



ICAO

## **PROJET RBIS QMS DE L'OACI**

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

**AFI AIM RBIS QMS PROCEDURE FOR PLANNING OF  
THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM TEMPLATE**

Référence du Document : AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_600\_PR01\_TMP







## 1 BUT

La présente procédure du QMS décrit en détail les processus utilisés par l'AIM/AIS de l'État pour cerner et répondre aux besoins et aux attentes des parties intéressées ainsi que les questions externes et internes qui peuvent avoir une incidence sur la capacité de l'AIM/AIS de l'État à atteindre les résultats attendus de sa gestion de la qualité. Système (QMS).

## 2 PORTÉE

Cette procédure couvre les activités de planification et les ressources requises pour atteindre les objectifs du QMS. Elle s'applique également aux changements qui ne relèvent pas de la portée de l'information documentée établie et comprend, sans s'y limiter, les modifications apportées à la portée du service de l'AIM/AIS de l'État; l'infrastructure, y compris les installations et l'équipement; l'information aéronautique ou la gestion des données.

## 3 RÉFÉRENCES

- a. Ce document couvre la clause 6.0 des normes internationales ISO 9001:2015.

## 4 TERMINOLOGIES

Changement	Toute modification qui affecte la capacité d'un processus à maintenir le contrôle de la sortie; y compris toutes les modifications apportées à l'équipement, aux procédures, aux conditions de service et au logiciel. Les changements temporaires sont également considérés comme un changement.
Analyse SWOT	Il s'agit d'un outil utilisé pour analyser les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces de l'AIM/AIS.
Risques et opportunités	Effets négatifs potentiels (menaces) et effets bénéfiques potentiels (possibilités).
Changement de l'installation	Un changement d'installation se produit chaque fois qu'un changement est apporté à la structure du bureau.
Modification des procédures	Modifications temporaires ou permanentes de l'information écrite documentée.

### 4.1 Abréviations

AIS	Services d'information aéronautique
AIM	Gestion de l'information aéronautique
DAIM	Directeur Gestion de l'information aéronautique
HAIM	Chef Gestion de l'information aéronautique
ISO	Organisation internationale de normalisation
QMS	Système de gestion de la qualité



## 5 RESPONSABILITÉS

HAIM	A la responsabilité principale et le pouvoir d'approbation de cette procédure.
	Approuver les changements et attribuer la responsabilité de la coordination de la gestion du changement.
	Assurer la disponibilité des ressources nécessaires à la mise en œuvre de cette procédure.
Responsables d'unité	Coordonner les changements dans leur domaine de contrôle respectif.
Responsable QMS	Responsable de la direction des champions qualité et peut être appelé le leader champions qualité.
	Examiner et mettre à jour cette procédure
	Informar la direction concernant les répercussions du changement sur le QMS
	S'assurer que les responsabilités et les pouvoirs du QMS sont communiqués
Champions qualité	Examiner la gestion des mesures de changement pour assurer la conformité au QMS.
Tout le personnel	Des responsabilités supplémentaires attribuées au personnel de l'AIM/AIS de l'État en rapport avec cette procédure sont fournies dans les sections suivantes de la procédure.

## 6 DÉTAILS DE LA PROCÉDURE

### 6.1 Comprendre le contexte de l'organisation

1. Le contexte de l'AIM/AIS de l'État, y compris les besoins et les attentes des parties intéressées internes et externes, est défini dans la procédure QMS AIM AFI RBIS pour définir le contexte organisationnel et les processus QMS, AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_400\_PR01\_TMP et les descriptions des processus QMS.

### 6.2 Identification de processus

1. L'AIM/AIS de l'État a identifié ses processus qui sont énumérés dans le modèle AFI AIM RBIS QMS Manuel qualité, AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_MAN\_TMP.
2. Les gestionnaires sont responsables de la gestion des processus qui transforment les intrants du QMS en livrables. Des documents de description de processus sont élaborés pour s'assurer que chaque entrée de processus et les ensembles d'activités réalisées sont convertis en livrables attendus.
3. Les descriptions de processus sont fondées sur l'approche de processus pour la gestion des processus du QMS par l'application d'une méthodologie « Planifier-Faire-Vérifier-Agir », en mettant l'accent sur la « pensée axée sur le risque ». Cela permet de s'assurer que le QMS peut atteindre les résultats escomptés, prévenir ou réduire les effets indésirables et réaliser une amélioration continue.



