

RCS1 : Sécurité des systèmes de travail (y compris les tâches critiques du point de vue de la sécurité)

RCS2 : Gestion des équipements (y compris la conception sécurisée du site)

RCS3 : Gestion du changement (processus, organisation et technique)

RCS4 : Contrôle des sous-traitants

RCS5 : Planification des mesures d'urgence

Sous-critère PI1 : Évaluation et gestion des risques

Ce sous-critère concerne les moyens par lesquels les dangers sont identifiés, les risques sont analysés et les dispositifs de contrôle mis en place.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- L'analyse de risques est une incitation à améliorer continuellement le profil de risque de l'organisme.
- Une méthode de gestion des risques est instaurée et mise en pratique de manière homogène dans tout l'organisme.
- L'élimination du risque à sa source est intégrée dans une méthode homogène reflétée dans les politiques de l'organisme.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Les analyses de risques sont incorporées à d'autres domaines d'activité de l'organisme de manière à assurer une approche systématique du contrôle des risques.
- Le personnel à tous les niveaux de l'organisme et à l'extérieur de celui-ci peut contribuer aux analyses de risques.
- Les analyses de risques, y compris l'élimination du risque à sa source, font partie intégrante de la culture d'entreprise.
- Les réévaluations font partie de la procédure d'analyse des risques.
- Les principes de gestion des risques sont intelligemment appliqués à tous les niveaux.

Niveau 3 (standardisé)

- L'organisme a des politiques claires régissant l'utilisation des analyses de risques et le niveau de tolérance des risques.
- La gestion des risques est utilisée de manière homogène dans tout l'organisme.
- La hiérarchie des dispositifs de contrôle des risques et d'élimination du risque à sa source est utilisée efficacement.

Niveau 2 (stabilisé)

- Des analyses de risques sont réalisées, mais la coordination globale est mauvaise.
- Les mesures de contrôle appliquées aux différents secteurs d'activité n'incluent pas toujours les mesures détectées dans le cadre de l'analyse des risques.
- L'analyse de risques est souvent utilisée uniquement pour prouver que les dispositifs de contrôle des risques déjà en place sont adéquats.
- Les analyses de risques sont utilisées pour identifier les domaines où des dispositifs de contrôle des risques sont nécessaires, mais ces dispositifs de contrôle ne sont pas correctement mis en place par la direction.
- Des formations à l'analyse des risques ont été dispensées.
- On peut constater que la hiérarchie des dispositifs de contrôle des risques est appliquée.

Niveau 1 (ad hoc)

- Les analyses de risques ne sont pas réalisées ni réévaluées pour les différents secteurs d'activité de l'organisme.
- Les analyses de risques ne sont pas adaptées à leur utilisation.

- La hiérarchie des dispositifs de maîtrise des risques n'est pas bien utilisée.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Réglementation 19 – (1) Un opérateur de transport doit –

(a) réaliser une analyse adaptée et suffisante des risques portant sur la sécurité des personnes afin de déterminer les mesures qu'elles doivent prendre pour garantir une exploitation sécurisée du système de transport en question dans la mesure où ce système est affecté par leurs actions ; et

(b) mettre en place les mesures mentionnées au sous-paragraphe (a).

(2) Lors de la réalisation d'une analyse ou d'une réévaluation aux termes des paragraphes (1) ou (3), l'opérateur de transport doit appliquer les CSM dans le cas où les opérations sont effectuées sur la voie ferrée principale.

(3) Toute analyse définie au paragraphe (1) doit être réexaminée par l'opérateur de transport qui l'a réalisée si –

(a) il existe des raisons de soupçonner qu'elle n'est plus valable ; ou

(b) il y a eu des changements importants dans le domaine concerné / des modifications de l'analyse seraient requises suite au réexamen,

l'opérateur de transport devra apporter lesdites modifications ainsi que toute autre modification, consécutive au réexamen, des mesures définies au paragraphe (1).

(4) L'opérateur de transport doit, eu égard à toute analyse ou réexamen aux termes de la présente réglementation, rendre compte par écrit des éléments suivants –

(a) le processus de l'analyse réalisée, les méthodes de calcul utilisées et les hypothèses émises ; et

(b) les principaux résultats de l'analyse de risques, y compris les mesures en place ainsi que toute autre mesure que l'opérateur de transport entend prendre pour s'assurer du bon fonctionnement du système de transport eu égard à sa mission propre.

