



ICAO

UNITING AVIATION

NO COUNTRY LEFT BEHIND

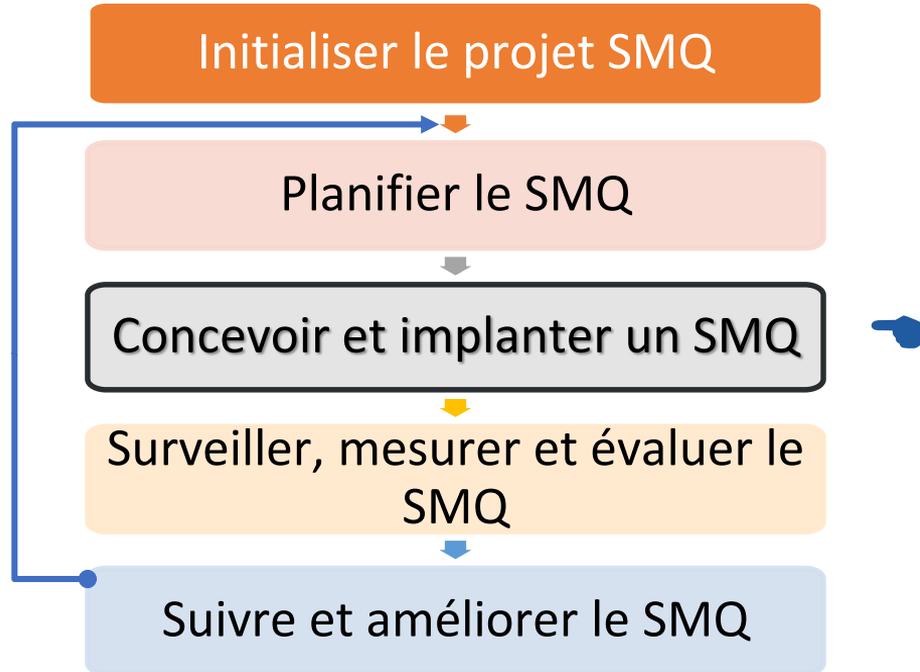


Atelier virtuel sur la mise en œuvre du Système de gestion de la qualité pour les services météorologiques (aéronautiques)

Mettre en œuvre le SMQ pour les services de météorologie aéronautiques suivant la norme ISO 9001:2015

Présentée par : ILBOUDO Goama, Regional Officer MET, WACAF Office

Implanter le SMQ selon « l'approche projet »



Initialiser le SMQ des Services MET

1) Décision d'adopter le SMQ

(Au haut niveau de la Direction)

Déclencheurs: Pression réglementaire - Besoins et attentes des clients - Demandes et exigences des PIP de l'organisme -- Emergence de risques et opportunités à prendre en compte

2) Désigner un Resp. Qualité professionnel

(Expert MET, expérimenté, compétent, ayant une très connaissance de l'organisme MET, maîtrise la conduite des projet d'amélioration)

3) Mettre en place un Comité de pilotage du SMQ

(Composé de s Membres de l'encadrement de la direction – tous les responsables des direction métiers)

Pouvoir de décisions - Mobilisation des ressources - Respects de la planification – Orientation et directives d'amélioration

4) Désigner un Expert Qualité /Organisme accompagnateur

Expériences et qualifications requises : Crédible – Très bonne expérience dans l'implémentation des SMQ – Très bonne maîtrise de la norme ISO 9001 - Maîtrise de la gestion du changement.

5) Partenariat avec les SMHNs /Fournisseurs de services MET dotés de SMQ matures

(pour bénéficier d'un retour d'expériences et de bonnes pratiques)



Formation introductive du SMQ

- Session de **formation d'introduction pour tout le personnel** impliqué dans le SMQ.
- **Formation de sensibilisation des Membres de l'équipe d'encadrement**, y compris le directeur général.
- Cours visant **la contribution de tous les acteurs à la réussite de la mise en œuvre d'un SMQ** en permettant une **bonne compréhension des principes et pratiques** relatifs à l'ISO 9001.
- Devrait être dispensé par un **Expert qualité /organisme de formation agréé** ayant une expertise dans ce domaine (Expert Qualité ou l'Organisme accompagnateur désigné).
- Peut être animé par **un expert du domaine (ex.: Responsable Qualité)** mais, il doit avoir **une expérience solide et démontrer une compétence avérée** en matière de formation sur les QMS basés sur l'ISO 9001.

