

Guide de rédaction du manuel du Système de Gestion de la Sécurité de l'AMO



SOMMAIRE

1. REFERENCES	3
2. DEFINITIONS	3
3. ACRONYMES	3
4. OBJET	4
5. DOMAINE D'APPLICATION	4
6. DIRECTIVES GENERALES	4
6.1. FORMAT ET PRESENTATION DU MANUEL SGS	4
6.2. STRUCTURE ET TENEUR DU MANUEL SGS	4
CHAPITRE 1 - POLITIQUE ET OBJECTIFS DE SECURITE	7
1.1. Engagement de la direction	7
1.2. Obligations de rendre compte en matière de sécurité	9
1.3. Nomination du personnel clé de sécurité	9
1.4. Coordination de la planification des interventions d'urgence	9
1.5. Documentation relative au SGS	9
CHAPITRE 2 - GESTION DES RISQUES DE SECURITE	11
2.1. Identification des dangers	12
2.2. Évaluation et atténuation des risques de sécurité	12
CHAPITRE 3 - ASSURANCE DE LA SECURITE	13
3.1. Surveillance et mesure de la performance de sécurité	13
3.2. Gestion du changement	14
3.3. Amélioration continue du SGS	14
CHAPITRE 4 - PROMOTION DE LA SECURITE	15
4.1. Formation et éducation	15
4.2. Communication relative à la sécurité	15



1. REFERENCES

OACI - Annexe 19, Ch 4, § 4.1.1, App 2.

OACI – Doc 9859

Check-list (SGS), Conformité au SGS de l'AMO

2. DEFINITIONS

Atténuation des risques : processus d'intégration de défenses, de contrôles préventifs ou de mesures de rétablissement pour réduire la gravité et/ou la probabilité de la conséquence prévue d'un danger.

Danger : situation ou objet pouvant causer un incident ou un accident d'aviation ou y contribuer.

Dirigeant responsable : personne identifiable à qui incombe la responsabilité de la performance efficace et efficiente du SGS du prestataire de services.

Objectif de sécurité : brève déclaration de haut niveau sur les réalisations en matière de sécurité ou sur le résultat escompté à atteindre par le programme national de sécurité ou par le système de gestion de la sécurité du prestataire de services.

Performance de sécurité : résultats d'un État ou d'un prestataire de services en matière de sécurité, par rapport aux cibles et aux indicateurs de performance de sécurité qu'il s'est fixés.

Risque de sécurité : probabilité et gravité prévues des conséquences ou résultats d'un danger.

Sécurité : état dans lequel les risques liés aux activités aéronautiques concernant, ou appuyant directement, l'exploitation des aéronefs sont réduits et maîtrisés à un niveau acceptable.

Système : structure organisée, intentionnelle, constituée d'éléments et composants corrélés et interdépendants et de politiques, procédures et pratiques connexes créées pour effectuer une activité spécifique ou pour résoudre un problème.

Système de gestion de la sécurité (SGS) : approche systématique de la gestion de la sécurité, comprenant les structures organisationnelles, l'obligation de rendre compte, les responsabilités, les politiques et les procédures nécessaires.

3. ACRONYMES

ANAC-BF : Agence Nationale de l'Aviation Civile du Burkina Faso

AMO : Approved Maintenance Organization

HIRM : Hazard Identification and Risk Management

OACI : Organisation de l'Aviation Civile Internationale

MSGs : Manuel du Système de Gestion de la Sécurité

SDCPS : Système de collecte et de traitement des données de sécurité

SGS : Système de Gestion de la Sécurité

SPI : Safety Performance Indicator (indicateur de performance de sécurité)

SPT : Safety Performance Target (cible de performance de sécurité)



4. OBJET

Le présent guide a pour objet d'orienter les organismes de maintenance agréés (AMO) dans la rédaction du manuel du Système de Gestion de la Sécurité (SGS).

5. DOMAINE D'APPLICATION

Le présent guide s'applique à tous les AMO qui relèvent de l'ANAC-BF.