(5) Chaque opérateur de transport doit mettre en place et faire appliquer les dispositions nécessaires, selon la nature de ses activités et l'ampleur de l'opération, à la planification, à l'organisation, au contrôle, au suivi et à la révision des mesures correspondant aux paragraphes (1) ou (3) et doit consigner ces dispositifs.

Annexe 1, 2 (d) procédures et méthodes pour la réalisation de l'analyse des risques et la mise en œuvre de mesures de contrôle des risques dans les cas suivants –

(i) il y a eu un changement dans la façon dont l'opération en question est réalisée ; ou,

(ii) de nouveaux équipements sont utilisés dans la cadre de l'opération en question, ce qui donne lieu à de nouveaux risques vis-à-vis d'une infrastructure ou de l'opération réalisée ;

Sous-critère PI2 : Détermination des objectifs/buts

Les objectifs de santé et de sécurité doivent être 'spécifiques, mesurables, approuvés par ceux qui doivent les accomplir, réalistes et temporellement réalisables' (SMART). Des objectifs à court et à long terme doivent être fixés et hiérarchisés par rapport aux autres objectifs de l'organisme. A tous les niveaux ou dans toutes les composantes de l'organisme, les objectifs doivent être harmonisés de façon à aller dans le sens des objectifs politiques globaux de l'organisme. Des objectifs individuels peuvent également être convenus avec chaque salarié pour s'assurer que les objectifs soient atteints.

On définit le terme « objectif » comme le résultat final escompté.

Une « cible » est une avancée mesurable vers la réalisation d'un objectif.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Identique au niveau 4 ci-dessous, mais l'organisme compare sa performance à celle d'autres organismes, au sein du secteur ferroviaire et à l'extérieur, pour s'assurer que ses objectifs représentent l'excellence.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Les objectifs sont SMART, hiérarchisés, cohérents entre eux et vont dans le sens de la politique globale.
- Le système de gestion de la sécurité permet de s'assurer que des cibles sont fixées et que le niveau de performance est mesuré.
- Les cas de réussite ou la non-réussite sont documentés et utilisés pour contribuer à l'amélioration continue de la performance.
- Des systèmes visant à analyser les cas de non-réussite sont en place.

Niveau 3 (standardisé)

- Des objectifs et des cibles sont fixés en matière de santé et de sécurité.
- Des efforts sont effectués pour atteindre les objectifs SMART, hiérarchiser les objectifs et les buts et les harmoniser.

- Des systèmes visant à analyser les cas de réussite sont en place.
- La réussite des objectifs n'est pas bien alignée sur le processus de réévaluation.

Niveau 2 (stabilisé)

- Il existe des objectifs. Certains peuvent être SMART et hiérarchisés, mais les objectifs des différents secteurs de l'organisme ne sont pas harmonisés et ne vont pas toujours dans le sens des objectifs politiques globaux de l'organisme.
- Les cibles personnelles ne sont pas en harmonie avec les objectifs politiques globaux de l'organisme.
- Le fait de ne pas atteindre les cibles ou les objectifs est toléré.

Niveau 1 (ad hoc)

- Il n'existe que peu d'objectifs de santé et de sécurité, voire aucun.
- Les objectifs qui existent ne sont ni SMART, ni hiérarchisés.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Réglementation 19 (5) Chaque opérateur de transport doit mettre en place et faire appliquer les dispositions nécessaires, selon la nature de ses activités et l'ampleur de l'opération, à la planification, à l'organisation, au contrôle, au suivi et à la révision des mesures correspondant aux paragraphes (1) ou (3) et doit consigner ces dispositions

Annexe 1, 1 (d) montrer comment l'amélioration continue du système de gestion de la sécurité est assurée.

Annexe 1, 2 (b) des objectifs qualitatifs et quantitatifs pour le maintien et l'optimisation de la sécurité et les plans et procédures à suivre pour atteindre ces objectifs ;

Sous-critère PI3 : Planification de la charge de travail

Une bonne planification permet d'améliorer considérablement la façon dont un organisme gère les questions de santé et de sécurité en s'assurant de la présence des bonnes ressources pour mener à bien les tâches. Ceci permet donc un contrôle des risques efficace et un travail efficient.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Identique au niveau 4 ci-dessous, avec toutefois une insistance sur le repérage des bonnes pratiques dans d'autres organismes, quand il répond aux besoins.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Le système de planification prévoit la réévaluation régulière des charges de travail aux différents niveaux de la direction.
- Les grands projets et les autres tâches connues sont planifiés et présentés au début de l'année.
- Les autres tâches sont planifiées et l'on s'efforce de s'assurer que personne n'a une charge de travail excessive.
- La culture de l'organisme est perçue comme équitable.

