



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)

Evaluation de la performance et amélioration du SMQ

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



Content

1. Surveillance, mesure, analyse et évaluation
2. Audits internes
3. Écoute clients
4. Revue de direction



Surveillance – Mesure

L'organisme doit déterminer ce qu'il est **nécessaire de surveiller et mesurer** :

- Les objectifs qualité;
- La planification et la maîtrise opérationnelle;
- La satisfaction du client
- L'efficacité du système.



Méthodes de surveillance et de Mesure

L'organisme doit déterminer les méthodes de surveillance, de mesure, d'analyse et d'évaluation :

- Les audits internes
- La revue de direction
- L'écoute client.



Ecoute client

Méthodes pour surveiller la perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences :

- **Enquêtes** d'opinions
- **Communication** avec les clients
- Les **feedbacks** des clients concernant les produits et services livrés
- Les **réclamations**
- etc.

Analyse - Evaluation

L'organisme doit analyser et évaluer les données et informations appropriées issues de la surveillance, de la mesure et d'autres sources. Les résultats de l'analyse et de l'évaluation permettent de :

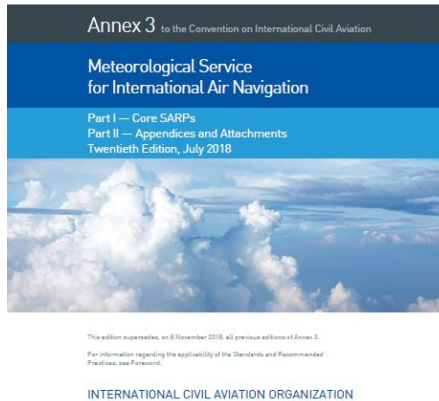
- **s'assurer et démontrer la conformité** des produits et services aux exigences ;
- **évaluer et accroître la satisfaction** des clients ;
- **assurer la conformité et l'efficacité** du système de management de la qualité ;
- démontrer **que la planification a été mise en œuvre avec succès** ;
- **évaluer les performances des processus** ;
- évaluer les **performances du ou des prestataires externes** ;
- déterminer la **nécessité ou les opportunités d'amélioration** du système de management de la qualité.

Les audits internes du QMS – pourquoi?

Annexe 3 OACI, Chap.:2, §2.2.6 :

