dgac

DSAC

Les symposiums

JEUDI 10 DÉCEMBRE 2015

# ASSISTANCE EN ESCALE

## SÉCURITÉ DES VOLS, AGIR ENSEMBLE AU SOL

direction générale
de l'Aviation civile

direction
de la sécurité
de l'Aviation civile

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère
de l'Écologie,
du Développement
durable
et de l'Énergie

BEA Bureau d'Enquêtes et d'Analyses pour la sécurité de l'aviation civile · dgac STAC · AIRFRANCE · UNION DES AÉROPORTS FRANÇAIS · WFS · VINCI AIRPORTS · AÉROPORTS DE PARIS · FedEx Express · SERVAIR · GROUPE EUROPE HANDLING · AIGLE AZUR · AIRBUS · alyzia · csae · fnam · HOP! · sasca

Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie

www.developpement-durable.gouv.fr

# RENFORCER LES RELATIONS DES COMPAGNIES AERIENNES AVEC LE SOUS-TRAITANT

## La vision de WFS

**Joël DAVIDAS** | Directeur QSSE WFS Ground - Europe

WFS
Worldwide Flight Services

# Le modèle historique

Les compagnies aériennes assuraient elles-mêmes leurs propres services d'assistance en escale.

La directive européenne 96/67/CE publiée en 1996 à offert la possibilité d'accès au marché d'assistance à des prestataires privés.

# Objectifs de la Directive européenne 96/67/CE

- Promouvoir durablement le progrès économique et social
- Une ouverture au marché de l'assistance en escale indispensable à la bonne exécution du mode de transport aérien,
- réduire les coûts d'exploitation des compagnies
- améliorer la qualité offerte aux usagers

# Une démarche progressive

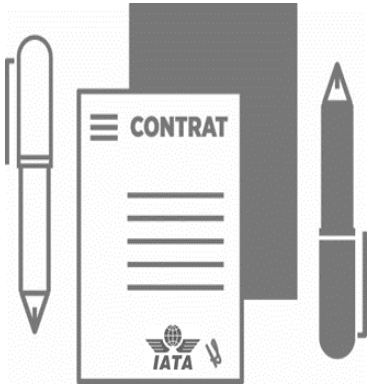
Dès 1996 – Une démarche progressive des compagnies pour externaliser certaine de leurs activités :

- Assistance administrative au sol et supervision
- Assistance passagers
- Assistance bagages
- Assistance fret et poste
- Assistance opération en piste
- Assistance nettoyage et service avion
- Opérations aériennes et administration des équipages
- Assistance Transport au sol

# Le contrat

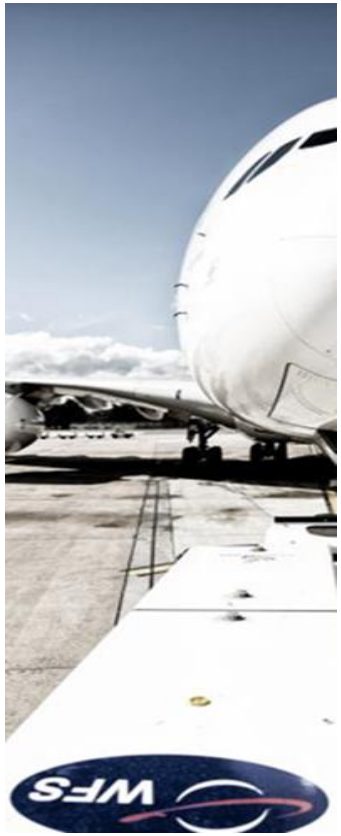
Le contrat commercial entre la compagnie et son assistant en escale fixe notamment des objectifs de qualité de service des opérations au sol (SLA)…

Les exigences sécurité SGS et SMS y apparaissent progressivement.