Niveau 3 (standardisé)

- Un système de planification est en place pour s'assurer que les tâches sont assignées à la bonne personne et peuvent être effectuées dans les temps.
- Il existe un suivi des charges de travail attribuées aux salariés, mais certains sont tout de même surchargés, ce qui donne lieu à des failles en termes de contrôle des risques.
- La culture d'entreprise implique que les salariés acceptent du travail supplémentaire et deviennent surchargés.

Niveau 2 (stabilisé)

- Les charges de travail varient, mais l'organisme s'est efforcé d'allouer les tâches de manière à répartir le travail de manière équitable.
- Les tâches critiques du point de vue de la sécurité sont hiérarchisées.
- Les charges de travail ne sont pas réévaluées de manière à surveiller les problèmes de surcharge.

Niveau 1 (ad hoc)

- Il n'y a peu voire aucune maîtrise des charges de travail.
- Certains salariés sont surchargés tandis que d'autres ont des charges de travail légères.
- Certains indices montrent que la mauvaise performance en termes d'exécution des tâches provient d'un manque de temps et d'une mauvaise hiérarchisation des tâches critiques du point de vue de la sécurité.

Sections concernées des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Réglementation 19 (5) Chaque opérateur de transport doit mettre en place et faire appliquer les dispositions nécessaires, selon la nature de ses activités et l'ampleur de l'opération, à la planification, à l'organisation, au contrôle, au suivi et à la révision des mesures correspondant aux paragraphes (1) ou (3) et doit consigner ces dispositifs.

Sous-critère RCS1 : Sécurité des systèmes de travail (y compris les tâches critiques du point de vue de la sécurité)

L'objectif de ce sous-critère est d'évaluer la capacité d'un organisme à identifier les risques liés à des tâches spécifiques et à mettre en place des dispositifs de contrôle adaptés pour protéger la santé et la sécurité de ceux qui effectuent ces tâches ou sont affectés par celles-ci.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Comme pour le niveau 4 ; l'organisme s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue des systèmes, en cherchant, par exemple, à établir des comparaisons avec d'autres organismes du secteur ferroviaire et des autres secteurs.
- Les systèmes présentent la meilleure combinaison possible de processus, de sites et de salariés pour obtenir des résultats excellents, de manière efficace et en toute sécurité.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Les systèmes de travail sont utilisés à la fois pour mettre en place des dispositifs de contrôle des risques et pour obtenir des informations en retour sur la pertinence de ces dispositifs.

Les modifications des systèmes de travail sont minutieusement contrôlées et sont bien gérées. Elles ont les conséquences prévues avant leur mise en place.

- Les personnes impactées par les systèmes sont consultées.

Niveau 3 (standardisé)

- Il existe une méthode claire et homogène pour concevoir et mettre en place des systèmes de travail utilisant une gestion des risques efficace.

- Les tâches, et notamment celles qui sont critiques du point de vue de la sécurité, sont bien comprises et peuvent être reproduites sur différents sites et par différentes équipes.
- Les dispositifs de sélection et de recrutement des salariés permettent de s'assurer que les utilisateurs des systèmes de travail sont dotés des bonnes compétences.

Niveau 2 (stabilisé)

- Des systèmes de travail sont en place mais il existe des différences importantes dans la façon dont ils sont mis en pratique dans l'organisme.
- Les systèmes peuvent parfois ne pas être adaptés car les procédures génèrent des erreurs ou ne sont pas suffisamment efficaces pour atteindre les résultats visés.
- Les tâches critiques du point de vue de la sécurité sont reconnues comme telles mais ne sont pas gérées en conséquence.

Niveau 1 (ad hoc)

- Les systèmes de travail utilisés en pratique ne correspondent pas à la description écrite des procédures.
- Les systèmes de travail ne tiennent pas compte des risques, et les tâches qui sont critiques du point de vue de la sécurité ne sont pas toujours identifiées et hiérarchisées.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

ROGS Partie 4 ; Tâches critiques du point de vue de la sécurité

Annexe 1, 2 (e) la mise en place de programmes de formation pour les salariés ou bénévoles travaillant sur des éléments directement liés à l'opération et aux systèmes en question pour s'assurer que les compétences de ces personnes soient tenues à jour et qu'elles puissent mener à bien leurs tâches en conséquence.