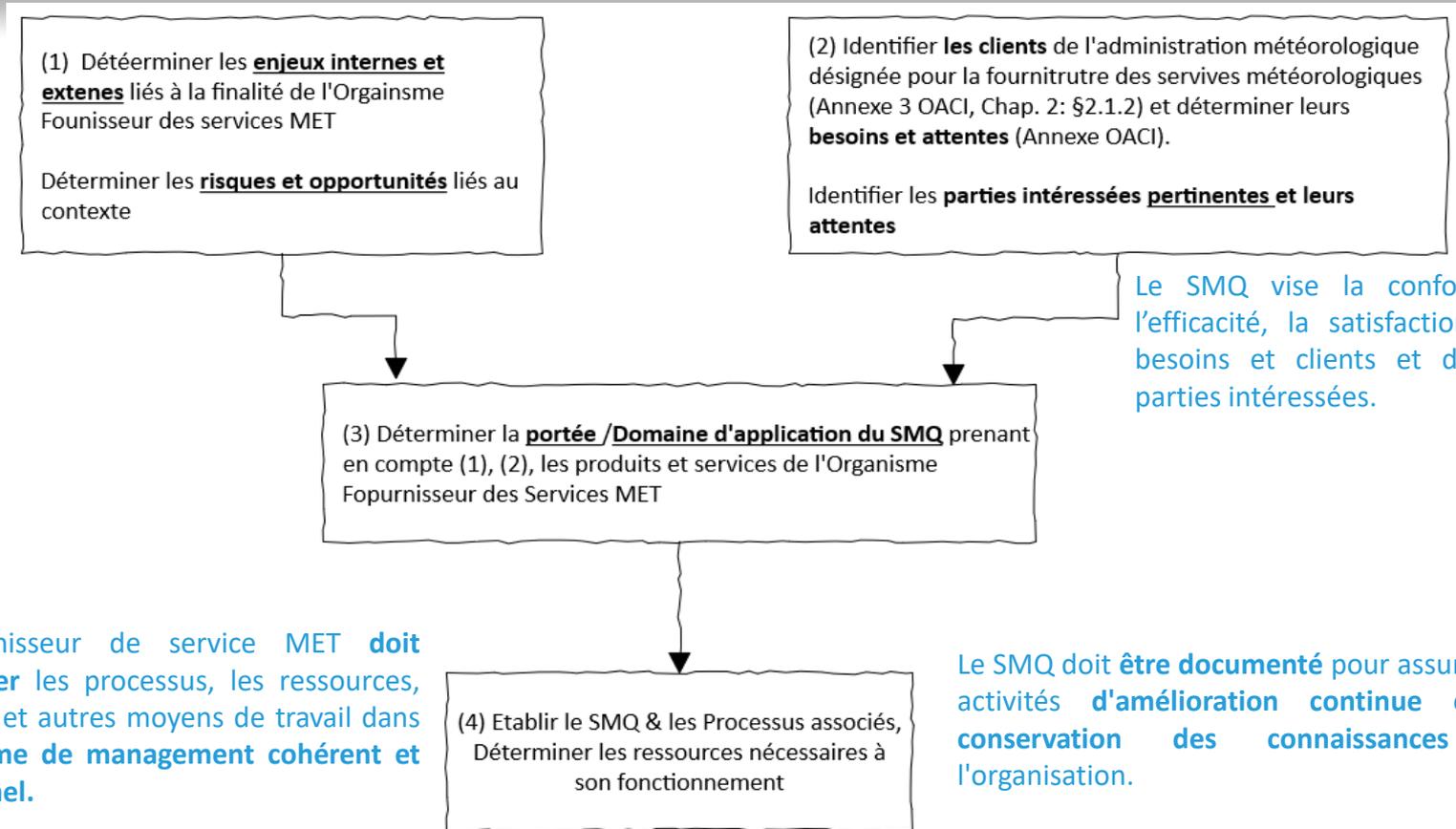


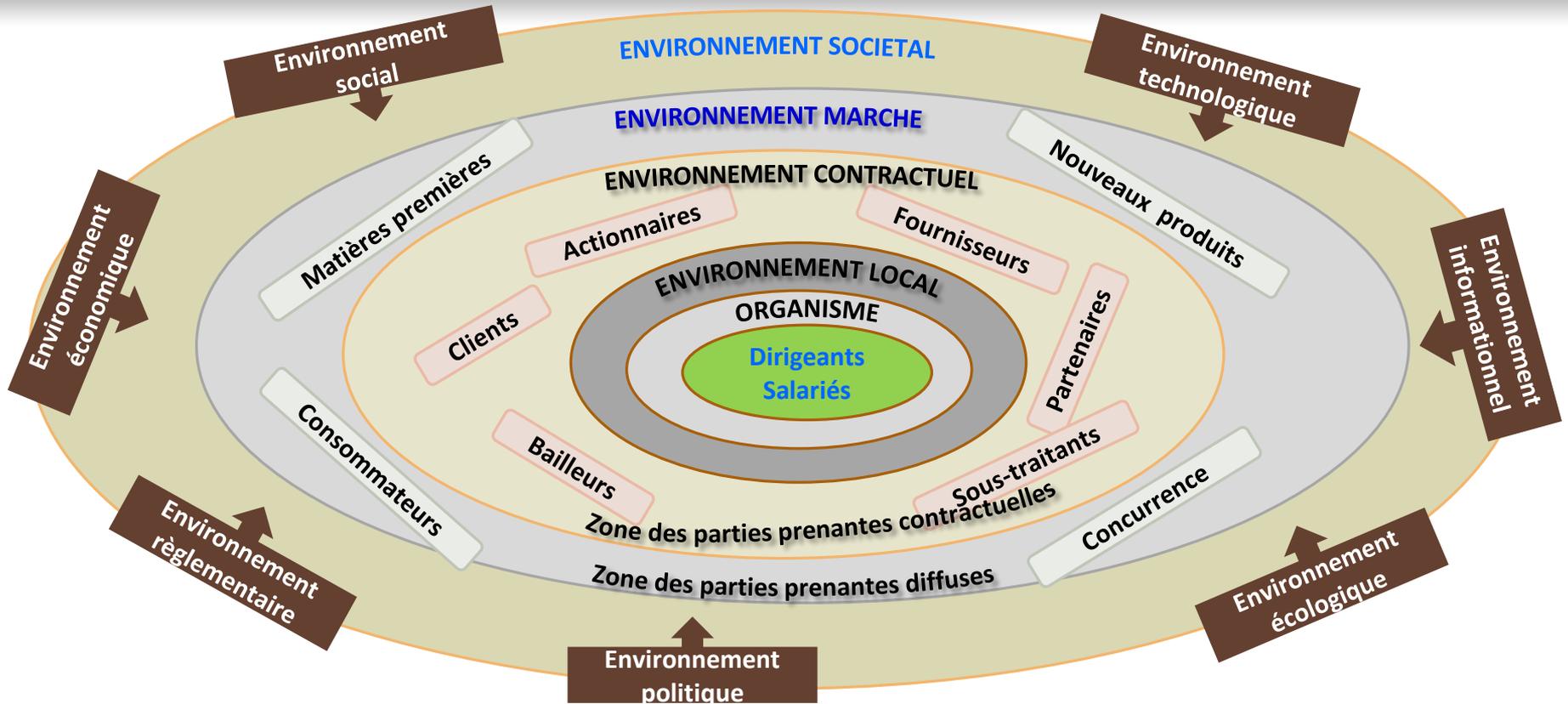
	Activités préliminaires	Mois 1	Mois 2	Mois 3	Mois 4	Mois 5	Mois 6	Mois 7	Mois 8	Mois 9	Mois 10	Mois 11	Mois 12	Mois 13	Mois 14	Mois 15	Mois 16	Mois 17	Mois 18		Activités préliminaires	Mois 1	Mois 2	Mois 3	Mois 4	Mois 5	Mois 6	Mois 7	Mois 8	Mois 9	Mois 10	Mois 11	Mois 12	Mois 13	Mois 14	Mois 15	Mois 16	Mois 17	Mois 18	
Etape 1 - Obtenir l'engagement formel de la direction générale lors de la première réunion du SMQ.	■																				Etape 10 - Réaliser des audits internes						■	■	■											
Etape 2 - Sélection le Coordonateur du Projet SMQ	■																				Etape 11 - Organiser une réunion de revue du SMQ								■											
Etape 3 - Demandez l'assistance d'un organisme ou d'un expert qualité	■	■																			Etape 12 - Sélection d'un organisme accrédité pour effectuer la certification de conformité ISO 9001									■										
Etape 4 - Fournir une formation introductive à l'ISO 9001 pour le personnel.	■	■	■	■																	Etape 13 - Réaliser un deuxième audit interne									■										
Etape 5 - Conduire l'analyse des écarts					■																Etape 14 - Réunion de revue du SMQ										■									
Etape 6 - Réunion de revue du management de la qualité pour vérifier l'état actuel de la mise en œuvre.						■															Etape 15 - Conduire une troisième réunion d'audit interne (si nécessaire)																			
Etape 7 - Identifier les processus et développer les procédures nécessaires				■	■	■	■														Step 16 - Réaliser une revue du SMQ																■			
Etape 8 - Établir des mesures de la satisfaction des clients et des outils pour acquérir ces informations						■	■														Etape 17 - Préparer et réaliser l'audit externe																	■	■	■
Etape 9 - Identifier et former le personnel approprié pour assumer le rôle d'auditeur interne.				■	■	■															Etape 18 - Célébrer la certification de conformité																■	■	■	