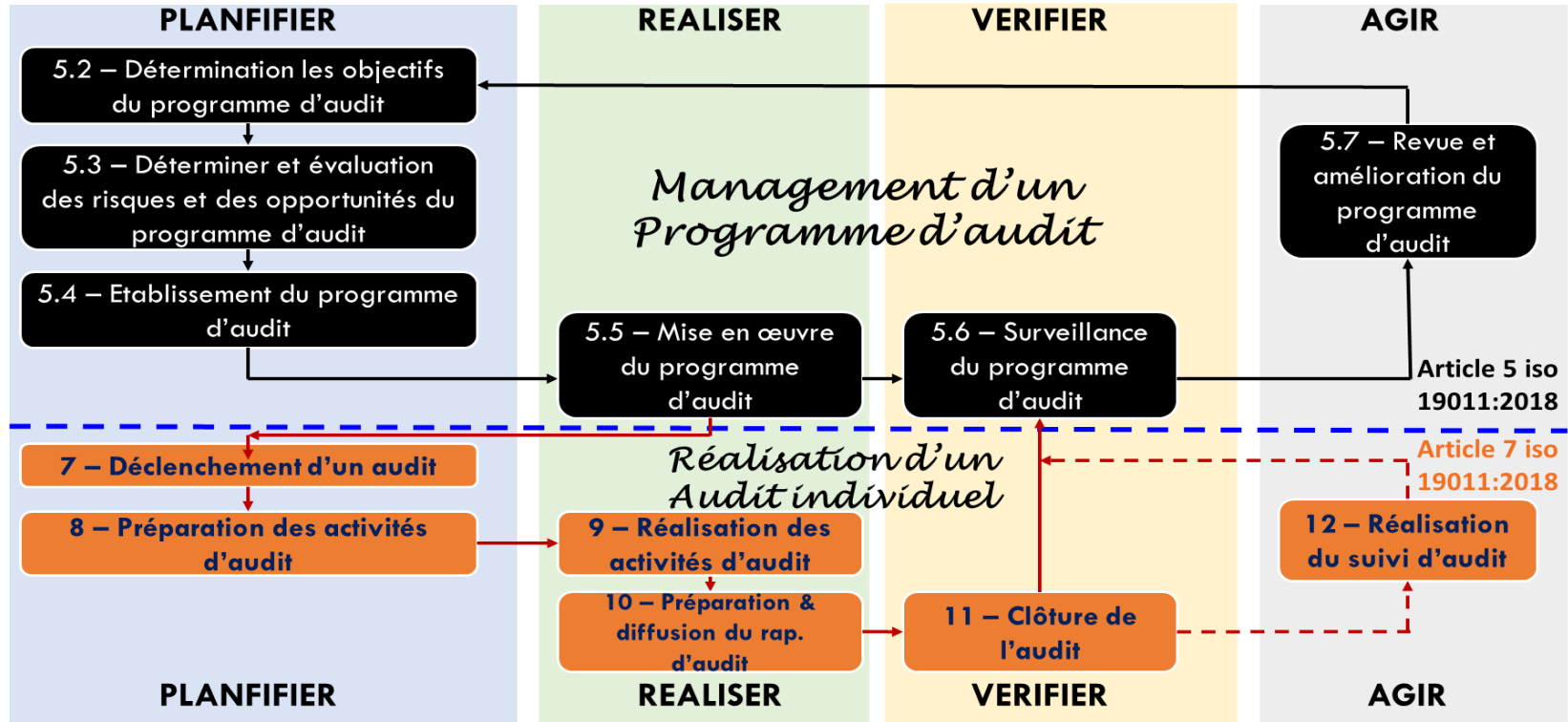


International Standards
and Recommended Practices



- La démonstration de conformité du système qualité appliqué se fera par audit.
- En cas de non-conformité, des mesures seront prises pour déterminer et éliminer la cause.
- Toutes les observations d'audit seront fondées sur des éléments probants et dûment consignées.

Audits internes – Une exigence de l'ISO 9001



ISO 19011:2018 – Lignes directrices pour l'audit des SM

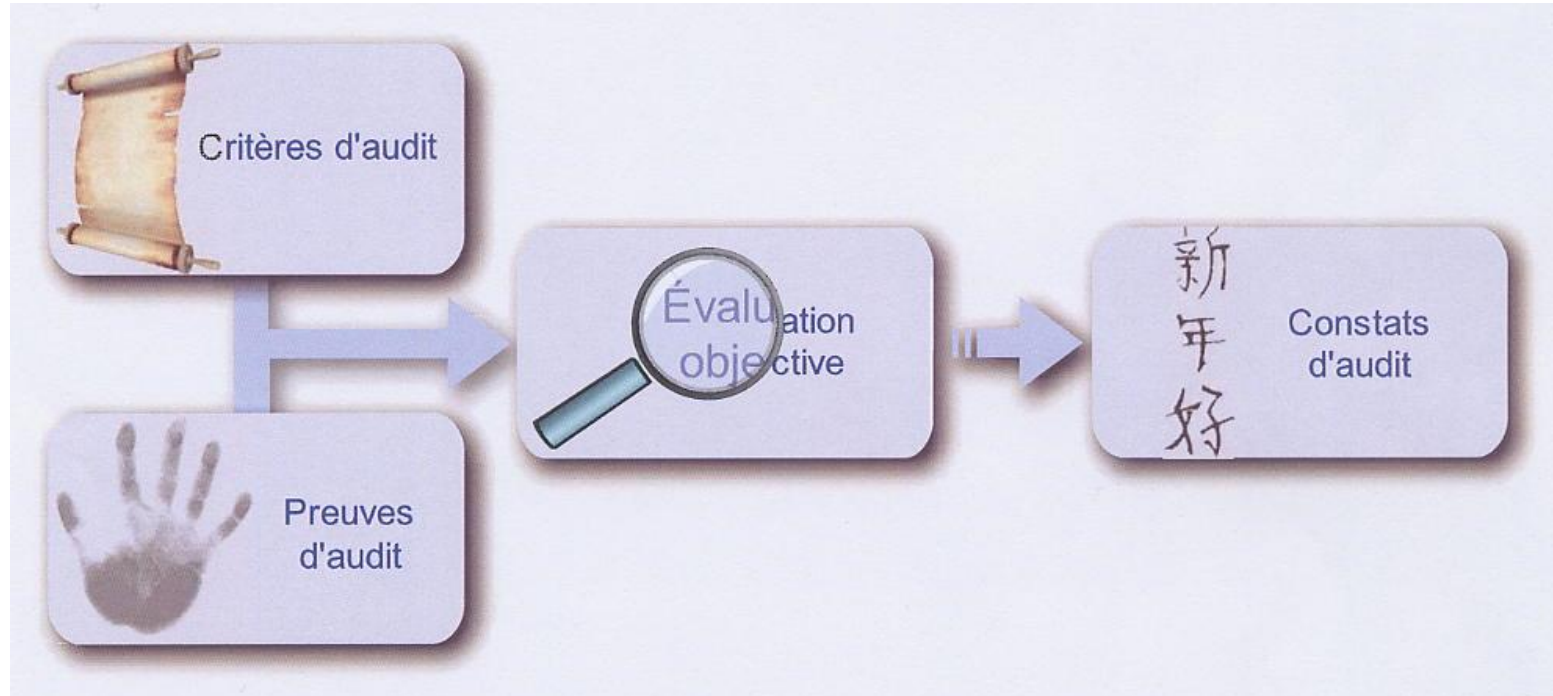
ISO 19011:2018 : fournit des **lignes directrices** sur l'audit des systèmes de management comprenant :