Sous-critère RCS2 : Gestion des équipements

Une bonne gestion des actifs requiert l'identification des équipements possédés et gérés par l'organisme. Elle requiert également la mise en place de systèmes permettant de s'assurer que les équipements restent en bon état pour que l'organisme puisse atteindre ses objectifs en toute sécurité, efficacité et efficience.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Identique au niveau 4 ci-dessous, mais les réévaluations des calendriers et des fréquences d'inspections incluent des informations provenant de l'extérieur de l'organisme ou du secteur ferroviaire.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Identique au niveau 3 ci-dessous, mais la fréquence des inspections est réévaluée systématiquement et le système est suffisamment souple pour pouvoir s'adapter aux évolutions des équipements.

Niveau 3 (standardisé)

- L'enregistrement des équipements est à jour, et les calendriers d'inspection et de maintenance sont basés sur le risque et sont respectés.
- Il peut y avoir un retard au niveau des inspections, mais il est reconnu et maîtrisé.
- La fréquence des inspections est réévaluée à l'occasion ; l'organisme a une certaine capacité à s'adapter aux évolutions des équipements.

Niveau 2 (stabilisé)

- Des programmes sont en place pour l'inspection et la maintenance de la majorité des équipements, mais non la totalité.
- La fréquence des inspections est spécifiée, mais pas toujours sur la base des risques.
- Le non-respect des fréquences d'inspection est toléré, ce qui entraîne des retards.
- La politique générale de gestion des équipements ne vise pas à améliorer la sécurité.

Niveau 1 (ad hoc)

- Des opérations de maintenance sont réalisées dans une optique proactive et réactive, conformément aux calendriers mais il n'y a pas de registre complet des équipements, et l'organisme ne peut donc pas s'assurer que l'ensemble de ses équipements soit maintenu en bon état et en toute sécurité.
- Il y a peu de critères de conception des sites de travail, voire aucun.

(iii) toutes autres exigences de sécurité pertinentes ;

(iv) les décisions de l'Office of Rail Regulation adressées à l'opérateur de transport en question,

et les procédures destinées à s'assurer que l'organisme respecte les exigences énumérées dans le présent paragraphe tout au long du cycle de vie de tout équipement ou opération faisant l'objet de ces exigences.

Sous-critère RCS3 : Gestion du changement (processus, technique et organisation)

L'objectif de la gestion du changement est de s'assurer que les changements au sein d'un organisme soient correctement planifiés, réalisés et contrôlés dans le but d'aider l'organisme à atteindre ses objectifs. Une gestion du changement efficace permet de maîtriser les risques générés par le changement.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Identique au niveau 4 ci-dessous, mais l'organisme a conscience que le changement touche d'autres aspects de ces activités. Ceci lui permet d'associer les risques opérationnels aux risques de santé et de sécurité quand des changements se produisent et à la suite de ces changements.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Identique au niveau 3 ci-dessous, mais l'évaluation est effectuée après la structuration des changements en question de manière à prendre également en compte l'impact des changements sur la culture de l'organisme.
- L'importance de l'implication des salariés dans le processus de changement est reconnue comme source d'avantages.

Niveau 3 (standardisé)

- L'organisme a une approche efficace de la gestion des changements en termes de procédés, d'organisation et d'ingénierie.
- Il a éventuellement une approche structurée des changements, qui fixe un certain nombre d'étapes dans le système de gestion des changements.
- Il a une méthode homogène d'analyse des risques et de contrôle des risques après la mise en place d'un changement.
- L'impact des changements sur la culture d'entreprise est pris en compte.

Niveau 2 (stabilisé)

- L'importance de la gestion du changement est comprise et il y a un certain degré de contrôle sur tous les types de changement.
- Les changements sont planifiés, mais pas toujours adéquats.
- Il n'y a aucun système de mise en place des changements, ce qui entraîne une absence d'identification ou de contrôle des risques suite à un changement.
- L'impact du changement sur la culture d'entreprise est peu pris en compte.

Niveau 1 (ad hoc)

- Certains types de changements sont reconnus et certains des aspects de ces changements sont gérés.
- Tous les risques associés au changement ne sont pas identifiés et ne sont donc pas maîtrisés.
- L'impact du changement sur la culture d'entreprise n'est pas pris en compte.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

(5) Chaque opérateur de transport doit mettre en place et faire appliquer les dispositions nécessaires, selon la nature de ses activités et l'ampleur de l'opération, à la planification, à l'organisation, au contrôle, au suivi et à la révision des mesures correspondant aux paragraphes (1) ou (3) et doit indiquer ces dispositifs.

