



NOTE DE TRAVAIL

**RÉUNION RÉGIONALE SPÉCIALE DE NAVIGATION AÉRIENNE (RAN)
AFRIQUE-OCÉAN INDIEN (AFI)**

Durban (Afrique du Sud), 24 – 29 novembre 2008

Point 6 : Élaboration d'un ensemble de programmes de travail complets dans le domaine de la navigation aérienne, visant à améliorer l'efficacité du système de navigation aérienne (Comité sur l'efficacité)

**SERVICE MÉTÉOROLOGIQUE D'AFRIQUE DU SUD (SAWS)
ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA GQT**

(Note présentée par l'Afrique du Sud)

SOMMAIRE

Le SAWS a entrepris une opération de mise en œuvre de la gestion de la qualité totale (GQT) ayant pour objectif principal de garantir la prestation de services conformes aux normes internationales et à l'OACI, en obtenant la certification ISO 9001 et en alignant ses éléments pertinents sur le cadre de gestion de la qualité de l'OMM. Les concepts de base de son système de management de la qualité (QMS) sont maintenant en place. Ils constituent la plateforme sur laquelle seront mis en place tous les éléments qui restent à établir, de manière à livrer à toutes les parties prenantes des produits et services dont la qualité est assurée.

La suite à donner par la réunion figure au paragraphe 5.

1. INTRODUCTION

1.1 L'opération qualité du SAWS — planifier pour réussir

1.1.1 Le service météorologique d'Afrique du Sud (SAWS) a, entre autres objectifs stratégiques principaux, celui d'être axé sur le client, conformément, par ailleurs, aux exigences de l'OACI voulant que les organisations qui fournissent des services aux compagnies aériennes internationales soient certifiées ISO. Afin d'atteindre cet objectif, il a décidé d'adopter un système de gestion de la qualité totale (GQT) pour ses propres activités. En respectant et en obtenant l'accréditation 9001 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), non seulement le SAWS garantira une prestation de services conforme à la norme pertinente, mais ses clients auront l'assurance que les services météorologiques et climatologiques satisfont aux normes communément admises à l'échelle internationale. Afin de mener à bien tout ce qui précède, il a été fait appel à IRCA Global pour planifier et aider à l'élaboration des bases du système de management de la qualité en fonction d'un plan de projet convenu, comme première étape de l'opération management de la qualité du SAWS.

1.2 **ISO 9001 : 2008 — version révisée/mise à jour**

1.2.1 Dans le cadre de son engagement à faire preuve de leadership en matière d'amélioration continue, l'Organisation internationale de normalisation (ISO) révisé ses normes de management de la qualité (en l'occurrence, ISO 9001) tous les cinq ans et en modifie les critères compte tenu des faits nouveaux intervenant dans les secteurs qu'elle sert. La plus récente version (2008) sera bientôt mise en circulation. Selon l'information reçue de l'OACI, les critères de système de management de la qualité (QMS) deviendront norme en novembre 2010, tandis que la conformité à la série ISO 9000 d'assurance de la qualité restera une pratique recommandée. Toutes les organisations souhaitant obtenir ou conserver la certification doivent s'adapter à cette version de la norme. C'est donc dans cet esprit que le SAWS élabore son QMS et la planification de sa mise en œuvre.

2. **ANALYSE**

2.1 **État d'avancement actuel**

2.1.1 Un plan de projet a été défini entre les cadres du SAWS chargés des projets (équipe GQT) et IRCA Global (consultants désignés) pour élaborer les bases du système de management de la qualité. Cette phase initiale s'est déroulée du 14 avril au 29 août 2008, dans le respect des critères, du budget et des délais.

2.1.2 Dans le cadre de sa démarche pour obtenir la certification ISO 9001, le SAWS a mis en place les éléments importants suivants :

- Un système de gestion électronique web (version HTML) contenant les éléments ci-dessous — auxquels tout le personnel a accès via le lien fourni sur la page d'accueil Intranet du SAWS.
- Une chaîne de valeurs du SAWS (le point de vue de l'entreprise)
- Les principaux processus qui sous-tendent les éléments de la chaîne de valeur avec documents pertinents à l'appui
- Tableaux de contrôle des documents et des dossiers
- Un manuel qualité
- Un énoncé de politique qualité et une politique de management de la qualité
- Six procédures ISO 9001 de niveau système (conformément à la norme)
- La plupart du personnel a reçu une formation sur le management de la qualité et la façon dont le SAWS assurera ce management au sein de l'organisation
- Des mesures préventives et correctrices, ainsi que des documents à l'appui
- Les risques d'entreprise évalués à inclure dans les pratiques de gestion des mesures en tant que mesures préventives
- Une équipe d'audit interne, créée, formée et opérationnelle
- Un premier audit interne réalisé
- Un premier examen de gestion effectué

2.2 Tâches et activités encore nécessaires pour un QMS réussi et sa certification

2.2.1 Intégration du QMS — Les structures du QMS ont été définies, mais le système n'est pas encore intégré aux principales activités du SAWS. Cette intégration sera effectuée dans tous les bureaux, régions et services au moyen d'un programme d'intégration fourni par l'équipe GQT.