- Les **principes de l'audit** ;
- Le **management d'un programme d'audit** ;
- La **réalisation d'audits de SM** ;
- Les **lignes directrices sur l'évaluation de la compétence des personnes impliquées dans le processus d'audit**. (Le(s) responsable(s) du management du programme d'audit, les auditeurs et les équipes d'audit).



ISO 19011:2018 est **applicable à tous les organismes** qui doivent planifier et réaliser des audits internes ou externes de SM ou manager un programme d'audit

Qu'entend t-on par audit inter qualité ?



Définition de l'audit selon la norme ISO 19011:2018

Définition de l'audit

« Processus **méthodique, indépendant** et documenté, permettant d'obtenir des **preuves objectives** et de les **évaluer de manière objective** pour déterminer dans quelle mesure les **critères d'audit** sont satisfaits. »

Processus **méthodique**

Les audits de SM doivent être menés selon une approche méthodique. Elle comprend les étapes suivantes :

- 1) Déclenchement de l'audit
- 2) Préparation des activités d'audit
- 3) Réalisation des activités d'audit
- 4) Clôture de l'audit
- 5) Réalisation et suivi de l'audit

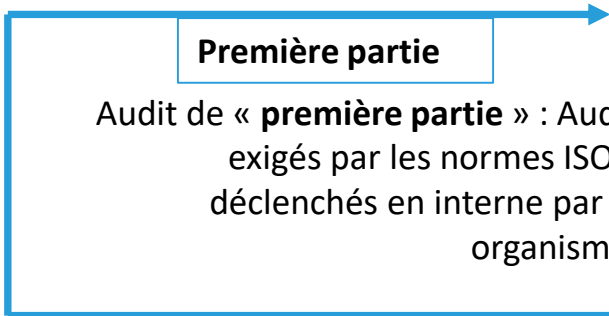
Objectifs d'un audit de système de management

Les objectifs d'audit définissent ce qui est attendu de l'audit individuel de système de management et comprennent les actions suivantes :

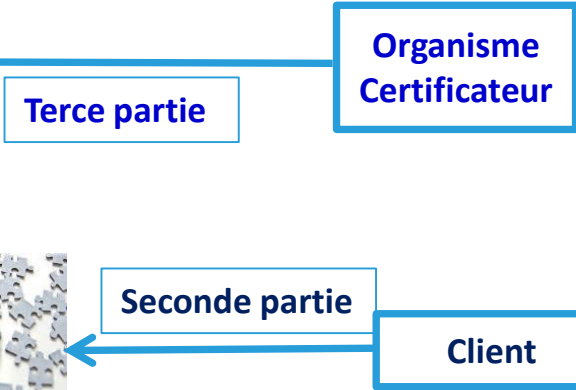
- a) **Évaluer l'aptitude du système de management** à aider l'organisme à satisfaire aux besoins et attentes de ses clients et PIP, aux exigences légales et réglementaires applicables ;
- b) **Évaluer l'efficacité et l'efficience du système de management** à fournir les résultats escomptés;
- c) **Identifier les risques et les opportunités d'amélioration** du système de management.

