

Mieux faire fonctionner le système ferroviaire
pour la société.

PROTOCOLE DE COOPÉRATION ENTRE L'AGENCE DE L'UNION EUROPÉENNE POUR LES CHEMINS DE FER ET LES ENTREPRISES ET AUTORITÉS FERROVIAIRES EUROPÉENNES POUR LE PARTAGE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE EUROPÉENNE SUR LE CLIMAT EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ FERROVIAIRE «PROTOCOLE DE COOPÉRATION ERSCS»

Afin de satisfaire aux exigences de l'article 29, paragraphe 2, de la directive (UE) 2016/798 du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2016 relative à la sécurité ferroviaire, l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer, ci-après dénommée l'«Agence», lancera, au cours de l'Année européenne du rail en 2021, une enquête visant à recueillir des données sur la manière dont la sécurité est perçue par les professionnels du rail. Celle-ci sera intitulée «**Enquête européenne sur le climat en matière de sécurité ferroviaire**» (ERSCS, d'après l'anglais «European Rail Safety Climate Survey»).

Étant donné qu'une enquête sur le climat en matière de sécurité constitue un outil reconnu pour améliorer la culture de la sécurité de toute organisation, l'Agence entend permettre aux entreprises¹ et aux autorités ferroviaires² européennes de bénéficier largement de l'ERSCS. Cet objectif sera atteint en partageant avec les entreprises et les autorités intéressées les résultats de l'enquête fondée sur les réponses de leur propre personnel.

Le protocole de coopération actuel comprend trois parties. La partie A décrit l'ERSCS et **la manière dont les données sont recueillies, analysées et protégées**. La partie B détaille les modalités et conditions de coopération entre l'Agence et les entreprises ferroviaires et autorités qui souhaitent recourir à l'ERSCS, en particulier en ce qui concerne les réponses de leur personnel. La partie C présente les conditions de service du protocole de coopération.

Partie A: PRÉSENTATION DE L'ERSCS

L'ERSCS est une enquête en ligne, ouverte à tous les professionnels du rail travaillant dans l'Union européenne et/ou dans l'un des États de l'AELE³, qui vise à recueillir des informations sur la manière dont ceux-ci perçoivent la sécurité opérationnelle et professionnelle. Les résultats de l'enquête seront utilisés comme l'une des composantes du rapport sur le développement de la culture de la sécurité, qui doit être remis à la Commission européenne, comme l'exige la directive (UE) 2016/798.

1. NOTIONS ÉLÉMENTAIRES

1.1. *Enquête en ligne*. L'ERSCS est publiée sur l'outil de gestion des enquêtes EUSurvey⁴ de la Commission européenne, disponible sur smartphone, tablette et ordinateur.

¹ Les entreprises ferroviaires désignent les gestionnaires de l'infrastructure, les sociétés ferroviaires, les fabricants et les prestataires de services.

² Les autorités ferroviaires désignent les autorités nationales de sécurité, les organismes nationaux d'enquête, les institutions nationales et européennes de réglementation.

³ Les États de l'AELE sont l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse.

⁴ Les conditions de service de cette application web sont disponibles en anglais, en français et en allemand à l'adresse suivante: <https://ec.europa.eu/eusurvey/home/tos>.

1.2. *Dates de lancement et de clôture.* L'ERSCS doit être lancée le 14 juin 2021⁵ et être accessible jusqu'au 30 septembre 2021. La date de clôture est susceptible d'être reportée.

1.3. *Langues.* L'enquête est disponible dans les 22 langues suivantes: allemand (DE), anglais (EN), bulgare (BG), croate (HR), danois (DA), espagnol (ES), estonien (ET), finnois (FI), français (FR), grec (EL), hongrois (HU), italien (IT), letton (LV), lituanien (LT), néerlandais (EN), polonais (PL), portugais (PT), roumain (RO), slovaque (SK), slovène (SL), suédois (SV), tchèque (CS).

2. COLLECTE DE DONNÉES

2.1. *Questions relatives au profil.* Les répondants fournissent des informations sociodémographiques sur leur organisation, leurs activités, leur niveau de responsabilité et leur expérience en répondant à des «questions relatives au profil».

2.2. *Affirmations relatives à la sécurité et type d'organisation.* Deux séries d'affirmations relatives à la sécurité⁶ s'appliquent aux différents profils des répondants : entreprise ou autorité.