2.2.2 Systèmes et programmes de documentation — Il existe au SWAS de nombreux documents qui sont utilisés dans les divers processus menant aux produits de l'organisation. La création, l'utilisation et le contrôle de ces documents sont essentiels au succès du QMS et de sa certification. C'est pourquoi un système de documentation et un programme de normalisation seront élaborés pour intégrer et appuyer le QMS. Le SAWS a en outre fait l'acquisition d'un système de gestion électronique pour faciliter la circulation des documents entre leurs propriétaires et les usagers.

2.2.3 Audit interne — L'équipe d'audit interne QMS du SAWS perfectionnera ses compétences au moyen d'un atelier à cet effet, à la suite de quoi le second audit interne de la QMS aura lieu, qui englobera tous les secteurs d'activité du SAWS.

2.2.4 Système de gestion des mesures — La gestion des mesures (mesures préventives, mesures correctrices, gestion du changement, etc.) est la pierre angulaire de l'amélioration continue du QMS. Le SAWS a mis en place un système électronique de gestion afin de gérer plus efficacement le suivi des actions et la clôture des mesures. Cela fera également partie du processus d'intégration du QMS.

2.2.5 Préparation de la certification — Avant l'audit en vue de la certification ISO 9001, un plan de préparation à la certification sera mis en œuvre pour faire en sorte que le QMS fonctionne efficacement dans tous les secteurs d'activité du SAWS et que l'organisation soit prête pour l'audit de certification ISO 9001.

3. COÛT DE LA MISE EN ŒUVRE ET DU MAINTIEN DE L'ACCRÉDITATION ISO 9001

3.1 Le succès de la mise en œuvre d'un TQMS repose sur un financement suffisant. Quoique les coûts puissent varier d'une organisation à l'autre, la mise en œuvre d'un TQMS comporte certaines activités, comme la formation du personnel, l'élaboration de processus d'activité et l'audit du système à tous les endroits, ainsi que des coûts logistiques liés à l'emploi de personnes chargées de la mise en œuvre (hébergement, repas, transport, sûreté, etc.). À cette fin, le SAWS a débloqué environ 200 000 \$US pour couvrir ses coûts de mise en œuvre pour un programme de deux ans. Ce montant tient également compte d'un recours limité à des consultants externes, de la nomination de personnel (en particulier pour la mise en place du TQMS) et des coûts de certification.

3.2 La fourniture de services météorologiques aéronautiques étant estimée à environ 30 % du total des activités du SAWS, ce pourcentage sera recouvré auprès des usagers de l'aviation.

4. CONCLUSION

4.1 La réussite dépend de l'engagement des parties prenantes internes clés

4.1.1 Le QMS fait appel à la participation d'acteurs et de parties prenantes à tous les niveaux de l'organisation. Il est cohésif par nature et tous les propriétaires et dirigeants d'entreprise et les personnes chargées des processus opérationnels ont la responsabilité de veiller au maintien de ce statu quo. Satisfaire aux exigences du client et améliorer constamment les systèmes, produits et

services sont la clé du succès d'un QMS, qui ne pourra être réalisé que lorsque tous les acteurs et parties prenantes internes s'engageront à en appliquer les principes, valeurs et exigences dans le cadre de leur participation et de leur responsabilité.

4.2 Autres avantages de la mise en œuvre du QMS et de la certification

4.2.1 La mise en œuvre du QMS du SAWS apportera motivation et dynamisme aux services météorologiques nationaux et aux autres parties prenantes souhaitant mettre mise en œuvre un QMS. Après la certification, le SAWS pourra apporter ses connaissances et son aide aux parties prenantes et par là même promouvoir les principes et valeurs de la GQT dans la grande famille de la météorologie, ainsi que dans les entreprises et communautés sociales auxquelles elle appartient.

4.3 Incidences, sur le plan des coûts, de la certification ISO 9001 pour le SAWS

4.3.1 Tout en reconnaissant les avantages de la certification ISO 9001, il faut noter qu'elle a un coût. Dans les organisations météorologiques plus grandes, qui fournissent une palette de services météorologiques et climatologiques et sont en concurrence avec les fournisseurs internationaux de services, les avantages pour l'utilisateur individuel peuvent aisément dépasser les coûts. Cependant, cela peut ne pas être le cas lorsqu'il n'y a que quelques usagers auprès desquels recouvrer les coûts, ou lorsque le financement des services est très limité ; en fait, on peut dire que le coût de mise en œuvre de la norme ISO 9001 pourrait diminuer la capacité du fournisseur de services à assurer des services.

4.3.2 Les mécanismes de recouvrement des coûts en aviation ne sont pas pleinement mis en œuvre de manière efficace dans la plupart des pays africains et, vu leurs réalités économiques, ces États trouveront très difficile de financer la mise en œuvre coûteuse d'un QMS. D'autres moyens de financement d'un tel système devraient être examinés.

4.3.3 Compte tenu de ce qui précède, la réunion est invitée à adopter la recommandation suivante sur le financement :

Recommandation 6/x — Appui financier des États concernant le QMS

Il est recommandé que l'OACI examine diverses autres sources possibles de financement pour aider les États dans la mise en œuvre du QMS nécessaire.

5. SUITE À DONNER PAR LA RÉUNION

5.1 La réunion est invitée à :

- a) prendre note des avantages que le QMS aura pour le SAWS et, notamment, son service à la navigation aérienne internationale ;
- b) approuver le projet de recommandation figurant au paragraphe 4.3.3.