

LISTE DE VERIFICATION POUR LA SUPERVISION DU SMQ AIM

| | |
|---------------------------------|--|
| Bureau AIM audité/inspecté : | |
| Nom des auditeurs/inspecteurs : | |
| Date de l'audit/inspection : | |

| Reference | Questions ou point à vérifier | Exemple de preuve à examiner | Niveau de mise en oeuvre (Satisfaisant=SA, Non satisfaisant=UN) | Observations |
|--|--|--|---|--------------|
| CHAPITRE 4. CONTEXTE DE L'ORGANISME | | | | |
| ISO 9001:2015, 4.1 | SMQ 1.1: Le fournisseur de services de gestion de l'information aéronautique a-t-il déterminé les enjeux externes et internes pertinentes relatifs à sa finalité et à son orientation stratégique? | 1) Vérifier si les enjeux externes et internes pertinentes relatifs à sa finalité et à son orientation stratégique ont été déterminées. 2) Vérifier si l'organisme surveille et revoit les informations relatives à ces enjeux | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| ISO 9001:2015, 4.2 | SMQ 1.2: L'AIMP a-t-il déterminé les parties intéressées qui sont pertinentes dans le cadre de son SMQ ainsi que leurs exigences? | 1) Vérifier la liste des parties intéressées déterminées 2) Vérifier les exigences de ces parties intéressées 3) Vérifier si les informations relatives à ces parties intéressées sont surveillées et revues | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| ISO 9001:2015, 4.3 | SMQ 1.3: L'AIMP a-t-il déterminé les limites et l'applicabilité de son SMQ afin d'établir son domaine d'application? | 1) Vérifier si le domaine d'application du SMQ est disponible sous forme d'information documentée. 2) Vérifier que lors de la détermination du domaine d'application, l'organisme a pris en compte: - ses enjeux externes et internes; - les exigences des parties intéressées pertinentes; - ses produits et services. 3) Vérifier que le domaine d'application: - indique les types de produits et services couverts; - fournit une justification pour toute exigence jugée non applicable par l'organisme. | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| ISO 9001:2015, 4.4 | SMQ 1.4: L'AIMP a-t-il déterminé les processus nécessaires au SMQ et leurs interactions? | 1) Vérifier que les processus nécessaires au SMQ sont établis sous forme d'information documentée 2) Vérifier pour chaque processus, que les éléments suivants ont été déterminés: - éléments d'entrée requis et éléments de sortie attendus; - séquence et interactions de ces processus; - critères et méthodes nécessaires pour assurer le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ces processus; - ressources nécessaires; - responsabilités and autorités - risques et opportunités - moyens d'évaluation des processus. | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| CHAPITRE 5. LEADERSHIP | | | | |
| ISO 9001:2015, 5.2 | SMQ 2.1: L'AIMP a-t-il établi et communiqué une politique qualité? | 1) Vérifier que la politique qualité est établie sous forme d'information documentée et s'applique à l'AIM 2) Vérifier que la politique qualité établie: - est appropriée à la finalité et au contexte de l'organisme; - fournit un cadre pour l'établissement d'objectifs qualité; - inclut l'engagement de satisfaire aux exigences applicables; - inclut l'engagement pour l'amélioration continue du SMQ; - est communiquée, comprise et appliquée au sein de l'organisme; - est mise à la disposition des parties intéressées pertinentes, le cas échéant. | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| ISO 9001:2015, 5.3 | SMQ 2.2: L'AIMP a-t-il attribué les responsabilités et autorités pour les rôles pertinents? | 1) Vérifier que les responsabilités et autorités sont attribuées pour: - s'assurer que le SMQ est conforme aux exigences de la norme ISO 9001:2015; - s'assurer que les processus délivrent les résultats attendus; - rendre compte à la direction de la performance du SMQ et des opportunités d'amélioration; - s'assurer de la promotion de l'orientation client à tous les niveaux de l'organisme; - s'assurer que, lorsque des modifications du SMQ sont planifiées et mises en oeuvre, l'intégrité du SMQ est maintenue. | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| CHAPITRE 6. PLANIFICATION | | | | |
| ISO 9001:2015, 6.1 | SMQ 3.1: Dans le cadre de la planification de son SMQ, l'AIMP a-t-il déterminé les risques et les opportunités? | 1) S'assurer que lors de la détermination des risques et opportunités, les points suivants ont été pris en compte: - enjeux externes et internes; - les parties intéressées et leurs exigences. 2) Vérifier que l'AIMP a planifié: - les actions à mettre en oeuvre face aux risques et opportunités; - comment intégrer et mettre en oeuvre ces actions au sein des processus du SMQ; - comment évaluer l'efficacité de ces actions. | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |

