



CAIRS: Civil Aviation Issues Reporting System

Transport Canada Civil Aviation Wants to Hear From You!



TC-1002286



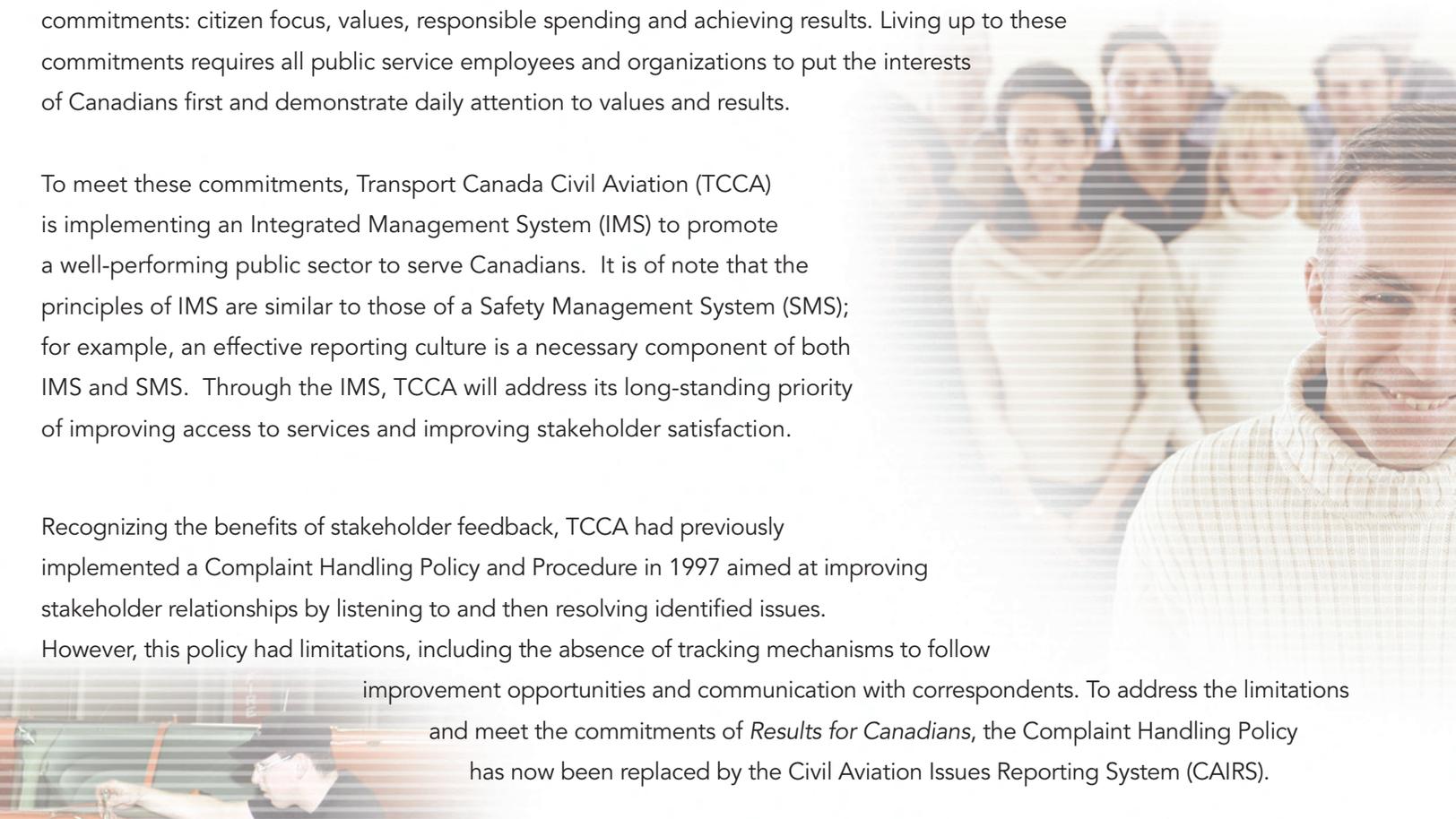
The Government of Canada aims to provide the highest quality of service to the public and is moving towards achieving this by modernizing government management. To accomplish this, *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada* was released in March 2000, which explains that our government's management philosophy should be based on four commitments: citizen focus, values, responsible spending and achieving results. Living up to these commitments requires all public service employees and organizations to put the interests of Canadians first and demonstrate daily attention to values and results.

To meet these commitments, Transport Canada Civil Aviation (TCCA) is implementing an Integrated Management System (IMS) to promote a well-performing public sector to serve Canadians. It is of note that the principles of IMS are similar to those of a Safety Management System (SMS); for example, an effective reporting culture is a necessary component of both IMS and SMS. Through the IMS, TCCA will address its long-standing priority of improving access to services and improving stakeholder satisfaction.

Recognizing the benefits of stakeholder feedback, TCCA had previously implemented a Complaint Handling Policy and Procedure in 1997 aimed at improving stakeholder relationships by listening to and then resolving identified issues.

