



ICAO

PROJET RBIS QMS DE L'OACI

**SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITÉ
(ISO 9001:2015)**

**PROCÉDURE QMS AIM AFI RBIS POUR DÉFINIR LE
CONTEXTE ORGANISATIONNEL ET LES PROCESSUS
QMS**

Référence du Document : AFI_AIM_RBIS_QMS_400_PR01_TMP



1 BUT

Cette procédure vise à garantir que le contexte de l'organisation ainsi que les besoins et attentes des parties intéressées sont identifiés et compris dans l'ensemble de l'organisation. Elle comprend également les processus nécessaires et leurs interactions.

2 PORTÉE

La procédure s'applique aux questions externes et internes qui peuvent avoir une incidence sur le Système de gestion de la qualité (QMS) et à celles qui doivent être prises en compte lors de la planification du QMS.

3 RÉFÉRENCES

Ce document traite de la clause 4 de la norme ISO 9001:2015 qui porte sur la détermination des questions externes et internes afin de définir le contexte organisationnel.

4 TERMINOLOGIES

Haute direction	Personne ou groupe de personnes qui dirige et contrôle l' AIS de l'État au plus haut niveau.
Équipe de direction	Désigne le Responsable AIS et tous les Responsables AIM de l'Etat.
Contexte organisationnel	Combinaison de facteurs et de conditions internes et externes qui peuvent avoir un effet sur l'approche de l'AIM de l'État pour développer et atteindre ses objectifs.
Partie intéressée	Partie prenante, personne ou organisation qui peut affecter, être affectée par une décision ou une activité ou qui se perçoit comme telle.

4.1 Abréviations

AIM	Gestion de l'information aéronautique
AIS	Services d'information aéronautique
HAIS	Responsable AIS
ISO	Organisation internationale de normalisation

5 RESPONSABILITÉS

Chef de département	A la responsabilité principale et le pouvoir d'approbation de cette procédure
Responsable AIS	Le gestionnaire, en collaboration avec les champions qualité, est chargé de déterminer les questions externes et internes pertinentes qui ont une incidence sur la capacité d'atteindre les résultats escomptés du QMS et

	qui peuvent avoir une incidence sur la planification du QMS au sein de l'unité d'État désignée. (p. ex., NOTAM, formation, etc.).
Responsable AIS, Responsable QMS	Le gestionnaire, Système de gestion de la qualité (QMS) en collaboration avec les champions qualité, détermine les questions externes et internes pertinentes qui ont une incidence sur la capacité d'atteindre les résultats escomptés du QMS et qui peuvent avoir une incidence sur la planification du système de gestion de la qualité (QMS) dans le l'AIS de l'État.

6 MÉTHODE

6.1 Organisation et son contexte

6.1.1 Questions internes et externes

1. Pour bien comprendre l'organisation et son contexte, l'AIS de l'État détermine ses enjeux externes et internes en utilisant l'analyse SWOT comme moyen de définir l'orientation stratégique de la section.
2. Tous les risques et possibilités associés à ces problèmes qui peuvent nuire à la capacité d'atteindre les résultats escomptés du QMS sont analysés dans le Registre d'analyse et de gestion de risques qualité AFI AIM RBIS QMS, AFI_AIM_RBIS_QMS_610_RG01_TMP.
3. Ces problèmes internes et externes se traduisent par des risques et des opportunités qui doivent être traités pour donner l'assurance que le QMS peut atteindre les résultats escomptés; améliorer les effets souhaitables; prévenir ou réduire les effets indésirables et réaliser des améliorations.
4. L'AIM de l'État, par l'entremise des Responsables et des champions qualité, surveille et examine l'information sur ces questions internes et externes par les moyens suivants :
 - a. Audits internes
 - b. Suivi et surveillance des non-conformités et de l'efficacité des mesures correctives
 - c. Actions de la Revue de direction
 - d. Suivi de la satisfaction des usagers et rétroaction réglementaire
 - e. Réunions de Revues des processus et de planification stratégique
 - f. Nouvelles et tendances de l'industrie aéronautique, et
 - g. Surveillance de l'évolution des directives et règlements de l'État en matière d'AIM.

