



ORGANISATION DE L'AVIATION CIVILE INTERNATIONALE

DIX-HUITIEME REUNION DU GROUPE REGIONAL AFI
DE PLANIFICATION ET DE MISE EN ŒUVRE (APIRG/18)
Kampala, Ouganda (27 – 30 mars 2012)

Point 3.6 de l'Ordre du Jour: Météorologie Aéronautique (MET)

SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ

(Présenté par l'Afrique du Sud)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Le document présente les défis et les expériences de l'Afrique du Sud dans la mise en œuvre d'un Système de Gestion de la Qualité (SGQ)

La suite à donner par la réunion est au paragraphe 4.

RÉFÉRENCE(S):

En relation avec le(s) objectif(s) stratégique(s) de l'OACI:

1. INTRODUCTION

1.1 La réunion se souviendra que l'OACI a introduit pour la première fois les normes et recommandations liées à la sécurité dans l'annexe 15- *Service d'Information Aéronautique (AIS)* en janvier 1998. Les pratiques recommandées relatives à la mise en œuvre du SGQ dans le domaine de météorologie aéronautique étaient incluses dans l'amendement 72 de l'Annexe- *Services Météorologiques pour la Navigation Aérienne Internationale* avec la date applicable du 1^{er} novembre 2001.

1.2 Au cours de sa 189^{ème} session, l'OACI a améliorée cette recommandation en la transformant en une norme dans l'amendement 75 à l'Annexe 3 avec une date limite du 15 novembre 2012 pour les Services Météorologiques et Hydrologiques Nationaux (SMHN) pour mettre en place un SGQ bien organisé. Ceci était surtout attribuable aux exigences des utilisateurs pour la fourniture de services et de produits de l'aviation de qualité assurée.

1.3 En outre, la réunion peut se rappeler que les dispositions relatives au SGQ sont incluses dans l'Annexe 3, Chapitre 2, 2.2. Les conclusions de l'APIRG relatives au SGQ sont comme suit: 14/40, 14/55, 16/59.

2. ANALYSE

2.1 L'Afrique du Sud a commencé à développer et à mettre en œuvre son SGQ en 2008. IRCA mondial était impliqué dans la détermination de la portée et le développement initial d'une coquille du

SGQ pour le Service météorologique sud-africain (SAWS) de septembre 2007 à août 2008. Le certificat de conformité aux normes ISO 9001: 2008 sur le SGQ a été décerné en novembre 2011. Un spécialiste du SGQ était employé à plein temps sur un contrat à moyen terme (mars 2008 – février 2013) pour développer complètement tous les aspects du SGQ du SAWS.

2.2 *Les défis:* Dès le début, SAWS a mis en œuvre le SGQ dans toute l'organisation et cela s'est avéré être un travail très lourd. Au départ, la procédure de mise en œuvre du SGQ était très difficile car elle supposait la mise en place et la documentation de tous les processus et procédures. Cela signifiait qu'à tous les niveaux les gestionnaires devaient organiser leur travail et processus dans le cadre du SGQ. Le budget de développement et de mise en œuvre du SGQ était un défi qui a ralenti le processus du développement des champions de la qualité. Initialement, il y'avait un manque de volonté de la part des principaux acteurs de documenter leurs processus et procédures conformément aux exigences du SGQ. Cela s'est amélioré au fil du temps lorsque les gens ont réalisé l'importance d'avoir un SGQ. Le personnel expérimenté n'était pas disposé à adopter immédiatement le SGQ à cause de l'incertitude sur les effets du processus sur leurs opérations quotidiennes.

2.3 Le personnel a dû être sensibilisé sur les avantages, les raisons et les besoins organisationnels de mettre en œuvre le SGQ. La culture a dû être convertie en une autre qui est orientée vers le client, qui inclut la prestation de services et la fourniture de produits conformément aux exigences de celui-ci. La mise en œuvre du SGQ exige des capacités, en particulier au niveau opérationnel. En ce qui concerne le personnel, des capacités raisonnables et une expertise ont été mises en place. Cela a exigé d'organiser des ateliers et des sessions extraordinaires de sensibilisation sur le SGQ. Certains membres du personnel ont été formés en tant qu'auditeurs internes, champions de la qualité et ont eu un sentiment d'appartenance du système.

2.4 En ce qui concerne l'entretien des dispositifs de mesure et de surveillance, le manque d'un nombre suffisant de techniciens météorologiques formés était un défi. Cela signifiait que certains des dispositifs de mesure n'étaient pas convenablement étalonnés, vérifiés et contrôlés. Une décision devait être prise d'externaliser le processus d'étalonnage des instruments à une partie externe, en raison aussi bien de l'expertise nécessaire que des coûts impliqués.