Annexe 1, 2 (d) procédures et méthodes pour la réalisation de l'analyse des risques et la mise en œuvre de mesures de contrôle des risques dans les cas suivants –

- (i) il y a eu un changement dans la façon dont l'opération en question est réalisée ; ou,
- (ii) de nouveaux équipements sont utilisés dans le cadre de l'opération en question, ce qui donne lieu à de nouveaux risques vis-à-vis de l'infrastructure ou des opérations ;

Sous-critère RCS4 : Contrôle des sous-traitants

Les organismes doivent avoir une gestion efficace de la santé et de la sécurité de leurs sous-traitants et des personnes affectées par leurs activités, quel que soit le lieu où ces activités sont effectuées.

Le contrôle du sous-traitant inclut, entre autres :

- une détermination claire de sa mission ;
- la sélection du sous-traitant ;
- la familiarisation du sous-traitant avec le site (si nécessaire) ;
- le contrôle de la sécurité et de la qualité du produit ;
- un permis de travail (si nécessaire) ;
- la cession à l'issue de la mission ; et
- le suivi et l'évaluation de la performance.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- La chaîne d'approvisionnement de sous-traitance contribue harmonieusement à l'ensemble des objectifs de l'organisme.
- Les activités principales du sous-traitant en matière de santé et de sécurité sont en adéquation avec celles de l'organisme.

Niveau 4 (maîtrisé)

- L'entreprise a mis en place une méthode systématique de contrôle des sous-traitants.
- Les systèmes de présélection en place suivent une démarche équitable, y compris pour l'évaluation des performances [des sous traitants, NdT] en matière de sécurité.
- Les responsabilités sont bien comprises à tous les stades de la mission. De bonnes relations de travail sont instaurées entre le client et les sous-traitants grâce à des modalités d'interface efficaces.
- Des évaluations de la performance et des évaluations post-mission permettent d'orienter les décisions relatives au choix des sous-traitants pour les missions ultérieures.

Niveau 3 (standardisé)

- L'importance du contrôle des sous-traitants est reconnue et reflétée en lieu et place dans la politique de l'organisme.

- Les sous-traitants sont sélectionnés pour leur capacité à réaliser leur mission de manière sûre et à un niveau satisfaisant.
- La performance du sous-traitant est surveillée pendant la mission et des systèmes d'évaluation de la performance adaptés sont utilisés de manière efficace pour suivre l'accomplissement de la mission.

Niveau 2 (stabilisé)

- Certains éléments d'un système de contrôle des risques sont en place pour le contrôle des sous-traitants, mais il n'y a aucun processus systématique de contrôle couvrant toutes les étapes, de la sélection à l'évaluation post-mission.

Niveau 1 (ad hoc)

- Des sous-traitants sont désignés en fonction des besoins, mais pour leur sélection, peu de critères sont pris en compte hormis celui du coût.
- La mission est peu planifiée.
- Au moment de fixer les modalités de travail, les responsabilités en termes de contrôle des risques sont peu prises en compte.
- Il n'y a aucune supervision des sous-traitants ni aucune évaluation post-mission.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

5) Chaque opérateur de transport doit mettre en place et faire appliquer les dispositions nécessaires, selon la nature de ses activités et l'ampleur de l'opération, à la planification, à l'organisation, au **contrôle**, au suivi et à la révision des mesures correspondant aux paragraphes (1) ou (3) et doit consigner ces dispositifs.

Sous-critère RCS5 : Planification des mesures d'urgence

L'objectif global de la planification des mesures d'urgence est de s'assurer que les bonnes mesures seront utilisées lorsqu'elles s'avèreront nécessaires pour prévenir ou réduire les conséquences des accidents importants.

La planification des mesures d'urgence requiert les éléments suivants :

- identifier les urgences prévisibles qui pourraient survenir ;
- mettre en place des dispositifs pour faire face à ces urgences ;

- mettre en place des formations adaptées et s'assurer que les ressources nécessaires soient disponibles ;
- tester les plans d'intervention d'urgence, avec d'autres personnes et organismes lorsque cela est nécessaire.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Comme pour le niveau 4 ci-dessous, les bonnes pratiques, repérées au sein du secteur ferroviaire et en dehors sont prises en compte.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Comme pour le niveau 3 ci-dessous, mais on tient compte des retours d'expérience post-intervention au moment de la révision des procédures, pour s'assurer que les plans d'intervention d'urgence restent à jour et demeurent efficaces.