# Deux métiers différents…

La compagnie aérienne




L’ assistant en escale WFS

**….mais une vision commune, la sécurité des vols !**

# WFS intègre le SGS/SMS

**<u>Obligations</u>** des compagnies, des exploitants d'aérodromes, des organismes de maintenance en 2008.

**Arrêté du 22 décembre 2008 relatif à la mise en œuvre d'un SGS**

**<u>La directive 2003/42, concernant les comptes rendus d'évènements</u>.**

Arrêté du 17 août 2007, fixant la liste des évènements et incidents d'aviation civile

**S**ystème de **G**estion de la **S**écurité

**<u>Initiative</u>** WFS dès 2009.
(Pas d'obligations règlementaires pour les assistants).

**Prise en compte des exigences SGS dans nos organisations**

Ces nouvelles dispositions se traduisent par la mise en œuvre d'une organisation et des outils associés **<u>pour la collecte, l'analyse, la maitrise des risques en matière de sécurité.</u>**

**S**ystème de **M**anagement de la **S**écurité

**Règlement UE 376/2014**

# Comment ?

## Agir en commun pour améliorer la sécurité :

- **Collecter et enregistrer** les données sécurité
- **Partager** les données afin de mieux comprendre la nature des évènements
- **Identifier** les risques de chacun
- **Définir** les critères de sécurité
- **Suivre** les évènements sécurité

La compagnie aérienne

**Communication**

L' assistant en escale WFS

# De 2009 à 2015, 1307 données collectées

WFS
Worldwide Flight Services

Tableau de bord

- Tableau de bord
- SÉCURITÉ
- GDDB
- Administration

Sécurité Piste - Qualité - Sûreté - Environnement
WFS
DEPARTEMENT
QSSE
Audits - Contrôles - Inspections