6.1.2 Besoins et attentes des parties intéressées

1. Pour bien comprendre les besoins et les attentes des parties intéressées, l'AIM de l'État a identifié les parties intéressées internes et externes concernées ainsi que leurs besoins et attentes correspondants dans chaque document de description de processus.
2. Les parties intéressées sont identifiées par les Champions qualité. Leurs attentes et leurs besoins ainsi que l'impact ou l'impact potentiel sur la capacité de l'AIS de l'État à fournir

systématiquement des données aéronautiques et des informations aéronautiques qui répondent aux exigences du client et aux exigences légales et réglementaires applicables sont pris en compte.

3. Les besoins et les attentes changeants des parties intéressées internes et externes qui sont pertinents pour le QMS sont surveillés et examinés par :
 - a. Audits internes
 - b. Actions de la Revue de direction
 - c. Réunions de Revues de processus et de planification stratégique
 - d. Actualités et tendances de l'industrie aéronautique
 - e. Surveillance de l'évolution des directives et des règlements de l'État en matière d'AIM
 - f. Surveillance de la satisfaction des usagers et rétroaction réglementaire.

6.2 Champ d'application du QMS

1. La haute direction a déterminé les limites du champs d'application du QMS en tenant compte des questions internes et externes applicables, des exigences qui peuvent être appliquées, des fonctions et des limites physiques, des activités, des produits et des services, l'autorité et la capacité d'exercer le contrôle et l'influence. De plus, les exigences réglementaires et législatives sont prises en compte.
2. Cela a été documenté comme étant le champ d'application du QMS dans le Manuel qualité AFI AIM RBIS QMS, AFI_AIM_RBIS_QMS_MAN_TMP. Ces renseignements peuvent être mis à la disposition des parties intéressées, au besoin.
3. Une fois la portée définie, toutes les activités, les produits et les services de cette portée sont inclus dans le QMS.
4. L'AIM de l'État applique toutes les exigences de la norme ISO 9001:2015 lorsqu'elles sont applicables dans le cadre du QMS.
5. La conformité aux normes ne peut être revendiquée que si les exigences jugées non applicables n'affectent pas la responsabilité ou la capacité d'assurer la conformité de ses produits et services et d'améliorer la satisfaction des clients.
6. Dans tous les cas où une exigence ne peut être appliquée, la justification est documentée dans le Manuel qualité AFI AIM RBIS QMS, AFI_AIM_RBIS_QMS_MAN_TMP.

6.3 Processus du QMS

1. Pour établir, mettre en œuvre, maintenir et améliorer le QMS, l'AIM de l'État détermine les processus nécessaires ainsi que leur interaction et leur application dans l'ensemble de l'AIM de l'État.
2. Les processus sont identifiés au moyen des documents de description de processus et du diagramme d'interaction de processus.
3. Cette approche prévoit la gestion du QMS et de ses processus par l'application d'une

méthodologie d'amélioration continue « Plan-Do-Check-Act », et met l'accent sur la gestion des risques et des opportunités menant à la prévention des résultats indésirables.

4. Les processus nécessaires sont les suivants :

- Description du processus de NOTAM
- Description du processus de documentation et de publication
- Description du processus de plans de vols
- Description du processus de Briefing de l'équipage
- Description du processus AERCOM (AMHS)
- Description du processus de formation
- Description du processus de la haute direction
- Description du processus d'assurance qualité
- Description du processus de cartographie
- Description du processus de conception des procédures de vol

Remarque : Les processus peuvent varier selon la façon dont les États ont organisé leur AIS/AIM.