2.3. *Modèle de culture de la sécurité* Les répondants expriment leur perception de la sécurité en réagissant aux affirmations relatives à la sécurité. Ces affirmations relatives à la sécurité sont conformes au **modèle européen de culture de la sécurité ferroviaire**⁷. Les répondants notent leur degré d'approbation à l'égard de chaque affirmation en utilisant une échelle de réponse comprenant 8 niveaux⁸. Des orientations sont fournies aux répondants.

2.4. *Protection des données.* Tout au long de l'enquête, les répondants ne sont jamais invités à fournir des informations à caractère personnel, telles que le prénom, le nom, l'adresse et le courriel. Les données sont protégées: un lien vers un avis relatif à la protection des données⁹ est disponible.

3. ANALYSE DES DONNÉES ET RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

3.1. *Anonymat.* Les informations sont collectées de manière anonyme. Il n'est pas possible d'identifier les personnes ayant répondu à l'enquête.

3.2. *Agrégation.* Les réponses seront compilées et analysées. Les perceptions en matière de sécurité seront regroupées et interprétées en fonction de diverses combinaisons de questions relatives au profil.

3.3. *Rapport sur la culture de la sécurité.* Les résultats de l'enquête seront mis à la disposition du public. Les résultats analytiques constitueront l'un des éléments du rapport sur l'évaluation du développement de la culture de la sécurité, qui sera présenté à la Commission européenne au plus tard le 16 juin 2024 (article 29, paragraphe 2, de la directive (UE) 2016/798).

3.4. *Base de données.* Les résultats de l'enquête seront stockés afin de constituer une base de données unique sur les perceptions de la sécurité ferroviaire et de permettre une analyse dynamique et comparative à l'avenir.

⁵ Pour les entreprises et autorités qui coopéreront, les dates de lancement et de clôture peuvent faire l'objet d'ajustements (voir 5.2, 5.5 et 6.1).

⁶ Les deux séries d'affirmations relatives à la sécurité ont été élaborées avec le soutien d'un groupe de travail ad hoc sur l'enquête sur le climat en matière de sécurité. Ce groupe de travail a été créé en novembre 2019 sous l'égide du réseau de l'ERA chargé des facteurs humains et organisationnels. Le groupe de travail s'est réuni quatre fois en 2020 (réunions à distance) et a décidé que deux séries d'affirmations étaient nécessaires, en fonction du type d'organisation. Les affirmations relatives à la sécurité ont été examinées par les membres du groupe de travail et testées par un échantillon de professionnels européens du rail.

⁷ Le modèle européen de culture de la sécurité ferroviaire et les 24 attributs de la culture de la sécurité sont consultables dans toutes les langues officielles de l'UE à l'adresse suivante: https://www.era.europa.eu/activities/safety-culture_en.

⁸ Les 8 niveaux sont les suivants: 1. pas du tout d'accord; 2. vraiment pas d'accord; 3. pas d'accord; 4. sans opinion; 5. d'accord; 6. vraiment d'accord; 7. tout à fait d'accord; sans expérience.

⁹ L'avis relatif à la protection des données est accessible à l'adresse suivante: https://www.era.europa.eu/content/data-protection_en#meeting17.

Partie B: MODALITÉS ET CONDITIONS DE LA COOPÉRATION

Alors que les résultats de l'ERSCS seront mis à la disposition du public, les données recueillies au niveau des organisations pourront être analysées afin de soutenir les initiatives visant à améliorer la culture organisationnelle de la sécurité. C'est pourquoi l'Agence souhaite partager avec les entreprises et les autorités des résultats supplémentaires de l'ERSCS, fondés sur les perceptions de la sécurité exprimées par leur propre personnel.

4. MANIFESTATION D'INTÉRÊT

4.1. *Formulaire de manifestation d'intérêt.* Les entreprises et les autorités qui souhaitent obtenir ces résultats supplémentaires fondés sur les réponses de leur propre personnel doivent manifester leur intérêt en remplissant un formulaire de manifestation d'intérêt accessible sur le site web de l'Agence. Ce formulaire doit être rempli par un représentant légal.

4.2. *Approbation du protocole de coopération.* Lorsqu'il remplit le formulaire de manifestation d'intérêt, le représentant légal est invité à approuver le présent protocole de coopération, également accessible sur le site web de l'Agence.