Niveau 3 (standardisé)

- Les urgences potentielles liées aux différentes tâches sont identifiées dans le cadre des analyses de risques.
- Des mesures de contrôle, y compris des formations et des ressources, sont en place pour faire face aux situations d'urgence.
- Des exercices communs d'intervention d'urgence sont organisés avec les autres organismes impliqués dans une tâche commune.

Niveau 2 (stabilisé)

- L'organisme est conscient que les interventions d'urgence jouent un rôle important dans le système de contrôle des risques.
- Les urgences majeures susceptibles de survenir sont identifiées et des plans sont en place pour y faire face.
- Les salariés sont formés en matière d'interventions d'urgence de base.

Niveau 1 (ad hoc)

- Il n'y a aucune identification systématique des cas d'urgences possibles et des procédures pour y faire face.
- L'organisme se repose sur les services d'urgence pour traiter tous les aspects des urgences.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Annexe 1, 2 élément j) établissement de plans d'action, d'alerte et d'information en cas d'urgence qui doivent être approuvés par les instances publiques, susceptibles d'être impliquées dans l'urgence en question, notamment les services d'urgence

Critère MRA : Suivi, audits et évaluations

Objectif

L'objectif est de s'assurer que des dispositifs de contrôle des risques soient en place, qu'ils fonctionnent correctement et qu'ils correspondent aux objectifs de l'organisme.

Remarques préliminaires

Les organismes doivent mesurer l'efficacité des dispositifs de contrôle des risques afin de garantir que le contrôle des risques soit bien perçu et fonctionne dans la pratique. Les systèmes de travail sécurisés doivent être suivis pour vérifier qu'ils sont bien adaptés et réellement respectés. Des systèmes de suivi, d'audit et d'évaluation de la performance doivent être en place pour s'assurer que le système de gestion de la sécurité fonctionne correctement.

Les audits sont destinés à vérifier qu'un organisme fait ce qu'il a dit qu'il ferait. Ils doivent être accompagnés de révisions régulières pour s'assurer que les objectifs opérationnels de l'organisme sont corrects. Ces révisions doivent également permettre de vérifier que les dispositifs mis en place pour atteindre les objectifs opérationnels fonctionnent bien comme prévu.

Le suivi, les audits et les évaluations forment un circuit de retours d'information au sein du système global de gestion de la sécurité et jouent un rôle essentiel vis-à-vis des programmes d'amélioration continue et de l'atteinte d'un niveau d'excellence.

Sous-critères

MRA1 : Mesures de surveillance proactive

MRA2 : Audit

MRA3 : Enquête et gestion des incidents

MRA4 : Evaluation du management

MRA5 : Action corrective / gestion du changement

Sous-critère MRA1 : Mesures de surveillance proactive

Les activités et les équipements critiques vis-à-vis du contrôle des risques doivent être surveillés en permanence.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Les activités de suivi choisies portent sur les systèmes critiques et vulnérables. Les résultats de ce suivi sont coordonnés dans tout l'organisme pour venir appuyer les évaluations et le contrôle effectif des progrès effectués.

- Les procédures de suivi sont réévaluées pour s'assurer qu'elles demeurent pertinentes par rapport au profil de risque de l'organisme.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Identique au niveau 3 ci-dessous, mais le suivi des systèmes critiques et vulnérables est bien appréhendé.
- Les responsables et responsables hiérarchiques sont bien formés et disposent des ressources nécessaires, et on peut constater que les systèmes de travail sont régulièrement remis en question.
- Les directeurs cadres et intermédiaires assurent un suivi en tenant compte du facteur risque.

Niveau 3 (standardisé)

- Le suivi est assuré via l'analyse des risques, et l'ensemble des dispositifs de contrôle des risques est surveillé de manière logique.
- Les pratiques sont homogènes dans l'ensemble de l'organisme.
- Le suivi est mis en place sur la base des processus de manière à ce que les systèmes critiques ou vulnérables ne soient pas traités en priorité au détriment des systèmes moins critiques ou vulnérables (mesurer pour mesurer).

Niveau 2 (stabilisé)

- Certains processus sont supervisés et certains équipements sont inspectés.
- Les données sont i conservées à part.
- On constate des décalages entre différentes unités de l'organisme.
- On constate que certains salariés de l'organisme ne comprennent pas le besoin de surveiller les dispositifs de contrôle des risques.