Excel sheet_en

Feuille Excel_fr

Construire le SMQ





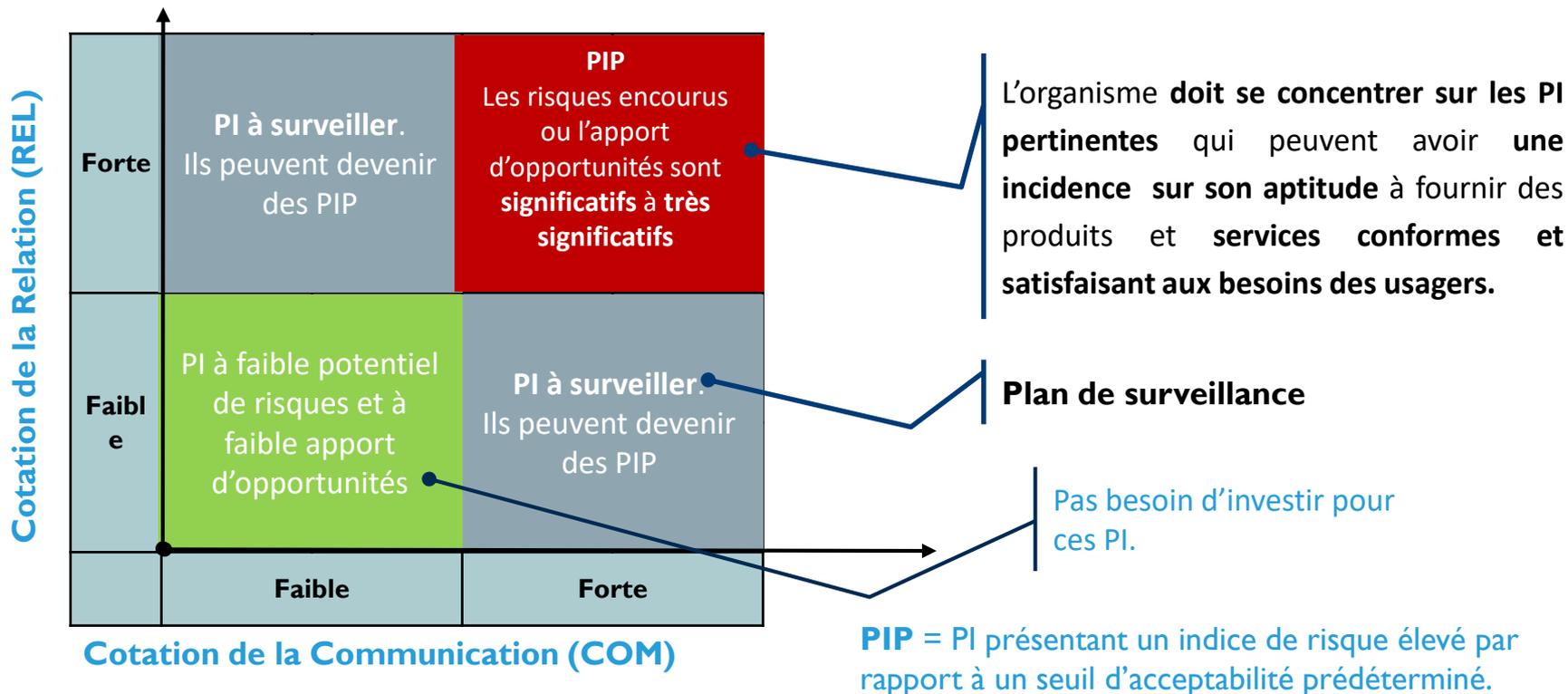
OUTIL SWOT pour l'analyse du Contexte - OMM n°1100 App.1 : Outil d'analyse du contexte

Attributs de l'environnement externe	<p><u>Opportunités (Opportunities)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Quels sont les changements dans la technologie ou les marchés ? Quels événements locaux et mondiaux peuvent être utiles ? Quels sont les changements dans les besoins des clients/de la société ? 	<p><u>Forces (Strengths)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Qu'est-ce que l'Organisme MET fait bien ?- Quels sont les avantages de l'Organisme MET par rapport aux autres sections internes ou aux organisations externes, y compris les concurrents ?- Qu'est-ce qui différencie l'organisme MET de ses concurrents ? 	Utiles pour atteindre les objectifs
	<p><u>Menaces (Threats)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Quels sont les obstacles à la poursuite des activités ? Y a-t-il des concurrents potentiels à l'entreprise ? Qui pourrait être le nouveau concurrent ? Y a-t-il des changements potentiels dans la dotation en personnel, les produits, les services ou la technologie qui pourraient menacer l'exploitation météorologique? 	<p><u>Faiblesses (Weaknesses)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Qu'est-ce qui peut être amélioré ? Quelles sont les causes des problèmes ou des plaintes (informations provenant de l'analyse des causes profondes) ? Quelles capacités doivent être modifiées, renforcées ou supprimées pour l'avenir ? 	Néfastes pour atteindre les objectifs

WMO N°1100 App. 1 :
Analyser & Catégoriser)

		PESTEL					
		Politique	Économique	Socioculturel	Technologique	Écologie	Légal
SWOT	Interne	Forces					
		Faiblesses					
	Externe	Menaces					
		Opportunités					

[Click pour avoir un exemple de formulaire de catégorisation des résultats de l'analyse du contexte](#)



Parties intéressées	Domaine /Secteur où exerce la partie intéressée	Relation /Interaction avec l'organisme MET	Risques encourus si attentes non satisfaits	Opportunités apportées par cette PIP	Niveau de pertinence de la PI
ANAC	Règlementation aéronautique	Conformité à la réglementation aéronautique en matière de météorologie aéronautique	Non-conformité à la Réglementation Nationale	Mise en conformité des pratiques aux exigences réglementaires	2
Ministère en charge de la météorologie					-
Exploitants d'aérodrome					-
....					-

Priorité (selon l'échelle de Isabelle GAPILLOUT (2015))

- 1 = PI à faible potentiel de risques et à faible apport d'opportunités
- 2 = Les risques encourus ou l'apport des opportunités se situent au niveau opérationnel, managérial, affectent la satisfaction des clients et la qualité des produits, la conformité légale et réglementaire et même l'innovation.
- 3 = Les risques encourus ou l'apport des opportunités sont stratégiques, affectent la réputation, la stabilité financière du Service



Exercices

- 1) *Décrire trois facteurs internes et externes qui pour votre Service MET, des faiblesses, des forces, des opportunités et des menaces.*
- 2) *Identifier cinq parties intéressées pertinentes de votre Service MET et indiquer la nature de relation qui vous lie à ces PIP.*



Établir le domaine d'application du SMQ

- Tient compte des **enjeux internes et externes** identifiés du Service MET.
- Indiquer les **sites géographiques**, les **fonctions**, les **sections** et les **processus** de l'Organisme fournisseur des Services MET qui seront impactés par le SMQ.
- Préciser les **informations documentées** qui seront prises en compte.
- Spécifie la **norme ISO** qui régit le SMQ – ISO 9001:2015

Établir la Politique et Objectifs Qualité

Stratégie : Spécifie les objectifs à moyen et moyen terme en rapport avec la vision et la finalité de l'organisme MET. Tient compte du contexte externe (risques et opportunités) et des capacités et possibilités disponibles en interne pour créer de la valeur ajoutée.

Exemples :

- 1) Moderniser et renforcer les capacités et systèmes de fourniture des services météorologiques;
- 2) Mettre aux normes les compétences du personnel de météorologie aéronautique
- 3) Améliorer la communication avec les usagers.

Les résultats escomptés en termes de performance du système et de la satisfaction des usagers

Exemples :

- 1) 95% des usagers sont satisfaits de la disponibilité et de la qualité des SIGMET fournis.
- 2) 0% de messages d'observations météorologiques locales spéciales transmis en retard

Vision du Service MET

Vision = Une représentation du futur souhaité du système de fourniture des prestations météorologiques.

Exemple. : *Se positionner comme leader en matière de fourniture des services météorologiques conformes aux besoins et attentes des usagers aériens*

Stratégie

Politique Qualité

Orientations en matière de qualité spécifiée par la direction
 Situe le contexte
 Spécifie les axes stratégiques
 Précise les objectifs globaux
 Formule l'engagement
 Assure de la mise à disposition des ressources nécessaires et le soutien pour l'atteinte des objectifs

Objectifs

Déployer les objectifs globaux en objectifs opérationnels et les développer en actions à mettre en œuvre aux niveaux appropriés du service MET.

Plans d'action

Le plan d'action répond entre autres aux questions suivantes :
Quoi?, Qui?, Où?, Comment?, Pourquoi?, Quand?, Combien?



Exemple de Politique Qualité

Ref. : PQ-5.3-XX-01

POLITIQUE DE QUALITÉ

Fournir des produits et des services météorologiques pour la navigation aérienne nationale et internationale de haute qualité, en se fondant sur les compétences et l'intégrité de ses travailleurs et leur engagement à l'amélioration continue des processus, afin de répondre aux exigences des clients par la fourniture d'informations météorologiques aéronautiques claires, précises et opportunes.

SIGNATURE

Ref. : PQ-5.3-XX-01

QUALITY POLICY

Provide meteorological products and services for national and international air navigation with the highest quality standards, based on the competence and integrity of its workers and its commitment to continuous process improvement, in order to meet customer requirements through the provision of clear, precise and timely aeronautical meteorological information.