6. DIRECTIVES GENERALES

6.1. FORMAT ET PRESENTATION DU MANUEL SGS

Le format recommandé pour le MSGS de l'AMO est le suivant :

- a) présenter le manuel sous la forme d'un classeur à couverture résistante et brochage mobile, permettant une insertion ou un retrait facile des pages lors des mises à jour ;
- b) inscrire le nom de l'AMO sur la couverture et sur la tranche de chaque volume ;
- c) séparer et identifier les différents chapitres du manuel pour faciliter la consultation des documents ;
- d) utiliser du papier de couleur blanche, assez résistant et assez épais ;
- e) éviter l'impression recto-verso ;
- f) utiliser du papier dont le format des pages est du type commercial normalisé A4 (21 x 29,7 cm) ;
- g) prévoir pour chaque page un cartouche indiquant les informations suivantes :
 1. le nom officiel de l'AMO inscrit sur l'agrément ;
 2. la désignation «Manuel du système de gestion de la sécurité (MSGS)» ;
 3. l'édition ;
 4. le numéro d'amendement ;
 5. les dates de l'édition /de l'amendement ;
 6. le chapitre du MSGS associé ;
 7. le numéro de page.

Ces directives s'appliquent à tous les éléments constituant le MSGS y compris les documents référencés et associés, séparés du document basique.

Note : Dans le cas où le MSGS et ses évolutions sont disponibles sous forme électronique une copie papier doit être fournie à l'ANAC-BF pour faciliter son étude.

6.2. STRUCTURE ET TENEUR DU MANUEL SGS

Cette partie du guide présente les différents points à traiter dans chaque paragraphe du MSGS.

6.2.1. PRESENTATION DU MSGS

Le Manuel SGS comprend :

- a) une page de garde qui précise :
 1. le nom officiel de l'AMO ;



2. l'adresse physique et l'adresse postale si différente, les numéros de téléphone, l'e-mail et le numéro de fax du siège social de l'exploitant ;
 3. la rubrique d'approbation par l'ANAC-BF ;
 4. le numéro d'exemplaire du document ;
 5. l'édition, le numéro et la date d'amendement du document.
- b) les pages de présentation et de contrôle du manuel comprenant les points suivants :
1. le sommaire ;
 2. la table des matières ;
 3. la liste des pages effectives ;
 4. la liste des révisions du manuel ;
 5. la page d'amendement ;
 6. la liste des destinataires (Autorité, destinataires internes à l'entreprise et sous-traitants) ;
 7. le contrôle du manuel : décrire comment le manuel sera tenu à jour et comment l'organisation veillera à ce que tout le personnel participant à des fonctions liées à la sécurité dispose de la version actualisée ;
 8. les exigences réglementaires du SGS : mentionner les règlements et éléments indicatifs du SGS en vigueur aux fins de référence et de sensibilisation nécessaires de toutes les parties concernées ;
 9. la portée et l'intégration du système de gestion de la sécurité : décrire la portée et l'étendue des opérations et installations de l'organisme liées à l'aviation dans lesquelles le SGS s'appliquera. La portée des procédés, de l'équipement et des opérations jugés utiles au programme d'identification des dangers et de gestion des risques (HIRM) de l'organisme devrait être également mentionnée ;
 10. la liste des définitions ;
 11. la liste des abréviations.

6.2.2. CONTENU DU MSGS

Le Manuel du système de gestion de la sécurité est un instrument clé pour communiquer à tout l'AMO la démarche de sécurité de l'organisme. Il documente tous les aspects du SGS, y compris la politique, les objectifs et les procédures de sécurité, et les responsabilités individuelles en matière de sécurité.

Hormis les pages de présentation et de contrôle décrites au point 7.2.1 ci-dessus, le contenu type d'un MSGS porte sur les chapitres suivants :

CHAPITRE 1. POLITIQUE ET OBJECTIFS DE SECURITE

- 1.1. Engagement et responsabilité de la direction
- 1.2. Obligations de rendre compte en matière de sécurité
- 1.3. Nomination du personnel clé de sécurité
- 1.4. Coordination de la planification des interventions d'urgence
- 1.5. Documentation relative au SGS

CHAPITRE 2. GESTION DES RISQUES DE SECURITE

- 2.1. Identification des dangers
- 2.2. Évaluation et atténuation des risques de sécurité