4.3. *Coordinateur de l'enquête sur le climat en matière de sécurité.* Cette manifestation d'intérêt comprend les coordonnées d'un «coordinateur de l'enquête sur le climat en matière de sécurité». Ce coordinateur est le point de contact. Le niveau élevé de responsabilité du coordinateur est un facteur de réussite pour le déploiement de l'enquête au sein de l'organisation.

4.4. *Date limite* Les manifestations d'intérêt doivent être communiquées à l'Agence au plus tard le 31 janvier 2021. Ce délai est susceptible d'être reporté par l'Agence.

4.5. *Partenaire.* Si la manifestation d'intérêt répond aux exigences, l'Agence contactera le coordinateur de l'enquête sur le climat en matière de sécurité de l'organisation, qui sera désigné comme un «partenaire» pendant la période de coopération. La liste des entreprises ferroviaires et des autorités (nom et logo) coopérant avec l'Agence en tant que partenaires de l'ERSCS sera accessible au public.

5. VERSION PARTENAIRE DE L'ERSCS

5.1. *Version partenaire.* Pour recueillir et analyser les réponses transmises par le personnel du partenaire, une enquête spécifique doit être conçue et mise en œuvre dans l'application web EUSurvey. Cette version partenaire de l'ERSCS est partiellement similaire à l'ERSCS. En particulier, la série d'affirmations relatives à la sécurité est identique à celle de l'ERSCS. Un mot de passe sera demandé pour accéder à la version partenaire de l'ERSCS.

5.2. *Spécifications techniques.* Les spécifications des caractéristiques à mettre en œuvre dans la version partenaire de l'enquête sont les suivantes: champ d'application et effectif; mot de passe de l'enquête; langues de l'enquête; texte de bienvenue dans toutes les langues; logo; réponses organisationnelles aux questions relatives au profil; questions relatives au profil supplémentaires dans toutes les langues (voir 5.3); date de lancement (voir 5.5); date de clôture alternative (voir 6.1). Les spécifications techniques sont proposées par le partenaire et présentées à l'Agence peu après le début de la coopération.

5.3. *Questions relatives au profil supplémentaires.* Afin d'accroître la pertinence de l'analyse des données, il est possible de prendre en considération certaines caractéristiques du contexte du partenaire (activité, structure organisationnelle, emplacement des sites, types de contrat de travail, etc.) au moyen de questions relatives au profil supplémentaires. Le nombre de questions relatives au profil supplémentaires doit être le plus réduit possible. En tout état de cause, ces questions supplémentaires doivent être justifiées, garantir l'anonymat (voir 3.1) et être compatibles avec les questions relatives au profil normalisées de l'ERSCS.

5.4. *Articulation entre l'ERSCS et les versions partenaires.* Les versions ERSCS et partenaires sont articulées selon les modalités suivantes: Les répondants qui accèdent à l'ERSCS sont invités à indiquer s'ils sont employés par l'un des partenaires figurant sur la liste. Dans l'affirmative, ils sont dirigés vers

la version correspondante du partenaire. Pour avoir accès à la version partenaire de l'ERSCS, ils devront saisir le mot de passe de l'enquête communiqué par leur organisation. Dans la version du partenaire, il leur sera demandé s'ils acceptent de communiquer leurs réponses à l'Agence et au partenaire, ou seulement à l'Agence. Dans le premier cas, ils seront invités à compléter la version partenaire de l'enquête. Dans le second cas, ils seront invités à se rendre sur l'ERSCS et leurs réponses ne seront pas communiquées au partenaire.

5.5. *Date de lancement.* La date de lancement de la version partenaire de l'ERSCS est proposée par le partenaire et convenue avec l'Agence.

5.6. *Validation de la version partenaire.* L'Agence présentera la version finale de l'ERSCS au partenaire au moins deux semaines avant la date de lancement, à condition que l'Agence ait reçu les contributions nécessaires (voir 5.2) dans les délais.

6. COMMUNICATION, RÉSULTATS ET SUIVI

6.1. *Durée de la version partenaire de l'ERSCS.* Pour des raisons techniques, la version partenaire de l'ERSCS restera accessible jusqu'à la date de clôture de l'ERSCS, le 30 septembre 2021 (avec possibilité de prolongation). Toutefois, le partenaire peut proposer une «date de clôture alternative» qui achève la phase de collecte des données avant la date de clôture de l'ERSCS.