SIGNATURE

Analyse des Ecart /Exigences de la norme ISO 9001:2015

- Une **analyse des écarts** est entreprise pour identifier clairement **les exigences de l'ISO 9001 qui ne sont pas actuellement prises en compte entièrement, ou pas du tout**, en vue d'élaborer des **actions correctives**.
- L'analyse des écarts doit être menée par **des experts métiers sous la supervision d'experts qualité** possédant des qualifications et une bonne expérience en matière d'audit qualité.
- Les analyses d'écarts peuvent être réalisées par **de petits groupes de personnes** organisés selon les domaines.
- Par exemple, une analyse des écarts peut être menée dans le **domaine de management avec le groupe des cadres supérieurs** et dans le **domaine opérationnel avec les cadres moyens et/ou le personnel opérationnel**.

Outils d'analyse des écarts

Selon OMM n°1100 : Deux outils d'analyse des écarts (partie A et partie B) fournissant un cadre structuré pour évaluer l'état actuel d'un SMQ en termes de respect des exigences de l'ISO 9001:2015.

- Partie (A) - OMM n°1100 – App.19 : permet de vérifier la conformité du système existant aux exigences de la norme ISO 9001:2015.
- Partie (B) – OMM n°1100 – App.20 : énumère les résultats de l'analyse des écarts et les actions correctives qui sont nécessaires pour combler les écarts identifiés entre ISO 9001 et le système de management actuel de l'organisme MET.

Questions pratiques relatives

Les questions suivantes guident vers une démarche appropriée pour réaliser une construction efficace du SMQ:

- Quels sont les éléments du SMQ MET déjà existants ?
- Quels sont les éléments manquants au regard des exigences de l'ISO 9001?
- Quels nouveaux processus, ressources et/ou objectifs sont nécessaires pour combler les écarts ?
- Que faut-il modifier pour combler les écarts ?
- Comment les causes racines des écarts détectés peuvent-elles être éliminées ?
- Peut-on combler plusieurs écarts par des actions correctives ou d'amélioration communes ?



- Vert - conformité minimale
- Orange - conformité partielle
- Rouge - non-conformité

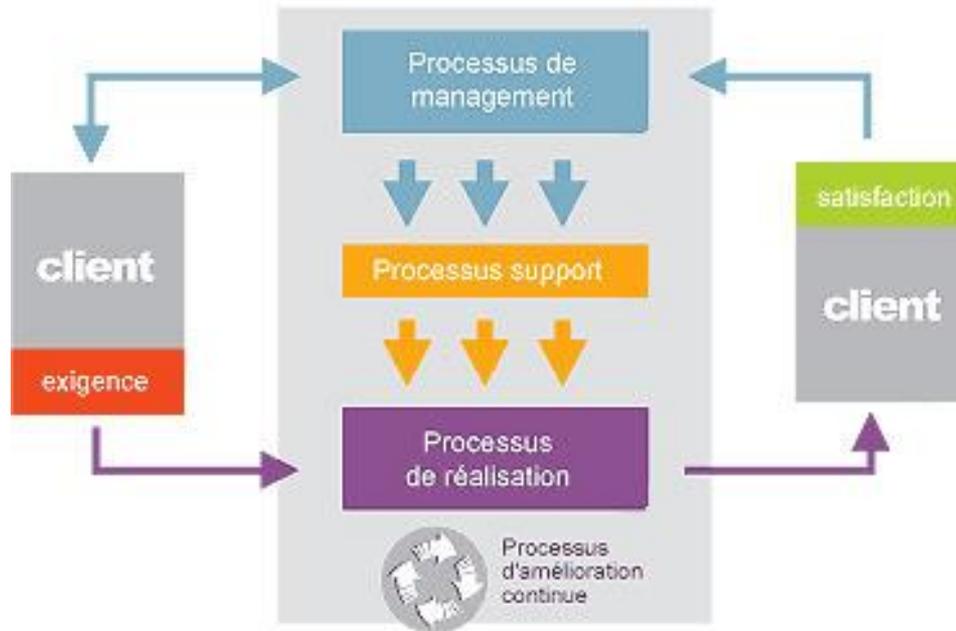
Exigences ISO 9001 :2015	Questions relatives à la carence	Statut	Commentaires
4. Contexte de l'organisme			
4.1. Compréhension de l'organisme et de son contexte	1. Le FOURNISSEUR DE SERVICES MET a-t-il déterminé les facteurs externes et internes (valeurs, culture, connaissances et performances) qui affectent la capacité à atteindre les résultats escomptés ?		
	2. Le FOURNISSEUR DE SERVICES MET a-t-il pris en compte les questions internationales, nationales, régionales ou locales découlant des environnements juridiques, technologiques, concurrentiels, commerciaux, culturels, sociaux et économiques ?		
	3. À quelle fréquence le FOURNISSEUR DE SERVICES MET surveille-t-il et examine-t-il ces questions ?		
4.2. Compréhension des besoins et attentes des Parties Intéressées	4. Qui sont les parties intéressées (stakeholders) ; par exemple, les clients, les propriétaires, les personnes d'une organisation, les fournisseurs, les banquiers, les syndicats, les partenaires ou la société (ISO 9000:2015) ?		
	5. Le FOURNISSEUR DE SERVICES MET a-t-il déterminé toutes les exigences des parties intéressées ?		
	6. Le FOURNISSEUR DE SERVICES MET surveille-t-il et examine-t-il les besoins des parties prenantes et, dans l'affirmative, quel processus est utilisé et à quelle fréquence ?		

Planifier la résorption des écarts

Le rapport d'analyse des écarts et de l'analyse du contexte va permettre d'établir le plan d'implantation du SMQ selon une approche projet :

- Identifier et planifier les actions pour combler les écarts identifiés
- Assigner les actions planifiées à des acteurs désignés et attribuer les responsabilités
- Allouer les ressources nécessaires à l'accomplissement des actions planifiées
- Spécifier le mécanisme de suivi et de mesure de l'efficacité des actions planifiées
- Développer et mettre en œuvre le processus d'amélioration continue du system qualité

Cartographie du SMQ



Quels processus pour assurer la fourniture des services MET ?

PROCESSUS DE MANAGEMENT

- Contribue à la détermination de la stratégie, de la politique qualité et au déploiement des objectifs à travers tous les processus de l'entreprise.
- Ils permettent leur pilotage et la mise en œuvre des actions d'amélioration