CHAPITRE 3. ASSURANCE DE LA SECURITE

- 3.1. Surveillance et mesure de la performance de sécurité
- 3.2. La gestion du changement
- 3.3. Amélioration continue du SGS

CHAPITRE 4. PROMOTION DE LA SECURITE

- 4.1. Formation et éducation
- 4.2. Communication relative à la sécurité



CHAPITRE 1 - POLITIQUE ET OBJECTIFS DE SECURITE

Le premier composant du cadre pour un SGS se concentre sur la création d'un environnement dans lequel la gestion de la sécurité peut être efficace. Il repose sur une politique et des objectifs de sécurité qui énoncent l'engagement de la haute direction envers la sécurité, ses buts et la structure organisationnelle d'appui.

L'engagement de la direction et le leadership dans le domaine de la sécurité sont indispensables pour la mise en œuvre d'un SGS efficace et sont affirmés dans la politique de sécurité et par l'établissement d'objectifs de sécurité. L'engagement de la direction envers la sécurité est démontré au moyen du processus décisionnel de la direction et de l'affectation des ressources ; ces décisions et actions devraient toujours être cohérentes avec la politique et les objectifs de sécurité afin d'encourager une culture positive de la sécurité.

La politique de sécurité devrait être élaborée et approuvée par la haute direction et doit être signée par le dirigeant responsable. Le personnel de sécurité clé et, le cas échéant, les instances représentatives du personnel (forums des employés, syndicats) devraient être consultés pour l'élaboration de la politique de sécurité et des objectifs de sécurité, afin de promouvoir un sens de la responsabilité partagée.

1.1. Engagement de la direction

Dans ce sous-chapitre, l'AMO doit :

- a) définir la politique de sécurité conformément aux exigences internationales et nationales et qui doit :
 1. correspondre à la taille et à la complexité de l'organisation de la structure organisationnelle (y compris des sites et bases multiples), de la disponibilité de ressources, de la complexité des activités et des interfaces avec des organisations externes ;
 2. énoncer les intentions, les principes de gestion et l'engagement de l'organisation d'améliorer constamment la sécurité de l'aviation ;
 3. refléter l'engagement de l'organisation à l'égard de la gestion de la sécurité ;
 4. inclure un énoncé clair au sujet de la fourniture des ressources nécessaires à sa mise en œuvre ;
 5. inclure des procédures de comptes rendus de sécurité ;
 6. indiquer clairement quels types de comportements sont inacceptables dans le cadre des activités d'aviation du prestataire de services et inclure les conditions dans lesquelles une action disciplinaire ne s'appliquerait pas ;
 7. être une brève description, analogue à un énoncé de mission ;
 8. être approuvée et signée par le dirigeant responsable de l'organisation ;
 9. être communiquée, avec une approbation visible, à travers toute l'organisation (au personnel à tous les niveaux) afin de les sensibiliser à leurs obligations individuelles en matière de sécurité ;
 10. être périodiquement revue pour s'assurer qu'elle demeure pertinente et appropriée au prestataire de services.

Politique de sécurité

La politique de sécurité devrait être visiblement approuvée par la haute direction et par le Dirigeant responsable. La notion d'« approbation visible » traduit le fait que l'appui actif de la direction à la politique de sécurité est rendu visible pour le reste de l'organisation. Cette visibilité peut être atteinte par tout moyen de communication et par l'alignement des activités sur la politique de sécurité.



Il incombe à la direction de communiquer la politique de sécurité dans l'ensemble de l'organisation, afin de garantir que tout le personnel comprenne cette politique de sécurité et travaille dans le respect de celle-ci.

Pour refléter l'engagement de l'organisation envers la sécurité, la politique de sécurité devrait comporter un engagement à :

- a) améliorer en continu le niveau de performance de sécurité ;
- b) promouvoir et maintenir une culture positive de la sécurité au sein de l'organisation ;
- c) respecter toutes les exigences réglementaires applicables ;
- d) fournir les ressources nécessaires pour livrer un produit ou un service sûr ;
- e) garantir que la sécurité est une responsabilité première de tous les cadres ;
- f) garantir que cette politique est comprise, mise en œuvre et maintenue à tous les niveaux.

