



ICAO

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

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

**PROCÉDURE DE NON-CONFORMITÉ, ACTION  
CORRECTIVE ET ANALYSE DES ERREURS**

Référence du Document : AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_102\_PR01\_TMP



ICAO

AFI AIM RBIS QMS PROCEDURE FOR NONCORMITY, COMPLAINT MANAGEMENT, CORRECTIVE ACTION AND ERROR ANALYSIS TEMPLATE

No de document : AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_102\_PR01\_TMP

Révision : 0

Page 2 de 46

Table with 4 columns: Role (Préparé par, Examiné par, Approuvé par), Position, Nom et signature, Date.

Liste de révision table with 4 columns: Numéro, Date, Entré par, Supervisé par.



## 1 BUT

---

Cette procédure décrit le processus à suivre pour traiter les écarts par rapport aux exigences internes et externes de l'AIM/AIS de l'État au moyen du processus de correction et d'action corrective pour favoriser l'amélioration continue.

## 2 PORTÉE

---

Cette procédure s'applique à toutes les activités relevant du système de gestion de la qualité de l'AIM/AIS de l'État.

## 3 RÉFÉRENCES

---

- a. Ce document couvre la clause 10.2 de la norme internationale ISO 9001:2015.
- b. Ce document doit être utilisé conjointement avec le Manuel d'exploitation de l'AIS.

## 4 TERMINOLOGIES

---

Mesure corrective	Toute mesure corrective prise pour éliminer la cause d'une non-conformité qui s'est produite et prévenir la récurrence. Il peut y avoir plus d'une cause de non-conformité.
non-conformité	Toute forme de non respect des exigences internes, réglementaires, légales ou du client. Elle comprend également la non-conformité aux exigences que l'AIM/AIS de l'État s'est lui-même établies.
Correction	Action pour éliminer une non-conformité détectée. Une correction peut être apportée avant, conjointement ou après une mesure corrective. Il peut comprendre le retravail ou le réusinage.

### 4.1 Abréviations

AIS	Services d'information aéronautique
AIM	Gestion de l'information aéronautique
HAIM	Chef Service Gestion de l'information aéronautique
ISO	Organisation internationale de normalisation
QMS	Système de gestion de la qualité
NC&CAR	Non-conformité et Demande de mesures correctives
ATSE	Ingénierie de la sécurité de la circulation aérienne
AFTN	Réseau de télécommunications fixes aéronautiques
NOF	Bureau NOTAM international
NOTAM	Avis aux aviateurs
FPL	Plan(s) de vol déposé(s)
AMHS	Système de traitement des messages ATS
TWR	Tour de contrôle ou contrôle d'aérodrome

## 5 RESPONSABILITÉS

HAIM	A la responsabilité principale et l'autorité d'approbation de cette procédure en tant que document fonctionnel pour l'AIM/AIS de l'État.
	Responsable de la fourniture de ressources pour faciliter la mise en œuvre des mesures correctives.
Responsable QMS	Coordonner la mise en œuvre de cette procédure dans toutes les unités AIM/AIS de l'État.
	Examiner et mettre à jour cette procédure.
Tous les Responsables	Traiter toutes les non-conformités dans leurs unités respectives.
Tout le personnel	Se conformer aux exigences de la présente procédure.
	Signaler toute non-conformité au superviseur immédiat et prendre des mesures correctives, au besoin.

## 6 DÉTAILS DE LA PROCÉDURE

1. Afin de faciliter l'amélioration continue du QMS, la présente procédure traite de la non-conformité, de l'identification des causes profondes de non-conformité et des mesures correctives requises.

### 6.1 Non-conformité et Demandes de mesures correctives

1. Tout agent qui découvre une non-conformité liée à un problème interne dans sa zone d'opération doit en informer son supérieur hiérarchique ou Responsable d'unité.
2. Dès qu'il en est avisé, le supérieur hiérarchique ou le Responsable d'unité doit aider l'employé à le corriger (s'il est en mesure de le faire et s'il est urgent de le faire) et à remplir un modèle de Formulaire de suivi des erreurs QMS AIM AFI RBIS, AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_FR01\_TMP.
3. En remplissant le formulaire, il faut tenir compte des éléments suivants pour éviter qu'ils se reproduisent :
  - ♦ Examen et analyse de la non-conformité,
  - ♦ Détermination de la ou des causes fondamentales
  - ♦ Déterminer s'il existe ou pourrait y avoir des non-conformités similaires.
4. Le supérieur hiérarchique ou le Responsable d'unité doit approuver le modèle de Formulaire de suivi des erreurs QMS AIM AFI RBIS, AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_FR01\_TMP et le soumettre au Responsable QMS.

### 6.2 Documentation et suivi des mesures correctives

1. Après la mise en œuvre, le Formulaire de suivi des erreurs QMS AFI AIM RBIS, AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_FR01\_TMP doit être retourné au Responsable QMS.
2. Le Responsable QMS doit mettre à jour le Registre des Non-conformités et Action corrective AFI AIM RBIS QMS, AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_102\_RG01\_TMP et planifier un suivi de l'action mise en œuvre.

3. Le suivi est effectué en collaboration avec la personne qui a mis en œuvre l'action. Des preuves documentées doivent être recueillies dans le cadre du processus d'évaluation de suivi.
4. Périodiquement, le Responsable QMS doit vérifier quelles NC&CAR doivent faire l'objet d'un suivi.
5. La personne responsable doit, conformément au calendrier, évaluer les résultats de la mesure prise, consigner les résultats sur le formulaire NC&CAR, indiquer si la mesure était efficace et retourner le formulaire NC&CAR au Responsable QMS.
6. Le Responsable QMS doit également mettre à jour le Registre des Non-conformités et Action corrective AFI AIM RBIS QMS, AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_102\_RG01\_TMP sur l'état des actions mises en œuvre.
7. Le Responsable QMS, en consultation avec le supérieur hiérarchique ou le Responsable d'unité, détermine s'il est nécessaire de mettre à jour le registre des risques et opportunités ou de modifier le QMS à la suite de la mesure mise en œuvre.
8. Si la mesure corrective a été efficace et ne nécessite pas de mise à jour des risques et opportunités ou de tout changement dans le QMS, le Responsable QMS ferme la mesure corrective.
9. Toutefois, si la mesure n'a pas été efficace ou nécessite une modification du QMS, un nouveau NC&CAR doit être lancé et le Responsable QMS doit mettre à jour la base de données. Le registre des risques et opportunités est mis à jour si nécessaire.
10. Le Responsable QMS doit préparer périodiquement un rapport récapitulatif des mesures correctives qui ont été prises et mettre à jour la haute direction pendant la Revue de direction, conformément au modèle de procédure QMS AIM AFI RBIS pour la Revue de direction, AFI\_AIM\_RBIS\_QMS\_930\_PR01\_TMP.

## 7 DOCUMENTS ET FORMULAIRES CONNEXES

Nombre	Description
AFI_AIM_RBIS_QMS_FR01_TMP	AFI AIM RBIS QMS Formulaire de suivi des erreurs
AFI_AIM_RBIS_QMS_930_PR01_TMP	AFI AIM RBIS QMS Procédure de la Revue de direction
AFI_AIM_RBIS_QMS_102_RG01_TMP	AFI AIM RBIS QMS Registre des Non-conformité et Action corrective
	Registres des événements
	Manuel d'exploitation