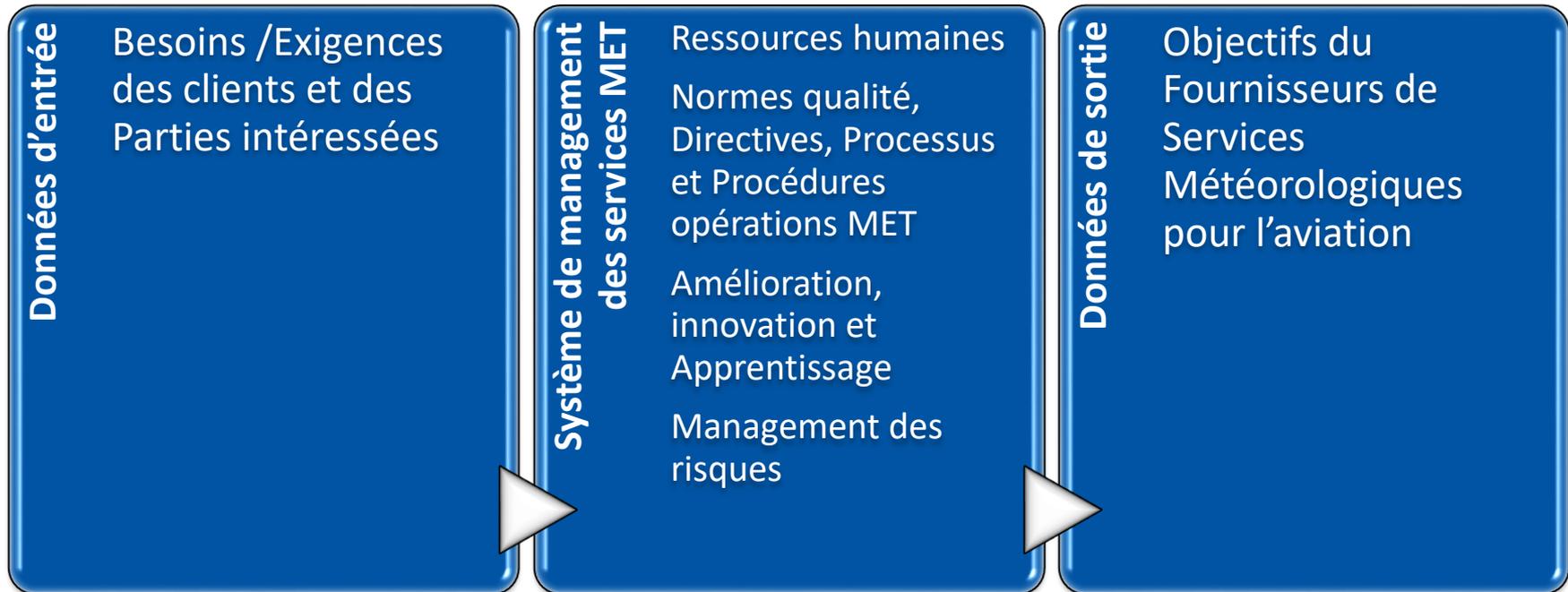
PROCESSUS SUPPORT

- Contribue au bon déroulement des autres processus en leur **apportant les ressources nécessaires**.

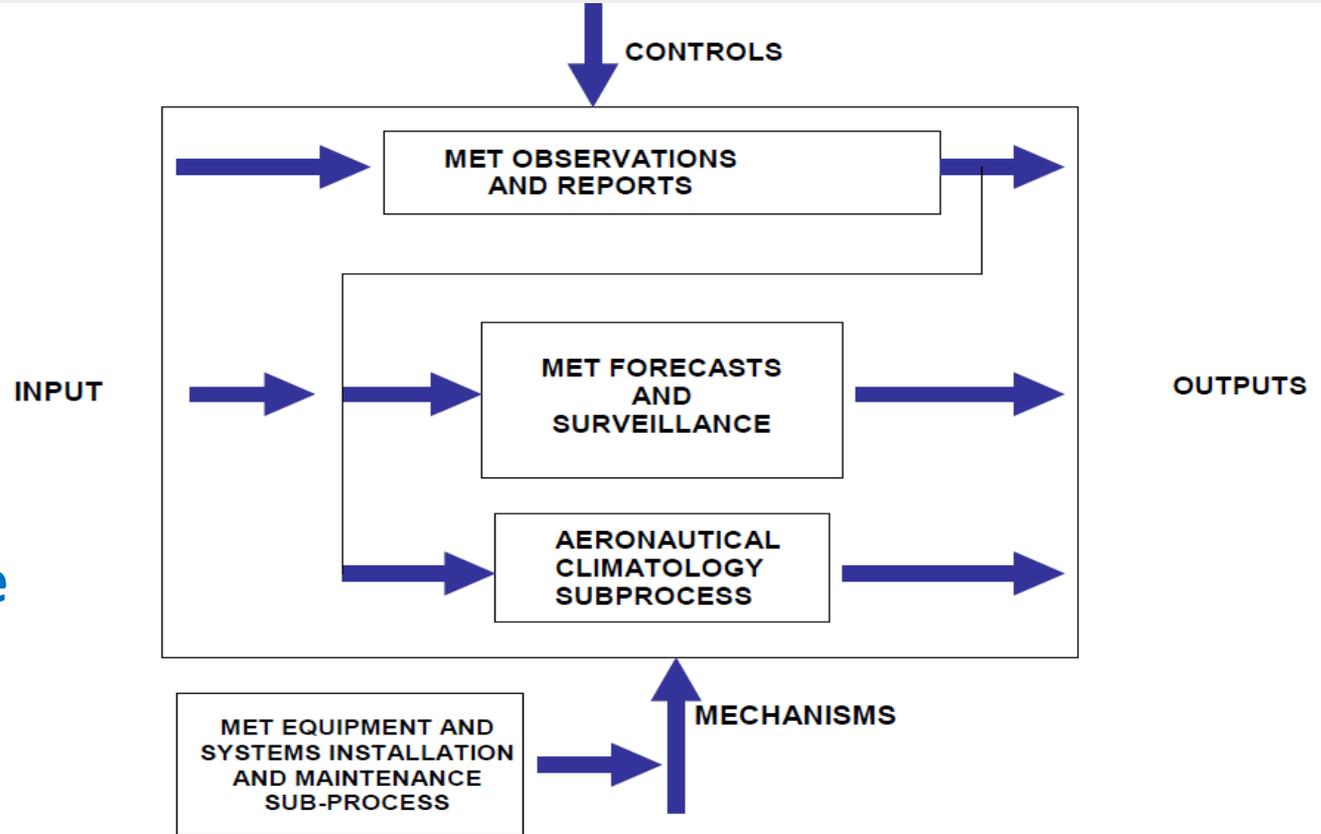
PROCESSUS DE REALISATION

- Contribue directement à la réalisation du produit ou du service, depuis la détection du besoin du client à sa satisfaction.
- Se situe au cœur de métier de l'organisme.

Systeme de Management des Services MET

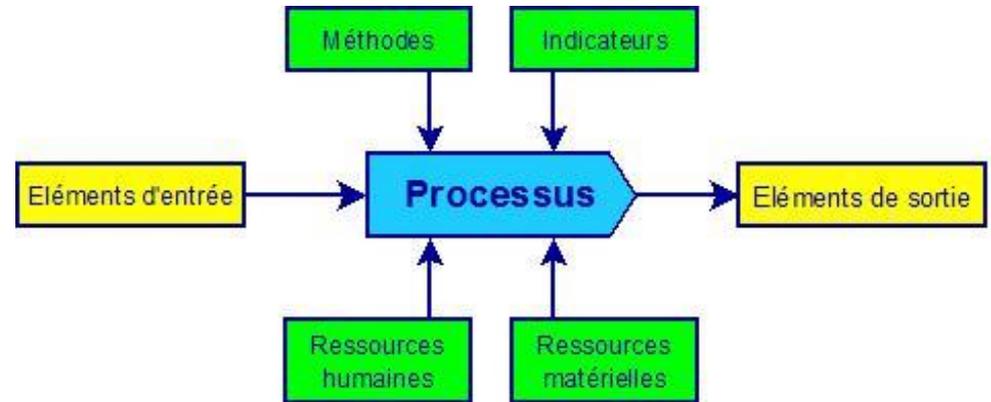


Macro- processus et processus de fourniture de l'information météorologique



Qu'est-ce qu'un processus?

PROCESSUS = « ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultats escomptés » (ISO 9001:2015)



Processus : Nom du processus ?

Finalité : La finalité du processus ? (au moyen d'un verbe d'action)

Quelles sont les données d'entrée ?

- D'où viennent les données ?
- De quels processus en amont ?