2.5 *Expériences:* Notre expérience est que la mise en œuvre réussie d'un SGQ exige l'engagement de tout le monde à tous les niveaux de l'organisation. Le soutien de la haute direction crée une plate-forme et un environnement parfait pour une mise en œuvre efficace du SGQ. Quand le personnel constate que l'engagement est évident du haut, et que le processus de changement de gestion est en place, la mise en œuvre du SGQ sera adoptée. Le temps nécessaire pour mettre en place le SGQ peut être considérablement réduit, pourvu que tous les aspects nécessaires (c'est-à-dire le plan, l'expertise, les ressources et l'engagement) soient en place.

2.6 Par ailleurs, notre expérience a démontré que la haute direction doit apporter le soutien nécessaire à toutes les étapes de la mise en œuvre du SGQ et qu'elle doit assumer la responsabilité du système. Lorsque cela est en place, le reste devient plus aisé et le personnel adoptera le SGQ. Notre expérience a attesté que la mise en œuvre du SGQ augmente la communication interne qui décompose également les silos.

2.7 Il est important d'impliquer le personnel dans le développement de la documentation et les processus. Les employés ont également tendance à avoir un sentiment d'appartenance du système lorsqu'ils font partie du processus. Notre expérience démontre également que, sans un bon étalonnage, vérification et entretien des dispositifs de surveillance et de mesure, il est difficile de s'assurer de la qualité des données, produits et services fournis.

Les défis futurs

2.8 La gestion de la qualité appelle à l'amélioration permanente dans le cadre de ses huit principes fondamentaux. Ceci reste un défi à l'organisation, en tenant compte de ce que nous avons chaque année des audits de l'entretien par une tierce partie. Les coûts de la mise en œuvre et de l'entretien du SGQ sont des ressources importantes. Pour ceux qui n'ont pas en place une méthode de recouvrement des coûts, cela peut ralentir l'ensemble du processus.

3. CONCLUSION

3.1 Sur base des défis et expériences antérieurs ainsi qu'en tenant compte de l'état actuel de mise en œuvre du SGQ en Afrique, la réunion souhaitera peut-être noter que le respect du délai de novembre 2012 sera une tâche difficile. Ce délai est déjà en vue et des mesures supplémentaires doivent être prises pour accélérer la mise en œuvre du SGQ à la date fixée. De telles mesures peuvent inclure la coopération au sein des structures régionales comme la SADC et MASA, ce qui peut être réalisé par le partage d'expertise et de ressources.

3.2 La réunion se rappellera que la disponibilité de ressources est le plus grand défi dans la majorité des États d'Afrique. La plupart des États n'ont pas de méthodes de recouvrements des coûts et le nombre insuffisant de mouvements d'aéronefs dans ces États aggrave le problème. Sans la disponibilité des ressources, il sera impossible à plusieurs États de mettre en œuvre un SGQ convenablement organisé pour respecter l'échéance de l'OACI de novembre 2012.

3.3 Comme déjà mentionné, des mesures rigoureuses sont nécessaires afin d'aider les États à respecter l'échéance de l'OACI pour la mise en œuvre du SGQ. Le partenariat de jumelage et les accords bilatéraux entre les États dans leurs régions respectives pourraient être envisagés. Cependant, cela exigera des ressources et les États peuvent devoir partager les coûts impliqués. L'OACI et l'OMM pourraient aider à cet égard par le truchement de sources alternatives de financement.

3.4 Compte tenu de ce qui précède, la réunion est invitée à adopter la conclusion suivante

PROJET DE CONCLUSION 18/XX: SOURCES ALTERNATIVES DE FINANCEMENT POUR LA CREATION ET LA MISE EN ŒUVRE DU SGQ POUR LA FOURNITURE DE SERVICE DE MÉTÉOROLOGIE AÉRONAUTIQUE

Que l'OACI et l'OMM étudient les autres sources possibles de financement en dehors du recouvrement des coûts pour aider les États désireux de conclure des accords de jumelage ou bilatéraux dans le but d'accélérer la mise en œuvre du SGQ avant l'échéance de l'OACI du 15 novembre 2012.

4. SUITE À DONNER PAR LA REUNION

4.1 La réunion est invitée à:

- a) Prendre note des informations présentées dans ce document et;
- b) Décider de la notion de financement dans cette note de travail.