La politique de sécurité devrait aussi faire référence au système de compte rendu en matière de sécurité, afin d'encourager des comptes rendus de problèmes de sécurité et d'informer le personnel au sujet de la politique disciplinaire appliquée lorsque des événements de sécurité ou des problèmes de sécurité sont signalés.

La politique disciplinaire est utilisée pour déterminer si une erreur ou une violation de règle a été commise, de sorte que l'organisation puisse établir si une mesure disciplinaire doit être prise.

Pour garantir le traitement équitable des personnes concernées, il est essentiel que ceux qui ont la responsabilité d'établir s'il y a eu erreur ou violation aient les savoir-faire techniques requis pour tenir pleinement compte du contexte de l'événement.

Une politique relative à la protection des données de sécurité et des informations de sécurité, ainsi que des auteurs de comptes rendus, peut avoir un effet positif sur la culture du compte rendu. Le prestataire de services et l'État devraient autoriser l'anonymisation et l'agrégation des comptes rendus pour permettre la réalisation d'analyses de sécurité utiles ne nécessitant pas une implication du personnel ou de prestataires de services spécifiques. Étant donné que des événements majeurs peuvent être liés à des processus et procédures extérieurs au SGS du prestataire de services, l'autorité pertinente de l'État peut ne pas autoriser l'anonymisation précoce des comptes rendus dans toutes les circonstances. Néanmoins, une politique autorisant l'anonymisation appropriée des comptes rendus peut améliorer la qualité des données collectées.

Objectifs de sécurité

En tenant compte de sa politique de sécurité, l'AMO devrait aussi établir des objectifs de sécurité pour définir ce qu'il vise à atteindre au chapitre des résultats de sécurité. Les objectifs de sécurité devraient être des déclarations brèves, de haut niveau, relatives aux priorités de sécurité de l'organisation et ils devraient aborder les risques de sécurité les plus significatifs de l'organisation.

Les objectifs de sécurité peuvent être inclus dans la politique de sécurité (ou documentés séparément), qui définit ce que l'organisation vise à atteindre en matière de sécurité. Les indicateurs de performance de sécurité (SPI) et les cibles de performance de sécurité (SPT) sont nécessaires pour le suivi de la réalisation de ces objectifs de sécurité et sont présentés plus en détail dans ce chapitre, sous le Composant 3.

La politique de sécurité et les objectifs de sécurité devraient être revus périodiquement pour garantir qu'ils restent pertinents (un changement de Dirigeant responsable requerrait leur révision, par exemple).



1.2. Obligations de rendre compte en matière de sécurité

Un système de comptes rendus devrait comprendre à la fois des éléments réactifs (comptes rendus d'accidents/incidents, etc.) et proactifs/prédictifs (comptes rendus de dangers).

Ce sous chapitre doit décrire les systèmes de comptes rendus respectifs.

Les facteurs à prendre en compte comprennent : le format du compte-rendu, la confidentialité, les destinataires, les procédures d'investigation/évaluation, les mesures correctives/préventives et la diffusion du compte rendu.

Le prestataire de services doit :

- a) désigner le Dirigeant responsable qui, indépendamment d'autres fonctions, aura la responsabilité et l'imputabilité ultimes, au nom de l'AMO, de la mise en œuvre et de la maintenance du SGS ;
- b) définir clairement l'imputabilité hiérarchique en matière de sécurité dans l'ensemble de l'organisation y compris l'imputabilité directe des cadres supérieurs en matière de sécurité;
- c) préciser les obligations redditionnelles de tous les membres de la direction, indépendamment d'autres fonctions, ainsi que celles des employés, en ce qui concerne la performance de sécurité du SGS ;
- d) documenter et communiquer dans toute l'organisation les responsabilités, les imputabilités et les pouvoirs en matière de sécurité ;
- e) définir les niveaux de direction qui sont habilités à prendre des décisions en ce qui concerne l'acceptabilité des risques de sécurité.

1.3. Nomination du personnel clé de sécurité

L'AMO nomme un gestionnaire de la sécurité responsable de la mise en œuvre et de la maintenance d'un SGS efficace.