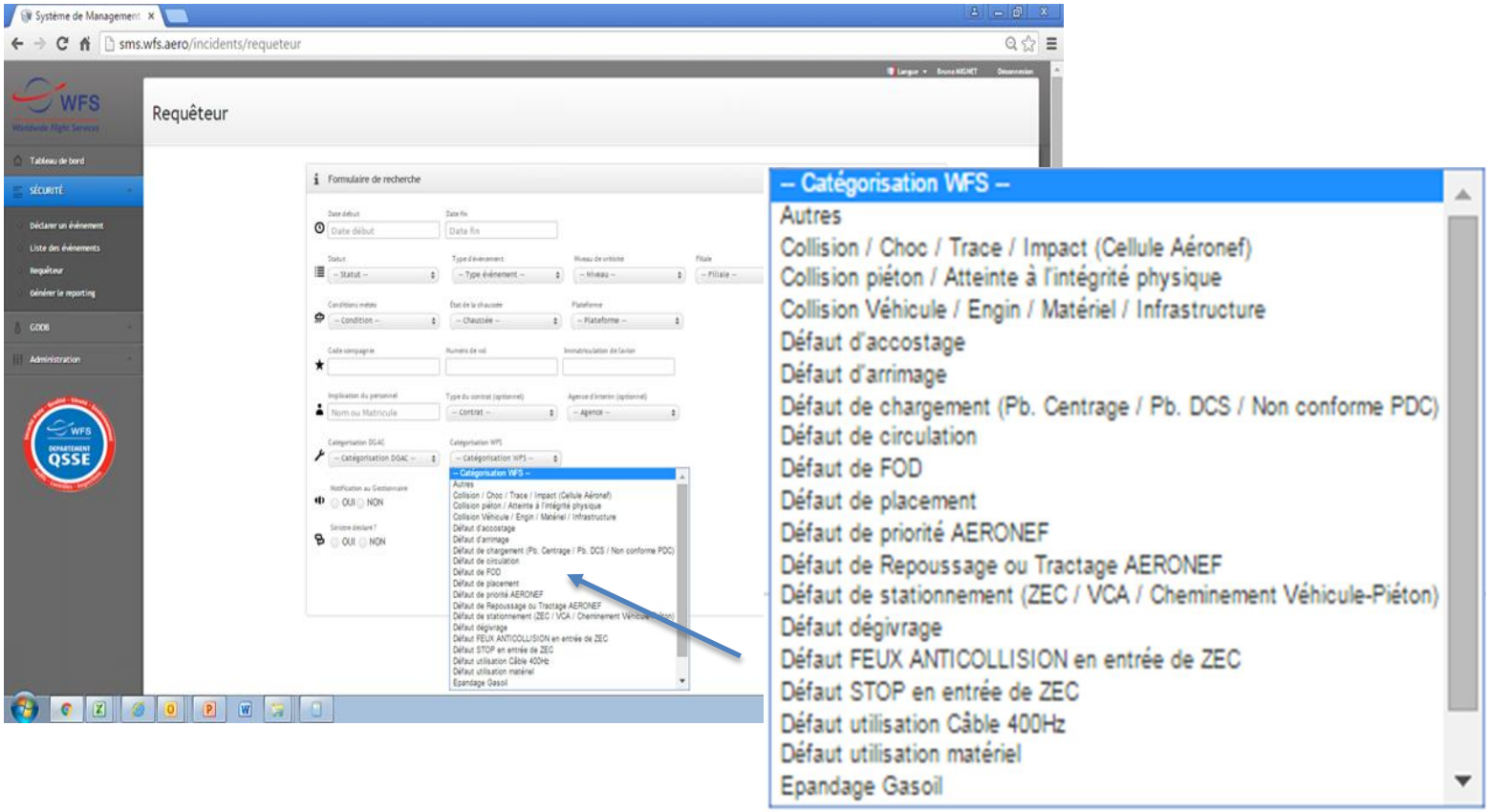
## Tableau de bord

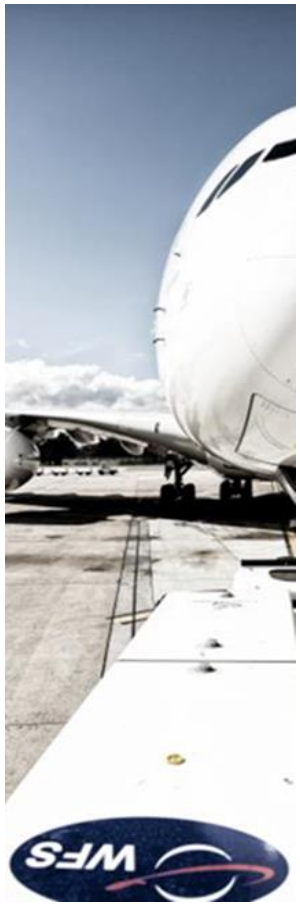
Évènements piste

- 306 données collectées (2015)
- 302 .....(2014)
- 128.....(2013)
- 222..... (2012)
- 202..... (2011)
- 140.....(2010)
- 07..... (2009)

# ECCAIRS intégré dans l'organisation WFS

# Catégorisation WFS des risques de l'activité d'assistance en escale






# Renforcer la relation entre la compagnie et le sous-traitant

- Améliorer le retour d'expérience bilatéral et partager une vision commune des enjeux de sécurité entre la compagnie et son sous-traitant est un plus pour le partage des compétences et connaissances au service de la sécurité.

- Systématiser l'établissement d'une charte ou un protocole « sécurité » entre la compagnie aérienne et l'assistant en escale pour établir les différentes responsabilités et attendus en termes de gestion de la sécurité, notification, retour d'expérience et partage de ressources et de moyens.

**Worldwide Flight Services**

*Charte de sécurité en Piste*

WFS Worldwide Flight Services — Les compagnies

*La sécurité des personnes et des matériels , le respect de l'environnement, la fiabilité des informations, sont les conditions fondamentales lors d'opérations d'assistance en escale.*

***Dans le cadre du Système de Gestion de la Sécurité,***
*WFS et les compagnies Clientes:*

***Considèrent que***
*Rien n'autorise un manquement aux règles de sécurité,*

***S'engagent***
*A ce que toutes personnes travaillant sur les aires aient atteint un niveau de formation à la sécurité conforme aux standards fixés par les parties,*

***S'engagent***
*A assurer la transparence totale concernant tout évènement quelle qu'en soit la gravité et plus généralement toute difficulté qu'ils rencontreraient dans l'observation de leurs engagements sécurité,*

***S'engagent***
*A communiquer, se réunir autant que possible sur des retours d'expériences, bonnes pratiques des uns et des autres,*

***S'engagent***
*A participer à la définition et la réalisation de l'effort collectif nécessaire à la protection des personnes, des biens et l'environnement par des actions de prévention, d'évaluation et d'élimination du risque.*

*Signature WFS :* *Signature compagnies:*

*Date :*

WFS

dgac

DSAC

# MERCI DE VOTRE ATTENTION

direction générale
de l'Aviation civile

direction
de la sécurité
de l'Aviation civile

50 rue Henry Farman
75720 Paris cedex 15

téléphone : 01 58 09 43 21
télécopie : 01 58 09 43 38
www.developpement-durable.gouv.fr

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère
de l'Écologie,
du Développement
durable
et de l'Énergie