ICAO

## AFI AIM RBIS QMS PROCEDURE FOR PLANNING OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM TEMPLATE

No de document :  
AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_600\_PR01\_TMP

Révision : 0

Page 6 de 89

4. Toutes les ressources nécessaires, les attentes, les indicateurs de rendement clés et les liens entre les processus sont indiqués dans les descriptions de processus.

### 6.3 Détermination des exigences légales, statutaires et réglementaires

1. Les exigences légales, statutaires et réglementaires obligatoires qui influent sur la planification du QMS sont considérées comme faisant partie des opportunités et des risques liés à l'AIM/AIS de l'État.
2. Dans le cadre des entrées du processus, les exigences du client sont documentées dans les documents de description du processus.
3. Les parties intéressées, y compris les clients pour les exigences du procédé, sont indiquées comme des extrants dans les documents de description du procédé.

### 6.4 Risques et opportunités

1. Les risques et les opportunités liés à la qualité sont identifiés par les champions qualité et les pilotes de processus dans leurs descriptions de processus respectives au moyen de l'approche d'analyse SWOT afin de s'assurer que le QMS peut atteindre les résultats attendus, prévenir ou réduire les effets indésirables et parvenir à une amélioration continue.
2. Le Responsable QMS examine ces risques et ces opportunités de qualité pour s'assurer qu'ils sont adéquats.
3. La réflexion axée sur les risques et l'amélioration continue sont présentées dans les sections sur les risques et les opportunités des processus par l'analyse SWOT et décrivent les mesures qui mènent à la prévention ou à la réduction des effets indésirables et à l'amélioration continue.
4. Les mesures à prendre pour gérer les risques et les opportunités sont indiquées dans le modèle AFI AIM RBIS QMS Registre de l'analyse et la gestion des risque, AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_610\_RG01\_TMP.
5. Certaines des actions identifiées pour faire face aux risques et opportunités de qualité sont traduites en objectifs de qualité, cibles et programmes AFI AIM RBIS, AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_621\_RG01\_TMP qui décrit en détail ce qui sera fait, quelles ressources seront nécessaires, qui sera responsable, le moment où il sera terminé et la façon dont les résultats seront évalués.
6. L'efficacité des mesures prises pour gérer les risques et les opportunités est évaluée au cours de la Revue de processus par les titulaires de processus au moins une fois par année.
7. L'analyse SWOT du processus doit être examinée au cas où l'une des situations suivantes se produirait en dehors de la Revue de processus prévu une fois par année (au moins) :
  - Si une non-conformité est détectée pendant la vérification;
  - Après avoir reçu une plainte des parties intéressées ou du client;



ICAO

## AFI AIM RBIS QMS PROCEDURE FOR PLANNING OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM TEMPLATE

No de document :  
AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_600\_PR01\_TMP

Révision : 0

Page 7 de 89

- Changements dans la structure AIM/AIS de l'État;
- Après une situation d'urgence réelle

### 6.5 Objectifs de qualité

1. Chaque processus de l'AIM/AIS de l'État a établi des objectifs de qualité avec les contributions de tout le personnel et consigné dans les objectifs, cibles et programmes de qualité de l'AIM, AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_621\_RG01\_TMP.
2. Les objectifs de qualité sont conformes à la politique de qualité et mesurables; prennent en compte les exigences applicables, sont pertinentes pour la conformité des services et l'amélioration de la satisfaction des clients.
3. Les objectifs sont surveillés par les titulaires de processus respectifs, communiqués à tous les travailleurs de l'unité et mis à jour au besoin.

### 6.6 Planification des changements

1. Lorsque des changements au QMS sont nécessaires, le Responsable QMS s'assure qu'ils sont apportés de façon planifiée et systématique en tenant compte de l'objet du changement et de ses conséquences, de l'intégrité du système de gestion, de la disponibilité des ressources, et l'attribution des responsabilités.
2. Avec le modèle AFI\_AIM\_RBIS\_QMP Procédure de définition du plan et du control opérationnel, les changements sont planifiés et effectués systématiquement.
3. Avec le modèle AFI AIM RBIS QMS Procédure pour le control de l'information documenté, AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_750\_PR01\_TMP, les modifications apportées aux documents sont contrôlées.

#### 6.6.1 Projets d'examen, d'approbation et d'amélioration

1. Le HAIM est chargé d'approuver les plans d'action et de veiller à ce que des ressources adéquates soient fournies pour leur mise en œuvre.
2. Le Responsable QMS, en collaboration avec les responsables des processus, détermine les mesures d'amélioration de la qualité nouvelles ou modifiées ou les mesures correctives qui appuient la politique de qualité et les objectifs de qualité et à partir des Revues du système de gestion avec la Procédure pour la Revue de direction, AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_930\_PR01\_TMP.
3. Le modèle de formulaire de suivi des erreurs, AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_FR01\_TMP est utilisé pour lancer et planifier les projets correctifs et d'amélioration les plus simples.