Les compétences d'un gestionnaire de la sécurité devraient inclure, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- a) une expérience de la gestion de la sécurité/de la qualité ;
- b) une expérience opérationnelle du produit ou du service fourni par l'organisation ;
- c) des compétences techniques pour comprendre les systèmes qui sous-tendent les opérations ou le produit/service fourni ;
- d) des compétences interpersonnelles ;
- e) des aptitudes d'analyse et de résolution des problèmes ;
- f) des aptitudes à gérer des projets ;
- g) des aptitudes en communication orale et écrite ;
- h) une compréhension des facteurs humains.

1.4. Coordination de la planification des interventions d'urgence

L'AMO veille à ce qu'un plan d'intervention d'urgence soit dûment coordonné avec les plans d'intervention d'urgence des organisations avec lesquelles il doit entrer en interface pendant la fourniture de ses services.

1.5. Documentation relative au SGS

Elaborer un plan de mise en œuvre du SGS, formellement entériné par l'organisation, qui définit la démarche de celle-ci en matière de sécurité d'une manière répondant à ses objectifs de sécurité.

Elaborer et tenir à jour la documentation du SGS, qui décrit :



- a) la politique et les objectifs de sécurité ;
- b) les exigences du SGS ;
- c) les processus et procédures du SGS ;
- d) les imputabilités, responsabilités et pouvoirs pour les processus et procédures du SGS ;
- e) les produits du SGS.

Le manuel du SGS devrait inclure une description détaillée des politiques, processus et procédures de l'AMO, notamment :

- a) la politique et les objectifs de sécurité ;
- b) des références à toute exigence réglementaire applicable au SGS ;
- c) la description du système ;
- d) les obligations de rendre compte en matière de sécurité et le personnel de sécurité clé ;
- e) les processus et procédures du système de compte rendu volontaire et obligatoire en matière de sécurité ;
- f) les processus et procédures d'identification des dangers et d'évaluation des risques de sécurité ;
- g) les procédures d'enquête en matière de sécurité ;
- h) les procédures d'établissement et de suivi des indicateurs de performance de sécurité ;
- i) les processus et procédures de formation au SGS et la communication ;
- j) les processus et procédures de communication en matière de sécurité ;
- k) les procédures d'audit interne ;
- l) les procédures de gestion du changement ;
- m) les procédures de gestion de la documentation relative au SGS ;
- n) le cas échéant, la coordination de la planification des interventions d'urgence.



CHAPITRE 2 - GESTION DES RISQUES DE SECURITE

L'AMO veille à ce que les risques de sécurité rencontrés dans les activités d'aviation soient maîtrisés afin de réaliser leurs cibles de performance de sécurité.

Ce processus est connu sous l'appellation « gestion des risques de sécurité » et comprend l'identification des dangers, l'évaluation des risques de sécurité et la mise en œuvre de mesures correctives appropriées. Le processus de gestion des risques de sécurité est illustré à la Figure 1 ci-dessous :