Niveau 1 (ad hoc)

- Le personnel ne sait pas réellement, voire pas du tout, si des dispositifs de contrôle des risques sont en place ou s'ils fonctionnent bien.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Réglementation 19 (5) Chaque opérateur de transport doit mettre en place et faire appliquer les dispositions nécessaires, selon la nature de ses activités et l'ampleur de l'opération, à la planification, à l'organisation, au contrôle, au suivi et à la révision des mesures correspondant aux paragraphes (1) ou (3) et doit consigner ces dispositions.

Annexe 1, 2 (b) des objectifs qualitatifs et quantitatifs pour le maintien et l'optimisation de la sécurité et les plans et procédures à suivre pour atteindre ces objectifs ;

Sous-critère MRA2 : Audit

Un audit est une inspection indépendante et systématique des systèmes de maîtrise des risques et des dispositifs de management visant à vérifier que les objectifs organisationnels sont remplis.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Identique au niveau 4 ci-dessous, mais les objectifs opérationnels sont plus ambitieux et des comparaisons sont établies avec les bonnes pratiques.
- Des activités d'audit entre pairs peuvent être intégrées.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Les activités d'audit sont planifiées et hiérarchisées.
- Une combinaison adéquate de techniques d'audit est utilisée pour recueillir des informations sur la performance au regard des objectifs opérationnels.
- L'organisme est en mesure de démontrer que les audits sont réalisés par des inspecteurs compétents.

Niveau 3 (standardisé)

- On peut constater qu'il existe une approche coordonnée, efficace et planifiée des audits. Les activités d'audit visent à mettre l'organisme en conformité avec la législation.

Niveau 2 (stabilisé)

- Certains audits sont réalisés, mais les techniques utilisées et les domaines inspectés ne prennent pas en compte la nature ou l'importance du système de contrôle des risques .
- Il n'y a aucun programme d'audit coordonné.

Niveau 1 (ad hoc)

- Il y a peu de trace de la réalisation d'audits, voire aucune.
- Les audits réalisés ne sont pas planifiés ou hiérarchisés et les résultats ne mènent à aucune action concrète.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Réglementation 19 (5) Chaque opérateur de transport doit mettre en place et faire appliquer les dispositions nécessaires, selon la nature de ses activités et l'ampleur de l'opération, à la planification, à l'organisation, au contrôle, au suivi et à la révision des mesures i correspondant aux paragraphes (1) ou (3) et doit consigner ces dispositions.

Annexe 1, 2(k) dispositions pour la réalisation d'audits internes récurrents du système de gestion de la sécurité.

Sous-critère MRA3 : Enquêtes relatives aux incidents

Ce sous-critère concerne l'évaluation de la performance du système de gestion et des dispositifs de contrôle des risques après un incident.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Identique au niveau 4 ci-dessous, mais l'organisme saisit les implications des résultats des enquêtes menées par d'autres organismes.
- On peut constater que la culture de l'organisme est perçue comme correcte.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Identique au niveau 3 ci-dessous, mais la qualité des enquêtes permet d'émettre des recommandations qui peuvent être appliquées au sein de l'organisme et à l'extérieur.
- La catégorie des incidents faisant l'objet d'une enquête inclut, les cas échéant, la perturbation des activités et les cas de non-réalisation des objectifs.

Niveau 3 (standardisé)

- Des dispositifs ont été mis en place pour déterminer le calendrier et les modalités des enquêtes.
- La cause fondamentale des incidents est examinée et des enquêtes sont également effectuées en cas de quasi-accidents ou de précurseurs.

Niveau 2 (stabilisé)

- Les incidents font l'objet d'enquêtes mais la procédure et l'objet de ces enquêtes ne sont pas bien définis.
- Les causes immédiates font l'objet d'enquêtes.
- Les catégories d'incidents faisant l'objet d'enquêtes sont limitées aux accidents et les recommandations émises à l'issue des enquêtes visent seulement à éviter que la même chose ne se reproduise. Elles n'identifient aucune piste d'amélioration.

Niveau 1 (ad hoc)

- Rien n'indique que des enquêtes soient réalisées ; la culture d'entreprise consiste à trouver un coupable.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Réglementation 19 (5) Chaque opérateur de transport doit mettre en place et faire appliquer les dispositions nécessaires, selon la nature de ses activités et l'ampleur de l'opération, à la planification, à l'organisation, au contrôle, au suivi et à la révision des mesures correspondant aux paragraphes (1) ou (3) et doit consigner ces dispositions.