5. La haute direction de l'État a déterminé l'interaction de ces processus, comme le montre la figure 1-1 ci-dessous.

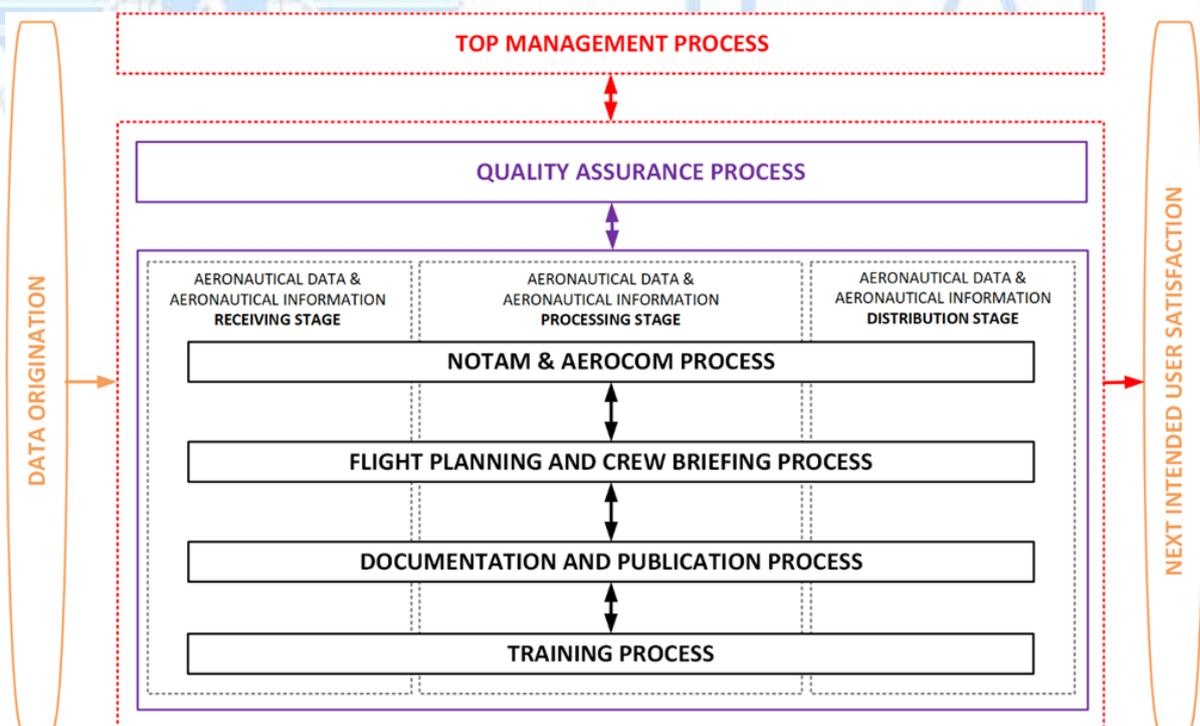


Figure 1-1 :

Figure 1-1 : Diagramme d'interaction du processus AIS/AIM de l'État

(Remarque : Cette figure n'est qu'une représentation des processus sélectionnés et de leur interaction. Cela devrait servir de guide pour permettre au SIA de l'État de produire un diagramme d'interaction.)

6. En ce qui concerne le contexte de l'AIM de l'État, diverses procédures figurant dans le catalogue des procédures AFI AIM RBIS QMS, AFI_AIM_RBIS_QMS_CP01_TMP combinent les facteurs et conditions externes et internes pertinents pour compléter une boucle d'activité allant de la direction à l'amélioration continue lorsque ces procédures démontrent un leadership et un engagement envers le QMS, déterminent les questions qui ont une incidence sur la planification du QMS, couvrent la gestion des ressources, détaillent la planification et le contrôle opérationnels du QMS, assurent la surveillance, la mesure, l'analyse et l'évaluation du QMS; et décrivent le processus d'amélioration.

6.4 Documentation

1. L'AIS de l'État maintient et contrôle l'information documentée pour appuyer le fonctionnement des processus et conserve l'information documentée nécessaire pour fournir la confiance et la preuve que les processus sont exécutés comme prévu.
2. L'information documentée décrit collectivement le QMS où une structure de documentation pyramidale prévoit :
 - Niveau I - Manuel, politiques, graphique et description du processus
 - Niveau II – Procédures du système
 - Niveau III - Instructions de travail, manuel d'exploitation, manuel de formation
 - Niveau IV – Dossiers, formulaires, modèles, registres
3. Le chapitre sept (7) du Catalogue de procédures AIM RBIS QMS, AFI_AIM_RBIS_QMS_CP01_TMP, a été établi pour contrôler, conserver et gérer toutes les informations documentées pertinentes du QMS.

7 PIÈCES JOINTES ET FORMULAIRES

Nombre	Description
AFI_AIM_RBIS_QMS_CP01_TMP	AFI AIM RBIS QMS Catalogue de procédures AIM
AFI_AIM_RBIS_QMS_610_RG01_TMP	AFI AIM RBIS QMS Registre d'analyse et de gestion de risques
AFI_AIM_RBIS_QMS_MAN_TMP	AFI AIM RBIS QMS Manuel qualité