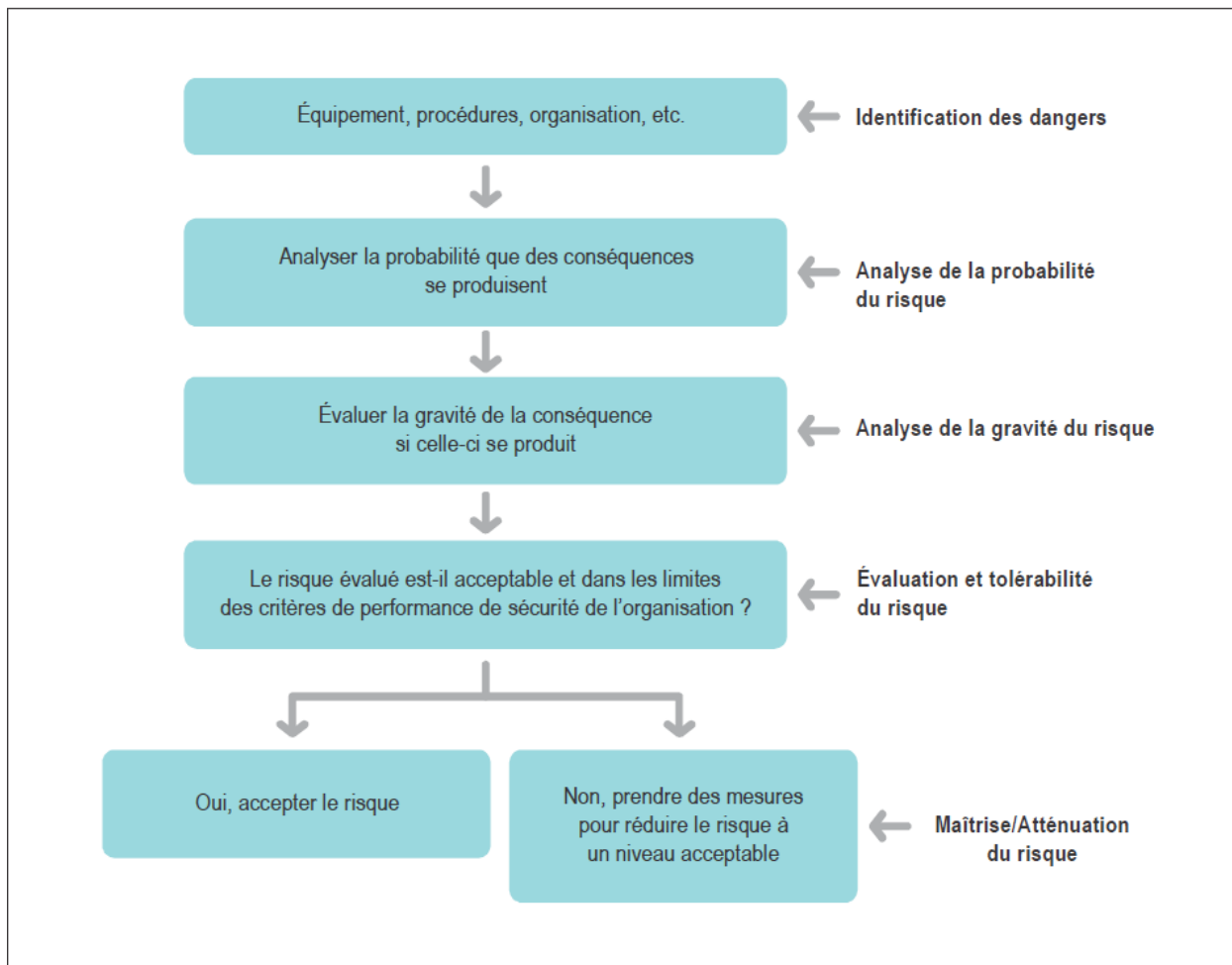


Figure 1 - Processus d'identification des dangers et de gestion des risques

Le Composant 2 « Gestion des risques de sécurité » identifie systématiquement les dangers qui existent dans le contexte de la fourniture de ses produits ou services. Les dangers peuvent résulter de systèmes qui sont défaillants au niveau de la conception, de la fonction technique, de l'interface humaine ou des interactions humaines avec d'autres processus et systèmes.

Ils peuvent également résulter d'un échec de processus ou systèmes existants à s'adapter aux changements de l'environnement opérationnel du prestataire de services. Une analyse soigneuse de ces facteurs pendant les phases de planification, de conception et de mise en œuvre peut souvent aider à déterminer les dangers potentiels avant que le système devienne opérationnel.



La compréhension du système et de son environnement opérationnel est également essentielle pour la réalisation de performances de sécurité élevées.

Les dangers peuvent être découverts pendant le cycle de vie opérationnel, grâce aux comptes rendus des employés ou aux enquêtes sur les incidents. L'analyse de ces dangers doit être menée dans le contexte du système. Ce contexte est essentiel si l'on veut éviter l'attribution d'événements à l' « erreur humaine », auquel cas des défauts du système peuvent être négligés, qui restent cachés et susceptibles de jouer un rôle dans des événements futurs potentiellement plus graves.

2.1. Identification des dangers

Elaborer et tenir à jour un processus formel qui assure l'identification des dangers des produits ou services associés à l'aviation.