Annexe 1, 2(i) procédures pour garantir que les accidents, incidents, quasi-accidents et autres événements dangereux sont signalés, analysés et font l'objet d'enquêtes et que les mesures de prévention nécessaires sont bien prises ;

Sous-critère MRA4 : Evaluation du management

Ce sous-critère vise à vérifier que les objectifs opérationnels de l'organisme sont susceptibles d'être continuellement améliorés et d'aboutir à l'excellence.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Identique au niveau 4 ci-dessous.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Identique au niveau 3 ci-dessous, mais on tire les enseignements des incidents survenus dans d'autres organismes ou d'autres secteurs.

Niveau 3 (standardisé)

- La direction exploite automatiquement les résultats de la surveillance et des audits pour évaluer la performance de l'organisme et apporte les modifications nécessaires.
- Les recommandations issues des évaluations sont clairement assignées, suivies et démontrent que les implications les plus importantes sont prises en compte.

Niveau 2 (stabilisé)

- Les évaluations réalisées ne sont pas intégrées dans une démarche de progrès structurée . Elles sont souvent réactives et ne sont pas planifiées dans le cadre du cycle de management.

Niveau 1 (ad hoc)

- Il n'y a aucune analyse des résultats du suivi et des audits.
- Les objectifs opérationnels ne sont pas revus.

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Réglementation 19 (5) Chaque opérateur de transport doit mettre en place et faire appliquer les dispositions nécessaires, selon la nature de ses activités et l'ampleur de l'opération, à la planification, à l'organisation, au contrôle, au suivi et à la révision des mesures correspondant aux paragraphes (1) ou (3) et doit consigner ces dispositifs.

Annexe 1, 1 (d) montrer comment l'amélioration continue du système de gestion de la sécurité est assurée.

Annexe 1, 2 (c) procédures pour répondre aux critères ou autres exigences techniques et opérationnelles établis dans–

(i) les Spécifications techniques d'interopérabilité ;

(ii) les règles nationales de sécurité ;

(iii) toutes autres exigences de sécurité pertinentes ; et

(iv) les décisions de l'Office of Rail Regulation concernant l'opérateur de transport,

et les procédures destinées à s'assurer que l'organisme respecte les exigences énumérées dans le présent paragraphe tout au long du cycle de vie de tout équipement ou opération faisant l'objet de ces exigences.

Sous-critère MRA5 : Actions correctives

Les organismes doivent avoir des dispositifs en place pour définir, assigner et réaliser les actions déterminées suite au suivi, aux enquêtes, audits et évaluations.

Niveau de performance constaté

Objectif (excellence)

- Identique au niveau 4 ci-dessous ; des actions correctives sont mises en place à partir du secteur ferroviaire et des autres secteurs.

Niveau 4 (maîtrisé)

- Identique au niveau 3 ci-dessous, avec des critères de clôture [des actions correctrices, NdT] et des mécanismes de suivi des améliorations.
- Les actions correctives sont liées aux objectifs définis dans le système de gestion de la sécurité pour obtenir le meilleur résultat possible.

Niveau 3 (standardisé)

- Un processus est en place pour s'assurer que les actions repérées dans le cadre du suivi, des audits et des évaluations sont mises en œuvre et pour désigner les responsables des actions et les échéances de réalisation.
- Des actions correctives seront mises en place à tous les niveaux du système de gestion de la sécurité.

Niveau 2 (stabilisé)

- Les résultats simples issus des suivis, audits et évaluations donnent lieu à des actions simples et à des changements aux niveaux inférieurs du système de gestion de la sécurité.
- Aucun processus systématique.

Niveau 1 (ad hoc)

- Le suivi, les audits et les évaluations entraînent peu de changements, voire aucun, soit parce qu'ils n'ont pas lieu soit parce qu'il n'y a aucune action de suivi. .

Sections pertinentes des *Railways and other Guided Transport Systems (Safety) Regulations 2006*

Réglementation 19 (5) Chaque opérateur de transport doit mettre en place et faire appliquer les dispositions nécessaires, selon la nature de ses activités et l'ampleur de l'opération, à la planification, à l'organisation, au contrôle, au suivi et à la révision des mesures correspondant aux paragraphes (1) ou (3) et doit consigner ces dispositions.

Annexe 1, 1 (d) montrer comment l'amélioration continue du système de gestion de la sécurité est assurée ;

Annexe 1, 2(i) procédures pour garantir que les accidents, incidents, quasi-accidents et autres événements dangereux sont signalés, analysés et font l'objet d'enquêtes et que les mesures de prévention nécessaires sont bien prises .