Audit de « **tierce partie** » : les audits sont réalisés par des indépendants qui garantissent une meilleure objectivité des observations et des conclusions.

Pratique installée avec l'avènement des **normes ISO** et du management de la qualité



ORGANISME AUDITE



Audit de « **seconde partie** » : les audits sont réalisés par les clients chez leurs fournisseurs afin de s'assurer que les **dispositions prévues dans le contrat** qui les lient sont respectées. Ce type d'audit est commandité par le client.

Les acteurs de l'audit interne qualité

Client de l'audit :

Organisme ou personne demandant un audit

L'auditeur : Personne qui réalise l'audit

L'audité : Organisme dans l'ensemble ou partie de celui-ci qui sont audités

Resp. de management du programme d'audit :

Personne désignée pour établir et manager le programme d'audit de l'organisme.

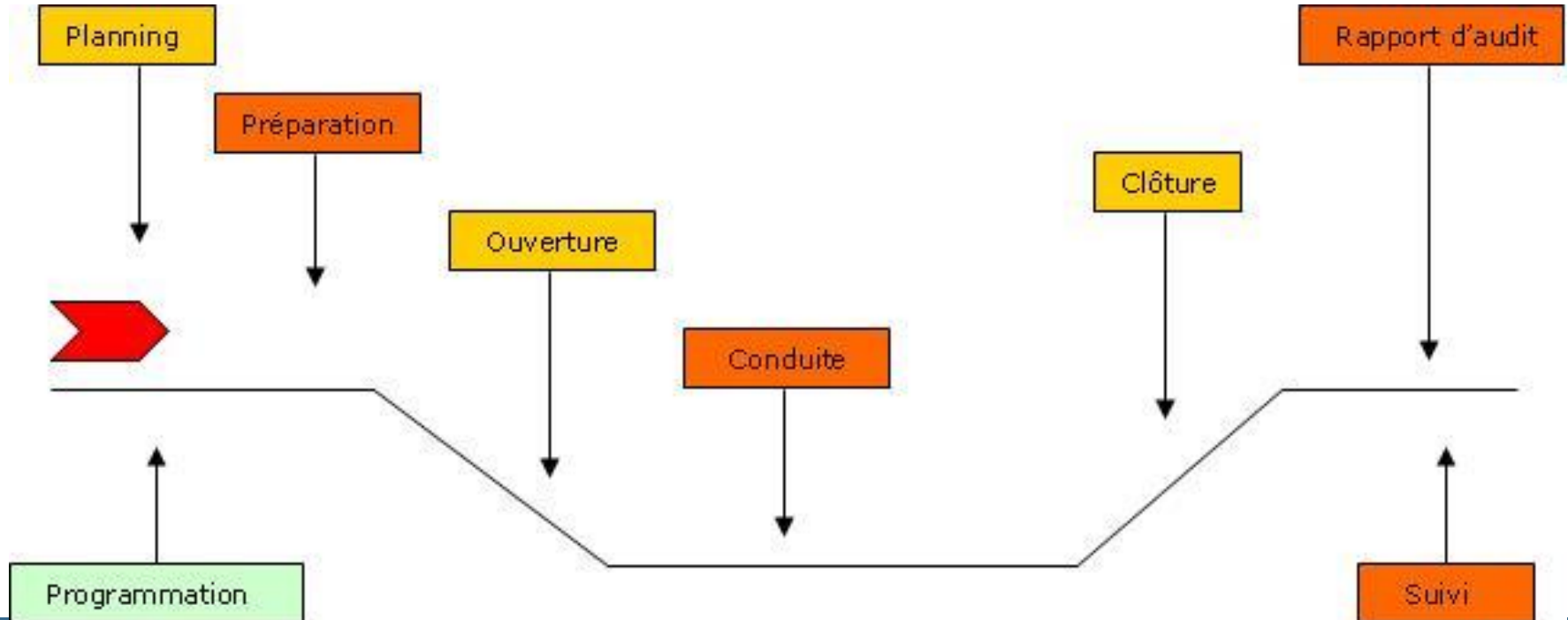
Resp. de l'équipe d'audit : Auditeur désigné /nommé (par le Resp. de management du progr. d'audit) pour conduire la réalisation complète d'un audit individuel