L'identification des dangers se fonde sur une combinaison de méthodes réactives, proactives et prédictives de collecte de données de sécurité. Ce sous-chapitre doit :

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

2.2. Évaluation et atténuation des risques de sécurité

Elaborer et tenir à jour un processus qui garantit l'analyse, l'évaluation et la maîtrise des risques de sécurité associés aux dangers identifiés.

Note :

Les dangers identifiés sont évalués, priorisés et traités en vue de l'évaluation des risques, selon les besoins.

Le MSGS doit décrire :

- a) un processus structuré d'évaluation des risques comprenant l'évaluation de la gravité, de la probabilité, de l'acceptabilité et des contrôles préventifs ;
- b) un processus pour évaluer l'efficacité des mesures correctives, préventives et de rétablissement qui ont été élaborées ;
- c) un processus d'exams périodiques des évaluations de la sécurité et de documentation de leurs résultats.

Les procédures d'identification des dangers et d'évaluation des risques portent essentiellement sur la sécurité de l'aviation, qui est leur contexte fondamental.

Le processus d'évaluation des risques utilise des tableurs, des formulaires ou des logiciels appropriés à la complexité de l'organisation et des opérations en cause.

Les évaluations de la sécurité achevées sont approuvées par le niveau approprié de direction.

CHAPITRE 3 - ASSURANCE DE LA SECURITE

L'assurance de la sécurité consiste en processus et activités entrepris par l'AMO afin de déterminer si le SGS fonctionne conformément aux attentes et aux exigences. L'AMO surveille constamment ses processus internes ainsi que son environnement opérationnel afin de reconnaître les changements ou les écarts qui pourraient faire naître des risques de sécurité nouveaux ou entraîner la dégradation de contrôles existants des risques. Ces changements ou écarts peuvent alors être traités ensemble dans le cadre du processus de gestion des risques de sécurité.

Le processus d'assurance de la sécurité s'inscrit en complément de celui de l'assurance qualité, chacun ayant des exigences en matière d'analyse, de documentation, d'audit et d'exams de la gestion pour faire en sorte que certains critères de performance soient remplis. Alors que l'assurance qualité se concentre généralement sur le respect par l'organisation des exigences réglementaires, l'assurance de la sécurité surveille spécifiquement l'efficacité des contrôles des risques de sécurité.

La relation de complémentarité de l'assurance de la sécurité et de l'assurance qualité permet l'intégration de certains processus d'appui. Cette intégration peut servir à réaliser des synergies pour garantir que les objectifs de sécurité, de qualité, et les objectifs commerciaux de l'AMO sont réalisés.

Enfin, les activités d'assurance de la sécurité devraient inclure l'élaboration et la mise en œuvre d'actions correctives pour donner suite à des constatations d'écarts systémiques qui ont un impact potentiel sur la sécurité. La responsabilité organisationnelle de l'élaboration et de la mise en œuvre de mesures correctives devrait incomber aux départements cités dans les constatations.

3.1. Surveillance et mesure de la performance de sécurité

L'AMO élabore et préserve les moyens de vérifier la performance de sécurité de l'organisation et de valider l'efficacité de la maîtrise des risques de sécurité.

La performance de sécurité de l'AMO doit être vérifiée par référence aux indicateurs de performance de sécurité (SPI) et aux cibles de performance de sécurité du SGS.