6.2. *Transmission des résultats* L'analyse des données sera effectuée peu après la date de clôture et les résultats seront partagés en conséquence. La disponibilité des résultats dépend du nombre de partenaires. L'Agence communiquera les résultats au plus tard un mois après la date de clôture alternative. Les données agrégées sur les groupes de moins de 9 personnes ne seront pas partagées avec le partenaire. Les résultats fondés sur la perception de la sécurité exprimée par le personnel du partenaire ne seront communiqués qu'au partenaire.

6.3. *Accès aux données recueillies.* Sur demande, le partenaire obtiendra les données recueillies auprès de tous les répondants appartenant à son organisation qui ont consenti à lui communiquer leurs réponses. Les données susceptibles de permettre l'identification de personnes physiques individuelles au moyen des questions relatives au profil ne seront pas partagées.

6.4. *Plan de communication du partenaire.* Un plan de communication interne efficace est un facteur de réussite reconnu pour toute enquête, en fonction du taux de réponse. En manifestant son intérêt à coopérer avec l'Agence dans ce contexte, le partenaire doit allouer les ressources nécessaires pour assurer la conception et la mise en œuvre d'un plan de communication efficace dont l'objectif est d'atteindre un taux de réponse élevé. Ce plan peut être présenté et discuté avec l'Agence, qui peut partager des supports de communication et des bonnes pratiques.

6.5. *Suivi.* La coopération entre l'Agence et le partenaire prend fin avec la transmission des résultats. Toutefois, afin d'améliorer constamment la qualité de ses services, l'Agence recueille les retours d'expérience des partenaires. Le partenaire doit partager les retours d'expérience (par exemple, les produits fondés sur les résultats de l'enquête) avec l'Agence entre 6 et 12 mois après la transmission des résultats de l'enquête.

Partie C: CONDITIONS DE SERVICE ET ASSISTANCE TECHNIQUE

Les partenaires coopérant avec l'Agence dans le cadre de l'ERSCS approuvent le présent protocole et les conditions de service suivantes.

7. ASSISTANCE EN CAS DE PROBLÈMES TECHNIQUES

7.1. *Questions spécifiques à l'enquête.* L'Agence peut être contactée à l'aide du «formulaire de contact» disponible dans l'ERSCS ou dans toute version partenaire de l'ERSCS, pour toute question spécifique à l'enquête.

7.2. *Questions relatives aux fonctionnalités de l'enquête.* L'équipe d'assistance EUSurvey peut être contactée au moyen du formulaire «Help>Support» disponible dans l'ERSCS ou dans toute version

partenaire de l'ERSCS, pour toute question concernant les fonctionnalités techniques de l'outil d'enquête de l'UE.

8. CONDITIONS DE SERVICE RÉGISSANT LE PRÉSENT PROTOCOLE

8.1. *Coûts et responsabilité* Chaque partenaire et l'Agence supporteront leurs propres frais pour l'exécution des tâches qui leur incombent en vertu du présent protocole. Même si l'on peut s'attendre à ce que chaque partenaire et l'Agence coopèrent de bonne foi dans l'intérêt de la promotion de la culture de la sécurité, le protocole ne doit pas être interprété comme un accord contraignant. Il ne crée pas d'obligations juridiques entre les partenaires et l'Agence. Ni un partenaire ni l'Agence ne peuvent être tenus pour responsables l'un envers l'autre en vertu du présent protocole.

8.2. *Propriété intellectuelle*. L'Agence conserve les droits de propriété intellectuelle relatifs aux résultats de l'analyse des données et des enquêtes qui seront utilisés par l'Agence pour promouvoir la culture de la sécurité dans le domaine ferroviaire. L'Agence peut être tenue de divulguer les documents relatifs à l'ERSCS et aux versions partenaires en vertu de la législation de l'UE relative à l'accès du public aux documents.

8.3. *Litiges*. Bien que l'Agence ne s'attende pas à des réclamations ou des litiges liés à l'ERSCS et aux versions partenaires, les éventuels litiges devraient être réglés à l'amiable. Si un règlement amiable n'est pas possible, toute réclamation contre l'Agence doit être adressée aux tribunaux locaux de Valenciennes ou de Lille (France).