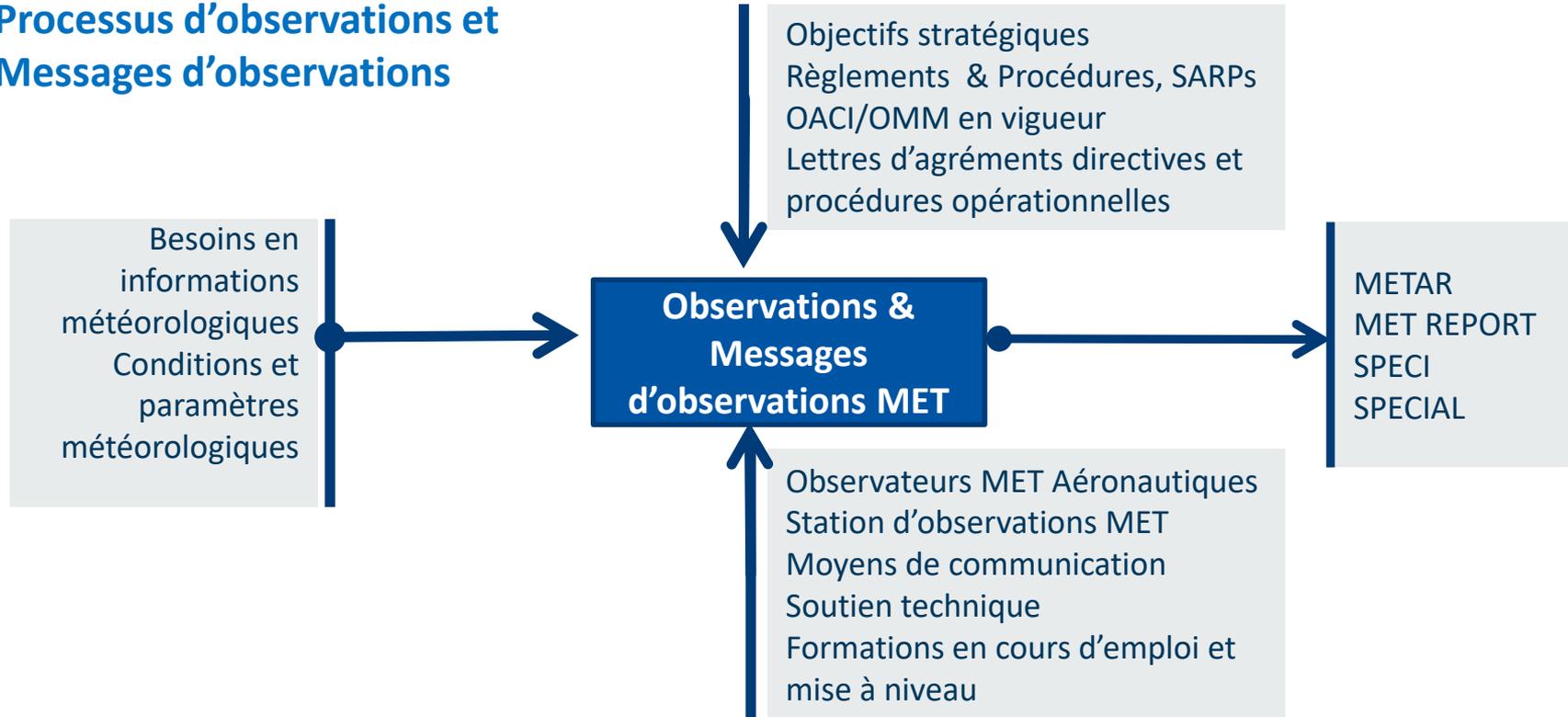


Quels sont les **indicateurs** de performance ?

Quelles sont les **données de sorties** ?

- Quels sont les **clients** ?
- Pour quels **processus** en aval ?

Processus d'observations et Messages d'observations



Intérêts de documenter les processus ?

- ◆ Fournit un **cadre simple mais structurant pour la description détaillée des activités.**
- ◆ Permet de **déterminer** de manière structurée les **objectifs de services**
- ◆ Fournit une **cohérence et une répétabilité** des Activities
- ◆ Fournit des **éléments de preuve** de la maîtrise de chaque processus.
- ◆ Permet d'assurer la **continuité quand le personnel change**
- ◆ Sert de **cadre pour identifier les causes des erreurs et le piloter** le processus.
- ◆ Permet de planifier et de mettre en place des **formations orienter compétences**
- ◆ Fournit un **cadre pour bénéficier des expériences et des bonnes pratiques** des autres.



Exemples de processus /Exercices

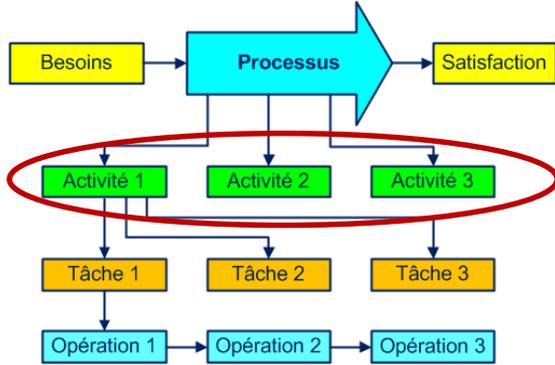
Exemples de processus MET :

- *Assurer la veille météorologique de région*
- *Assurer la veille météorologique aux aérodrôme*

Exercices

- *Partager avec les collègues, des processus MET que vous avez identifiés au sein de Service MET.*

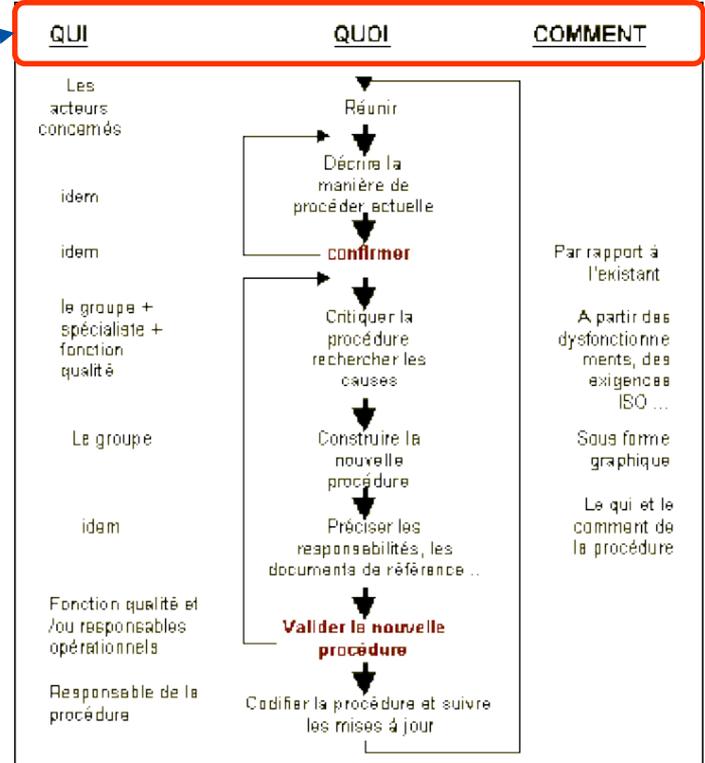
<i>Nom de Processus</i>	<i>Finalité du processus</i>	<i>Objectifs du processus</i>	<i>Données d'entrées et processus</i>	<i>Données de sorties (produits et services)</i>	<i>Pilote du processus</i>	<i>Risques liés aux processus</i>	<i>Ressources et contrôles applicables au processus</i>	<i>Méthode de surveillance et mesures</i>
...
Veille météorologique de région	Fournir aux usagers, des informations météorologiques fiables sur les phénomènes météorologiques dangereux en route	<ul style="list-style-type: none"> 95% de SIGMET conformes sont émis dans les délais Usagers satisfaits à 97% de la qualité des SIGMET émis 	<ul style="list-style-type: none"> Renseignements sur les phénomènes MET dangereux en route Critères relatifs aux changements significatifs du temps Observations d'aéronefs 	SIGMETs	Prévisionniste en Météorologie aéronautique	<ul style="list-style-type: none"> Données d'entrée erronées SIGMET non émis dans les délais SIGMET erronés 	<ul style="list-style-type: none"> Personnel qualifiés Systèmes surveillance du temps Procédures applicables Contrôles du fonctionnement des systèmes 	<ul style="list-style-type: none"> Revue du processus KPIs Tableaux de bord du processus
...	...	•	•			•	•	•
...	...	•	•			•	•	•



Un processus désigne la description d'un système d'activités qui utilise des ressources pour transformer les éléments d'entrée en éléments de sortie.

Les procédures peuvent être élaborées sous graphique (logigramme) ou de texte

La procédure explique comment réaliser cette activité en décomposant l'activités en tâches successives, elles mêmes décomposées en opérations.