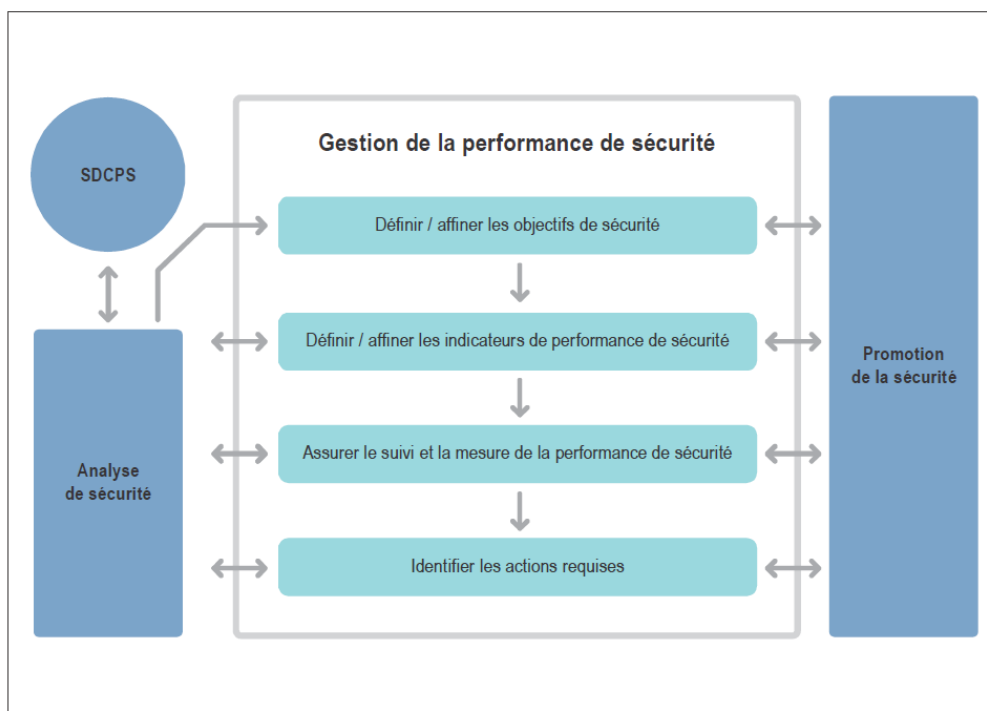


Figure 2 - Processus de gestion de la performance de sécurité



3.2. Gestion du changement

Dans ce sous-chapitre l'AMO élabore et maintient un processus formel pour identifier les changements qui peuvent avoir une incidence sur le niveau de risque de sécurité associé à ses produits ou services d'aviation, et pour identifier et gérer les risques de sécurité qui peuvent découler de ces changements.

3.3. Amélioration continue du SGS

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

Note : L'AMO surveillera et évaluera l'efficacité de ses processus SGS afin de permettre une amélioration continue de la performance globale du SGS.



CHAPITRE 4 - PROMOTION DE LA SECURITE

La promotion de la sécurité encourage une culture de la sécurité positive et crée un environnement propice à la réalisation des objectifs de sécurité de l'AMO. Une culture de la sécurité positive se caractérise par des valeurs, des attitudes et un comportement qui sont résolument axés sur les efforts de sécurité de l'organisation. Pour cela, il faut une combinaison de compétences techniques qui soient constamment renforcées par la formation et l'éducation, une communication efficace et le partage de l'information.

La haute direction est le chef de file de la promotion de la culture de sécurité dans l'ensemble de l'organisation.

Les efforts d'une organisation en faveur de la sécurité ne peuvent réussir par obligation ou par le strict respect des politiques. La promotion de la sécurité relève du comportement individuel et de celui de l'entreprise et s'inscrit en complément des politiques, procédures et processus de l'entreprise, en offrant un système de valeurs qui appuie les efforts de sécurité.

L'AMO doit mettre en place et mettre en œuvre des processus et procédures qui facilitent une communication efficace à tous les niveaux de l'organisation. Il devrait communiquer ses objectifs de sécurité, ainsi que l'état actuel des activités et événements connexes éventuels.

L'AMO doit également encourager la communication « à partir du bas », en offrant un environnement qui permet à la haute direction de recevoir un retour d'information ouvert et constructif du personnel opérationnel.

4.1. Formation et éducation

L'AMO élabore et maintient à jour un programme de formation à la sécurité pour faire en sorte que le personnel soit formé et compétent pour accomplir ses fonctions dans le cadre du SGS. La portée du programme de formation à la sécurité correspondra à la participation de chaque personne au SGS.

4.2. Communication relative à la sécurité

Élaborer et préserver des moyens formels de communication en matière de sécurité pour :

- a) garantir que tout le personnel a pleinement connaissance du SGS, en fonction du poste occupé ;
- b) transmettre l'information critique pour la sécurité ;
- c) expliquer pourquoi certaines mesures sont prises ;
- d) expliquer pourquoi des procédures de sécurité sont introduites ou modifiées.