However, this policy had limitations, including the absence of tracking mechanisms to follow

improvement opportunities and communication with correspondents. To address the limitations and meet the commitments of *Results for Canadians*, the Complaint Handling Policy has now been replaced by the Civil Aviation Issues Reporting System (CAIRS).





The CAIRS was launched on May 3, 2005 and made it possible for TCCA's internal and external stakeholders to raise a wider range of issues (concerns, complaints, compliments or suggestions for improvement) with management. The key principles of the CAIRS are to foster a respectful work environment through the prevention, effective management and prompt resolution of issues at the lowest possible level in the organization; as well as to provide a basis for a reporting culture within the aviation industry. Such a reporting system creates a work environment where issues are seen as opportunities to continually improve the way TCCA does business.

The CAIRS seeks to resolve issues at the lowest possible level before initiating formal or established redress mechanisms. Yet, this system is not designed to report immediate safety hazards or to substitute for formal consultations, such as the Canadian Aviation Regulatory Advisory Council (CARAC) process. In addition, it is expected that aviation industry issues first be reported and addressed through an aviation company's SMS, before being submitted to the CAIRS. This system will also offer TCCA the opportunity to respond to other forms of legislation requirements.



The CAIRS provides the means to track issues, ensuring that no issue is left unattended. It is expected that all issues will be responded to in a timely manner. Service standards for addressing CAIRS issues have been established and provide a structured and consistent approach to all issues.

Receiving feedback on how services may be improved is far more important than assigning blame. Individuals are encouraged to use the CAIRS as it gives TCCA the opportunity to continually improve while responding to stakeholders and their needs.



Anyone with a concern, complaint, compliment or suggestion for improvement is encouraged to complete the Request for Review Form, available online at: www.tc.gc.ca/CAIRS/

Further information can also be obtained from TCCA by calling [1-800-305-2059](tel:1-800-305-2059) or by emailing: services@tc.gc.ca



SSQAC : Système de signalement des questions de l'Aviation civile

*L'Aviation civile de Transports Canada
veut connaître votre opinion!*



TC-1002286

Canada



Le gouvernement du Canada vise à fournir des services de la plus haute qualité au public, et a décidé de moderniser la gestion au sein du gouvernement pour y arriver. Pour ce faire, *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes - Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada* qui a été publié en mars 2000, explique que notre philosophie de la gestion gouvernementale devrait se fonder sur quatre engagements : accent sur les citoyens,

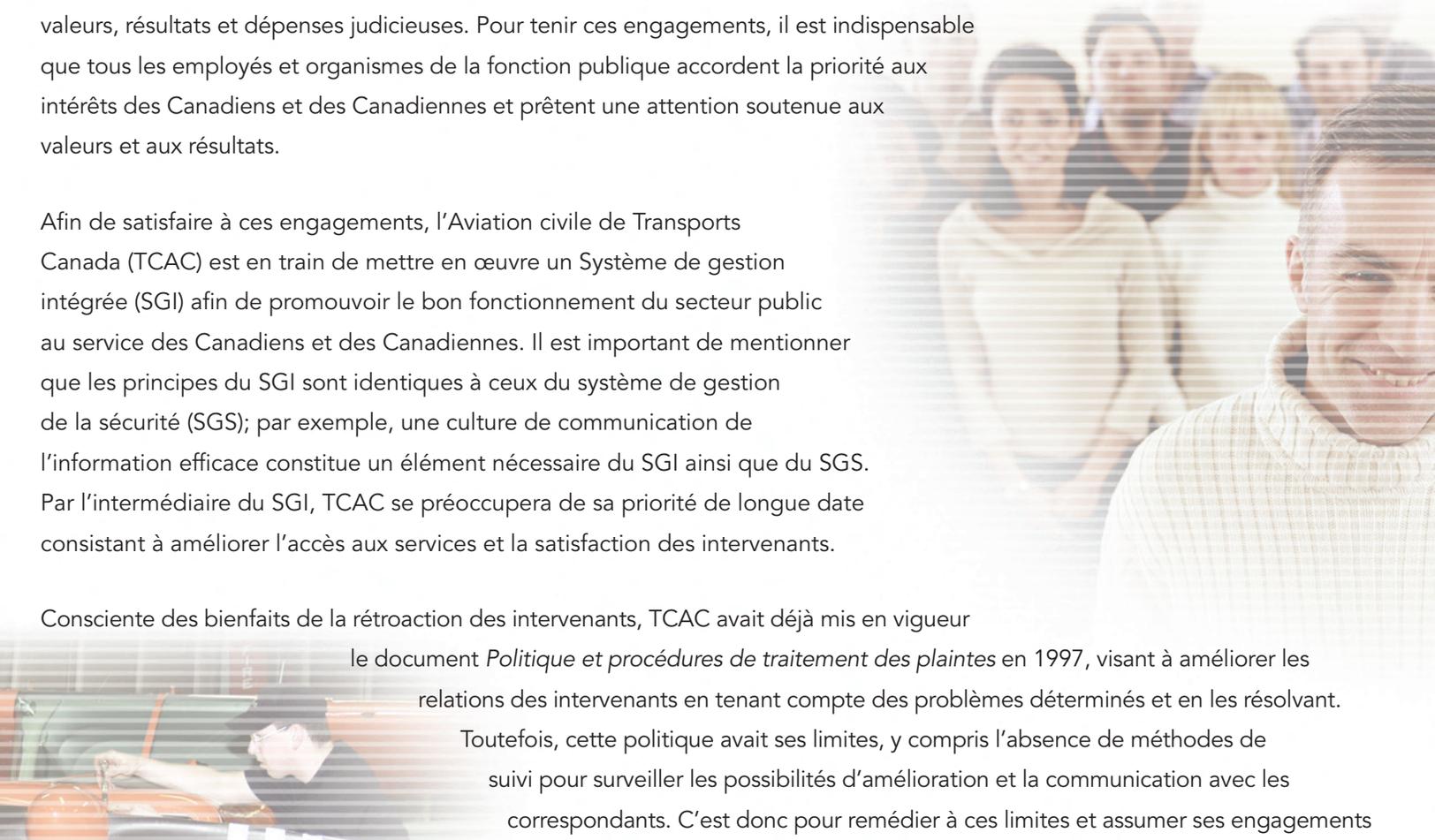
valeurs, résultats et dépenses judicieuses. Pour tenir ces engagements, il est indispensable que tous les employés et organismes de la fonction publique accordent la priorité aux intérêts des Canadiens et des Canadiennes et prêtent une attention soutenue aux valeurs et aux résultats.