Mettre en place les Procédures requises par le SMQ

- Procédure **d'audit interne**
- Procédure de **gestion des non-conformités**
- Procédures de **gestion des risques météorologiques**
- Procédure de **mise à jour des documents** qualité et météorologiques
- Procédure de **contrôle et d'étalonnage des capteurs météorologiques**
- Procédure de **gestion des enregistrements**
- **Procédure de revue de direction**
- ...



Exercices

*Vous être responsable du processus « **Veille météorologique de région** » dans un Centre de veille Météorologique chargé de fournir des renseignements météorologiques en route aux aéronefs opérant dans votre FIR.*

Question : Décrire au moins trois procédures clés associés à ce processus

Réponse possible:

1. *Procédure de coordination avec les CVMs adjacents*
2. *Procédure d'émission des SIGMET VA*
3. *Procédure d'émission des SIGMET WS*
4. *Procédure de gestion des ARS*

Outils de surveillance et mesure de l'efficacité des processus

Surveillance du processus MET

- Revue de processus
- Audits internes du processus
- Pratique de l'écoute client des processus
- Maitrise des risques liés aux processus

Efficacité du processus

- Indicateurs de performance
- Degré de satisfaction des clients du processus
- Maitrise des non-conformités
- Adéquation des ressources

Indicateurs de performance

- **Outil de mesure** du fonctionnement du processus
- Fournit **des informations sur l'atteinte ou le dépassement des objectifs**, mais aussi sur les défauts d'atteinte de ces mêmes objectifs.
- **Alimentent le TDB** du niveau supérieur.
- Un indicateur **doit être SMART** (**Simple**; **Mesurable** = le plus factuel et quantifiable), **Accessible** = adapté au contexte, **Répétable** = capable de donner les résultats identiques à situations identiques, **Temporel** = les résultats sont comparables à l'échelle du temps).

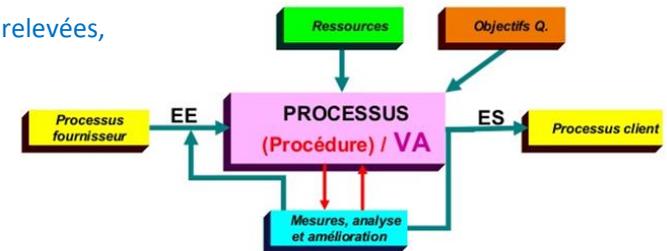
Exemples d'indicateur de performance

- Nombre de CVM figurant dans le tableau MET II-1 du Plan AFI de Navigation Aérienne avec des procédures SIGMET mises en œuvre d'ici décembre 2022.
- Nombre d'États fournisseurs de services MET répertoriés dans le tableau MET II-2 du Plan AFI de Navigation Aérienne dont le SMQ/MET est certifié d'ici décembre 2022
- Nombre d'États identifiés dont les carences en matière de MET ont été résorbées d'ici décembre 2022
- Nombre d'États AFI ayant mis en œuvre les données OPMET au format numérique (XML/GML) d'ici décembre 2022

Activités du pilote processus

- **Identifie les besoins de ses clients**
- **Veille à la pertinence des objectifs de son processus** au regard des objectifs globaux fixés par la direction, des besoins des clients et à l'atteinte des résultats escomptés.
- **Surveille l'efficacité du processus** en se basant sur des indicateurs, les non-conformités relevées, le degré de satisfaction des clients du processus
- **Négocie la mise à disposition et l'adéquation des ressources**
- **Définit et établit le tableau de bord** du processus
- **S'assure de l'efficacité / efficience du processus**
- **Rend compte à ses clients de la qualité du produit et des performances du processus**
- **Propose à la Direction et justifie des améliorations pour le fonctionnement du processus**
- **Gérer les risques et maîtrise l'évolution du processus et ses modifications**

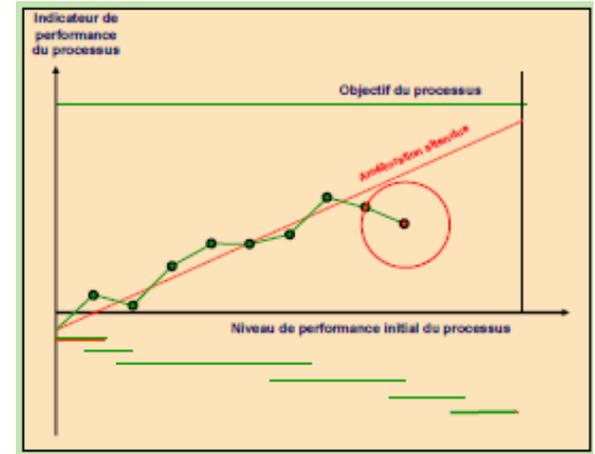
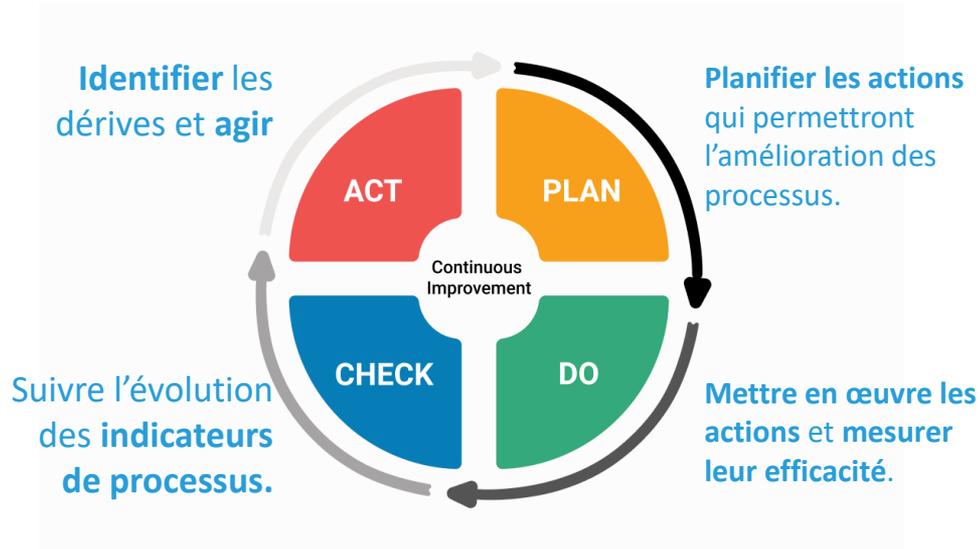
Maîtrise/pilotage d'un processus



Approche Processus / ISO 9001:2008

24

Piloter le processus, c'est être capable de :



Plan de communication

L'organisme fournisseur des services MET doit déterminer les besoins de **communication interne et externe** pertinents pour le système de management de la qualité.

Il doit déterminer :

- a) sur quels sujets communiquer ;
- b) à quels moments communiquer ;
- c) avec qui communiquer ;
- d) comment communiquer.

Exemple de plan de Communication interne

Ref.	Section /Entité	Sujets à communiquer	Mode de Communication	Date de la communication	Parties prenantes	Resp. de la Communication
ICP-01	Direction	Efficacité du SMQ	Réunion virtuelle	tous les trois mois	Tous les pilotes processus	Le Resp. qualité
ICP-02	Opérations MET	Efficacité des processus	Réunion de revue des processus	Chaque fin de mois	Pilotes et acteurs du processus	Le pilote processus
ICP-03	
ICP-04	



Gestion des processus externalisés

- L'organisme fournisseur des services MET **doit s'assurer que les processus, produits et services fournis par des prestataires externes sont conformes aux exigences spécifiées.**
- L'organisme **doit établir et appliquer des critères pour l'évaluation, la sélection, la surveillance des performances et la réévaluation des prestataires externes**, fondés sur leur aptitude à réaliser des processus ou fournir des produits et services conformes aux exigences spécifiées.
- L'organisme **doit conserver les informations documentées** appropriées concernant les résultats des évaluations, de la surveillance des performances et des réévaluations des prestataires externes.