Observateur : Personne qui accompagne l'équipe d'audit, mais qui n'agit pas en tant qu'auditeur (ex.: auditeur stagiaire)

Guide : Personne nommée par l'audité pour assister l'équipe d'audit. Elle agit à la demande du resp. de l'équipe d'audit ou de l'auditeur auquel elle est affectée.

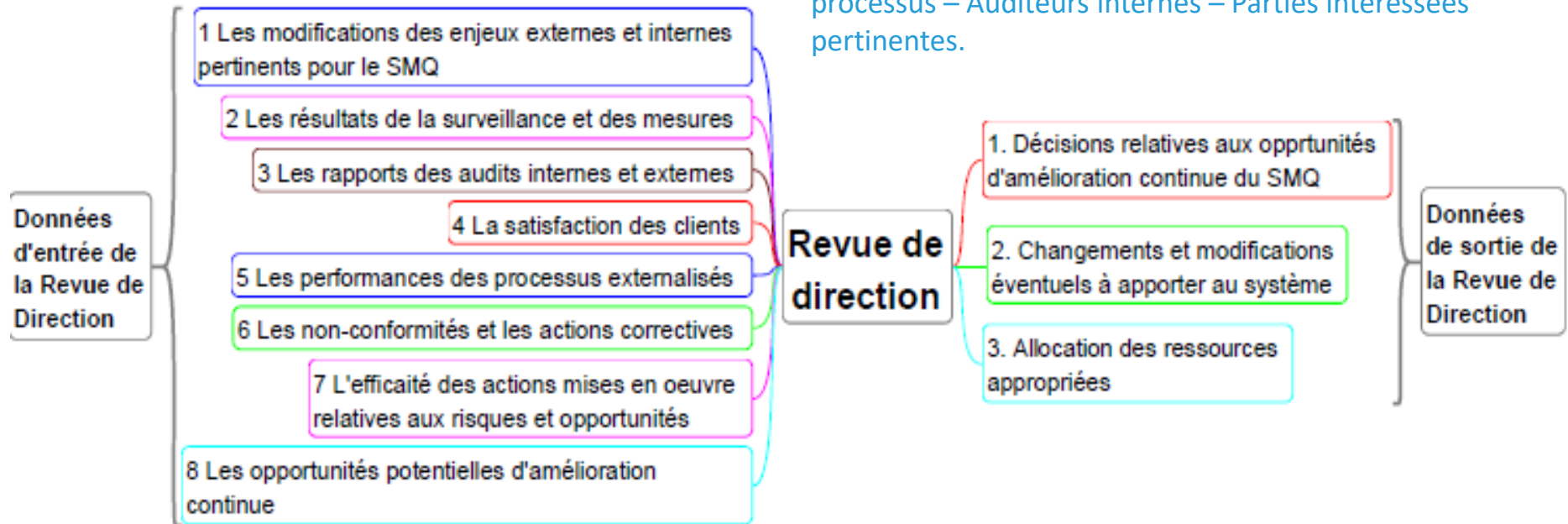
Expert technique : Personne apportant à l'équipe d'audit des connaissances ou une expertise spécifique

Synthèse processus audit interne



Revue de direction

- **Réunion périodique** : pour examiner le fonctionnement du système.
- **Participants** : Membres de la direction – Pilotes de processus – Auditeurs internes – Parties intéressées pertinentes.



En résumé

L'évaluation de la performance du système repose sur les activités suivantes :

- Surveillance, Mesure, Analyse et Evaluation
- Audits
- Écoute client
- Revue de direction



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