### 6.7 Processus normal de gestion du changement

1. Un changement est demandé par la direction au moyen du formulaire de demande de changement, en détaillant les changements prévus.



ICAO

**AFI AIM RBIS QMS PROCEDURE FOR PLANNING  
OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM  
TEMPLATE**

No de document :  
**AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_600\_PR01\_TMP**

Révision : 0

Page 8 de 89

2. Dès la réception du formulaire de demande, le Responsable QMS en informe les champions de qualité et, ensemble, ils examinent et analysent le changement en tenant compte des risques et des opportunités en utilisant toute méthode d'analyse reconnue et avisent HAIM. Au besoin, d'autres experts ou consultants peuvent être invités à participer à l'examen.
3. Les risques pris en compte sont liés, sans s'y limiter, à :
  - Changements implicites aux risques et aux opportunités du QMS
  - Changements implicites dans la prochaine perception et la confiance des utilisateurs dans les produits et services AIM/AIS de l'État,
  - Changements implicites dans les engagements QMS, y compris les objectifs, cibles et programmes,
  - des changements implicites aux exigences légales, statutaires et réglementaires;
  - Changements implicites à l'information documentée du QMS.
4. Le Responsable QMS et les champions qualité, en collaboration avec d'autres experts ou experts-conseils, au besoin, déterminent les mesures à prendre pour réduire les risques le plus possible et améliorer les opportunités.
5. Le Responsable QMS et les champions qualité traduisent les mesures essentielles en un plan d'action à l'aide des objectifs, cibles et programmes de qualité AFI AIM RBIS, AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_621\_RG01\_TMP.
6. Le Responsable QMS suit l'état des mesures prévues et en fait rapport au DAIM.
7. Lorsque les mesures prévues pour aborder les risques et les opportunités ont été mises en œuvre à un niveau acceptable, la DAIM approuve la mise en œuvre du changement et informe le directeur, Services de la circulation aérienne.
8. La mise en œuvre des mesures prévues pour aborder les risques/opportunités et la mise en œuvre des changements peuvent se faire simultanément en fonction de la nature des risques.
9. Le Responsable QMS et les champions qualité examinent périodiquement le changement et déterminent les changements supplémentaires qui pourraient être nécessaires.
10. Si des changements supplémentaires sont nécessaires, le processus de gestion des changements normaux ou d'urgence est activé.

## **6.8 Changements urgents**

1. Un changement ne peut être considéré comme une urgence que si l'application du processus normal de gestion du changement n'atténue pas la situation à temps pour éviter le risque potentiel en termes de qualité.
2. Les champions qualité tiennent une réunion d'urgence pour examiner les risques associés au changement.



ICAO

**AFI AIM RBIS QMS PROCEDURE FOR PLANNING  
OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM  
TEMPLATE**No de document :  
**AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_600\_PR01\_TMP**

Révision : 0

Page 9 de 89

3. Si les risques sont minimes, effectuer le changement. Si les risques sont élevés, le changement doit être suspendu jusqu'à la mise en œuvre du processus normal de gestion du changement.

**7 DOCUMENTS ET FORMULAIRES CONNEXES**

Nombre	Description
AFI_AIM_RBIS_QMS_FR01_TMP	AFI AIM RBIS QMS formulaire de suivi des erreurs
	Formulaire de demande de changement
AFI_AIM_RBIS_QMS_MAN_TMP	AFI AIM RBIS QMS Manuel qualité
AFI_AIM_RBIS_QMS_400_PR01_TMP	AFI AIM RBIS Procédure pour définir le contexte organisationnel et les processus QMS
AFI_AIM_RBIS_QMS_610_RG01_TMP	AFI AIM RBIS QMS Registre de l'analyse et la gestion des risque
AFI_AIM_RBIS_QMS_621_RG01	AFI AIM RBIS QMS Registre de l'analyse et la gestion des risque
AFI_AIM_RBIS_QMS_750_PR01_TMP	AFI AIM RBIS QMS Procédure pour le control de l'information documenté
AFI_AIM_RBIS_QMS_810_PR01_TMP	AFI AIM RBIS QMS Procédure de définition du plan et du control opérationnel
AFI_AIM_RBIS_QMS_930_PR01_TMP	AFI AIM RBIS QMS Procédure pour la Revue de direction