Gérer les risques liés aux processus

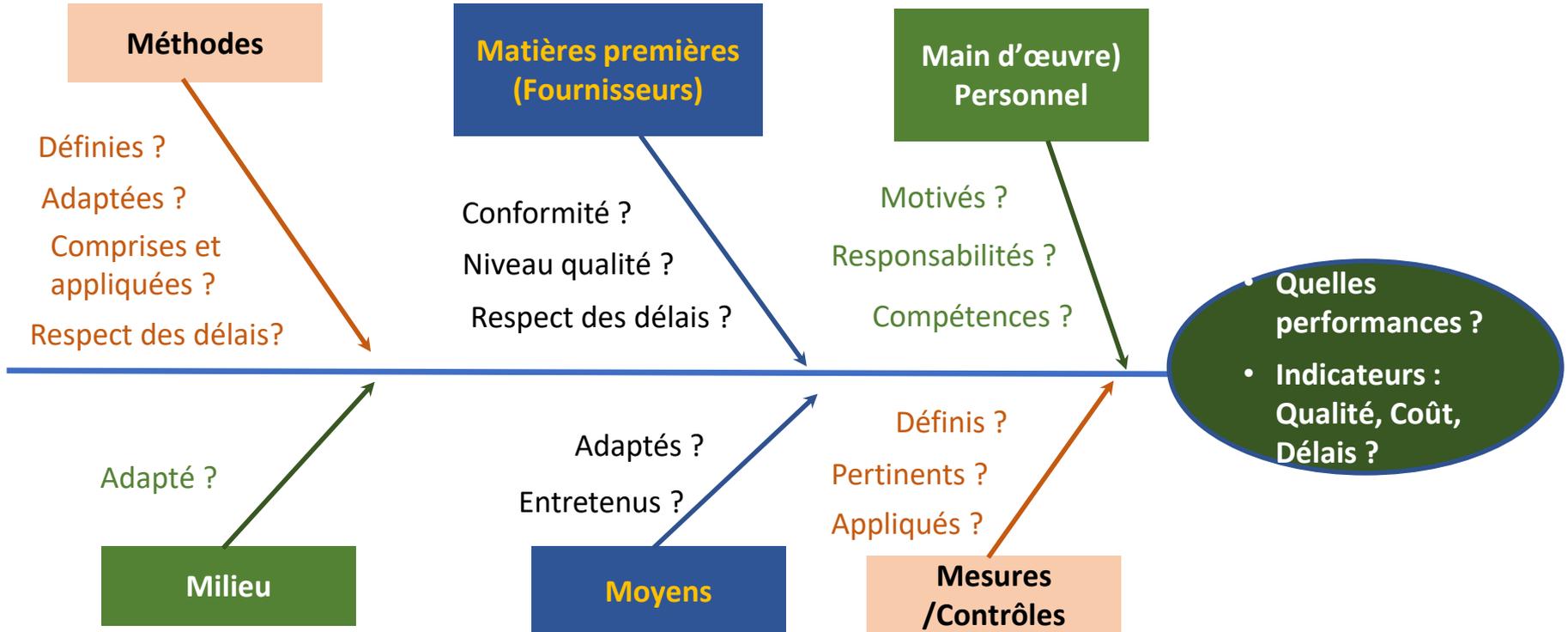
Mettre en place pour chaque processus, un mécanisme de gestion des risques qui consiste à identifier les sources de risques, les classer par ordre d'importance, puis traiter les risques majeurs par priorité.

Tenir à jour le registre des risques, la classification par ordre d'importance en vue d'établir des priorités d'actions.

Rechercher en permanence la réponse aux questions suivantes :

- Quels sont les risques de ne pas atteindre les résultats attendus ?
- Quelles sont les opportunités d'améliorer les résultats attendus ?

Outils de diagnostic du dysfonctionnement d'un processus MET



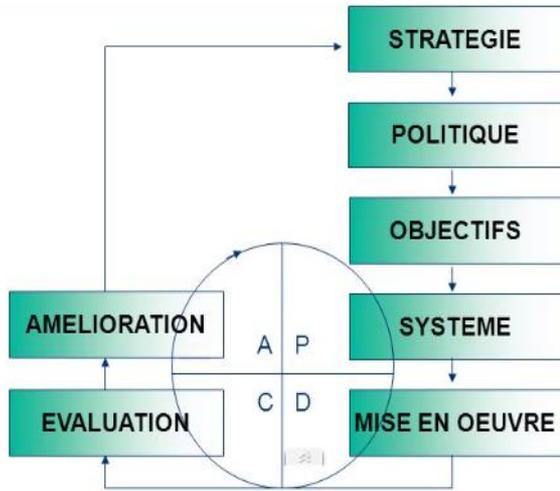
Registre de risques

N°	Processus	Activités	Sources de Risques	Risques	Conséquences	Probabilité (Vraisemblance)	Evaluation de la gravité du risque	Index de risque brut	Moyens existants de maîtrise du risque			Probabilité (Vraisemblance)	Evaluation de la gravité du risque	Index de risque actuel	Index de risque cible	Moyens d'atténuation supplémentaires à mettre en œuvre		
									Equipements	Procédures	Facteurs humains					Equipements	Procédures	Facteurs humains
1																		
2																		
3																		

OMM N°1100 App. 9 – fournit un formulaire de registres de risques liés aux processus MET

Maîtrise des éléments de sortie de processus, des produits et services MET non conformes

- L'organisme fournisseur des services MET doit assurer que les éléments de sortie des processus, **les produits et services qui ne sont pas conformes aux exigences sont identifiés et maîtrisés** de manière à empêcher leur utilisation ou fourniture non intentionnelle.
- Selon la nature de la non-conformité et son impact sur la conformité des produits et services, **l'organisme doit mener les actions correctives appropriées** (ex.: amendement des TAFs, Annulation des SIGMETs, Correction des METARS, etc.)
- L'organisme **doit traiter les éléments de sortie des processus**, les produits et services non conformes de l'une ou plusieurs des manières suivantes : a) **correction** ; c) **information du client** ; etc.
- L'organisme **doit conserver les informations documentées relatives aux actions menées** sur les éléments de sortie de processus, les produits et services non conformes



1. **Contexte de l'Organisme fournisseur des Services MET** :: Analyse de l'environnement, Identification des besoins des clients, Portée du SMQ, Identification des processus du SMQ, Gestion des risques, Processus de planification stratégique et opérationnelle.
2. **Leadership** : Gestion des risques, Politique de qualité, Objectifs qualité, Orientation client, Rôles et responsabilités de l'organisme
3. **Planification** : Actions face aux risques et opportunités, Objectifs de qualité et KPIs, Planification stratégique, opérationnelle.
4. **Soutien** : Compétence des ressources humaines, infrastructure, environnement de travail, formation, connaissance de l'organisation, plans de communication, informations documentées.
5. **Opération** : Approche du processus, Produits et services développés, Plans et documentation du projet, Communication avec le client, Fournisseurs externes, Vérification/validation, Identification et traçabilité.
6. **Évaluation de la performance** : Revue de direction, Évaluation de la satisfaction client, Audits internes, Analyse et évaluation du SMQ, Surveillance et mesure, Analyse des données.
7. **Amélioration** : Contrôle des produits non conformes, Actions correctives, Amélioration continue.



ICAO

UNITING AVIATION

NO COUNTRY LEFT BEHIND



ICAO

North American
Central American
and Caribbean
(NACC) Office
Mexico City

South American
(SAM) Office
Lima

ICAO
Headquarters
Montréal

Western and
Central African
(WACAF) Office
Dakar

European and
North Atlantic
(EUR/NAT) Office
Paris

Middle East
(MID) Office
Cairo

Eastern and
Southern African
(ESAF) Office
Nairobi

Asia and Pacific
(APAC) Sub-office
Beijing

Asia and Pacific
(APAC) Office
Bangkok



THANK YOU