Afin de satisfaire à ces engagements, l'Aviation civile de Transports Canada (TCAC) est en train de mettre en œuvre un Système de gestion intégrée (SGI) afin de promouvoir le bon fonctionnement du secteur public au service des Canadiens et des Canadiennes. Il est important de mentionner que les principes du SGI sont identiques à ceux du système de gestion de la sécurité (SGS); par exemple, une culture de communication de l'information efficace constitue un élément nécessaire du SGI ainsi que du SGS. Par l'intermédiaire du SGI, TCAC se préoccupera de sa priorité de longue date consistant à améliorer l'accès aux services et la satisfaction des intervenants.

Consciente des bienfaits de la rétroaction des intervenants, TCAC avait déjà mis en vigueur

le document *Politique et procédures de traitement des plaintes* en 1997, visant à améliorer les relations des intervenants en tenant compte des problèmes déterminés et en les résolvant.

Toutefois, cette politique avait ses limites, y compris l'absence de méthodes de suivi pour surveiller les possibilités d'amélioration et la communication avec les correspondants. C'est donc pour remédier à ces limites et assumer ses engagements





en vertu *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes* que l'Aviation civile a remplacé le document *Politique et procédures de traitement des plaintes* par le Système de signalement des questions de l'Aviation civile (SSQAC).

Le SSQAC qui a été lancé le 3 mai 2005 permet aux intervenants internes de TCAC et aux intervenants externes de soulever un plus grand éventail de questions (préoccupations, plaintes, compliments ou suggestions d'amélioration) auprès de la direction. Les principes clés du SSQAC consistent à favoriser la création d'un milieu de travail respectueux grâce à la prévention, à la gestion efficace et à la résolution rapide des problèmes au niveau hiérarchique le plus bas possible dans l'organisation, ainsi que de fournir une base pour une culture de communication de l'information dans le milieu de l'aviation. Un tel système de signalement crée un milieu de travail où les problèmes sont perçus comme des occasions d'améliorer continuellement la façon dont TCAC mène ses activités.

Le SSQAC cherche à résoudre les questions au niveau hiérarchique le plus bas possible avant d'enclencher des mécanismes de recours officiels ou établis. Néanmoins, ce système n'est pas destiné à signaler des dangers immédiats relatifs à la sécurité ni à remplacer les consultations formelles, comme le processus du Conseil consultatif de la réglementation aérienne canadienne (CCRAC). En outre, les questions relatives au milieu de l'aviation devraient être signalées et traitées par l'entremise du SGS des compagnies aériennes, avant d'être soumises au SSQAC. Ce système permettra également à TCAC de répondre à d'autres formes d'exigences législatives.



Le SSQAC permet de fournir les moyens de faire le suivi des questions et de faire en sorte que chaque question sans exception soit étudiée. Toutes les questions devraient être traitées en temps utile. Des normes de service pour traiter les questions soumises par l'intermédiaire du SSQAC ont été établies et fournissent une approche structurée et cohérente pour le traitement de toutes les questions.



Recevoir de la rétroaction sur les façons d'améliorer des services est beaucoup plus important que l'attribution du blâme. Il est recommandé aux personnes d'utiliser le SSQAC puisque celui-ci permet à TCAC de s'améliorer continuellement tout en répondant aux intervenants et à leurs besoins.

Il est recommandé que toute personne désirant faire part d'une préoccupation, d'une plainte, d'un compliment ou d'une suggestion remplisse le formulaire de demande d'examen, disponible en ligne à : www.tc.gc.ca/SSQAC/

De plus amples renseignements sont disponibles auprès de TCAC en téléphonant au [1-800-305-2059](tel:1-800-305-2059) ou en envoyant un courriel à : services@tc.gc.ca