| | | | | |
|----------------------------|--|---|--|--|
| ISO 9001:2015, 6.2.1 | SMQ 3.2: L'AIMP a-t-il établi des objectifs qualité aux fonctions, niveaux et processus concernés nécessaires au SMQ? | <p>1) Vérifier que les objectifs qualité sont établis aux différents fonctions, niveaux et processus concernés (stratégiques, tactiques et opérationnels)</p> <p>2) S'assurer que les objectifs qualité établis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sont cohérents avec la politique qualité; - sont mesurables; - tiennent compte des exigences applicables; - sont pertinents pour la conformité des produits et services et l'amélioration de la satisfaction du client; - sont surveillés; - sont communiqués; - sont mis à jour au besoin. <p>3) Vérifier que les objectifs qualité sont tenus à jour sous forme d'informations documentées.</p> | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| ISO 9001:2015, 6.2.2 | QMS 3.3: L'AIMP planifie-t-il comment atteindre ses objectifs qualité? | <p>Vérifier que lorsque l'AIMP planifie la façon dont il atteindra ses objectifs, il détermine:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ce qui sera fait; - quelles ressources seront nécessaires; - qui sera responsable; - les échéances; - comment les résultats seront évalués. | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| ISO 9001:2015, 6.3 | QMS 3.4: Lorsque l'AIMP détermine le besoin de modifier le SMQ, le fait-il de façon planifiée? | <p>Vérifier que l'AIMP prend en compte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'objectif des modifications et leurs conséquences possibles; - l'intégrité du SMQ; - la disponibilité des ressources; - l'attribution ou la réattribution des responsabilités et autorités. | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| CHAPITRE 7. SUPPORT | | | | |
| ISO 9001:2015, 7.1 | QMS 4.1: L'AIMP a-t-il identifié et fournit les ressources nécessaires à l'établissement, la mise en œuvre, la mise à jour et l'amélioration du SMQ? | <p>Vérifier que l'AIMP a identifié et fournit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - les ressources humaines; - les connaissances nécessaires à la mise en œuvre des processus et à l'obtention de la conformité des produits et services; - l'infrastructure (bâtiments et services associés, équipements y compris matériel et logiciel, moyens de transport, TIC) nécessaire à la mise en œuvre des processus et à l'obtention de la conformité des produits et services; - l'environnement pour la mise en œuvre des processus; - les ressources nécessaires pour assurer des résultats valides et fiables lorsqu'une surveillance ou une mesure est utilisée pour vérifier la conformité des produits et services aux exigences. | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| ISO 9001:2015, 7.2 | QMS 4.2: L'AIMP a-t-il déterminé les compétences nécessaires des personnes qui effectuent sous son contrôle, un travail qui a une incidence sur les performances et l'efficacité du SMQ? | <p>Vérifier que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - les compétences nécessaires ont été déterminées (description d'emploi, fiche d'analyse des tâches, etc); - les personnes concernées sont compétentes sur la base d'une formation initiale ou professionnelle, ou d'expérience appropriée; - le cas échéant, des actions ont été menées pour acquérir les compétences nécessaires et évaluer l'efficacité de ces actions (ex: formation, recrutement, sous-traitance); - les preuves de compétences sont conservées (dossier de formation). | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| ISO 9001:2015, 7.3 | QMS 4.3: L'AIMP a-t-il fourni une sensibilisation au SMQ aux personnes effectuant un travail sous son contrôle? | <p>S'assurer que tout le personnel sous le contrôle de l'AIMP a été sensibilisé:</p> <ul style="list-style-type: none"> - à la politique qualité; - aux objectifs qualité pertinents; - à l'importance de leur contribution à l'efficacité du SMQ, y compris aux effets bénéfiques d'une amélioration des performances; - aux répercussions d'un non-respect des exigences du SMQ. | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| ISO 9001:2015, 7.4 | QMS 4.4: L'AIMP a-t-il déterminé les besoins de communications interne et externe pour le SMQ? | <p>Vérifier que les besoins de communication (peuvent se présenter sous la forme d'un plan de communication) incluent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - les sujets sur lesquels communiquer; - à quels moments communiquer; - avec qui communiquer; - comment communiquer; - qui communique. | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| ISO 9001:2015, 7.5 | QMS 4.5: L'AIMP a-t-il pris en compte toutes les informations documentées requises par la norme ISO 9001:2015 et celles qu'il juge nécessaire? | <p>1) Vérifier que toutes les informations documentées jugées nécessaire par l'AIMP ont été identifiées et sont disponibles</p> <p>2) Vérifier que, lors de la création et de la mise à jour des informations documentées, l'AIMP s'assure des points suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identification et description (e.g; titre, date, auteur, or référence); - format (e.g. langue, version logicielle, graphiques) et support (papier ou électronique); - revue effectuée et approbation. <p>3) S'assurer que toutes les informations documentées sont maîtrisées et que l'AIMP a mis en oeuvre les activités suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - distribution, accès, récupération et utilisation; - stockage et protection, y compris la préservation de la lisibilité; - maîtrise des modifications (ex: contrôle des versions); - conservation et élimination. | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| CHAPITRE 8. REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES | | | | |
| ISO 9001:2015, 8.1 | QMS 5.1: Est-ce que l'AIMP assure la planification, la mise en œuvre et la maîtrise des processus nécessaires pour satisfaire aux exigences relatives à la fourniture des produits et à la prestation des services? | <p>1) S'assurer que l'AIMP a :</p> <ul style="list-style-type: none"> - déterminé les exigences relatives aux produits et services; - établi des critères pour ces processus et pour l'acceptation des produits et services; - déterminé les ressources nécessaires pour obtenir la conformité aux exigences relatives aux produits et services; - mis en oeuvre la maîtrise de ces processus conformément aux critères; - déterminé, mis à jour et conservé les informations documentées.; <p>2) Vérifier que l'AIMP maîtrise les modifications prévues, analyse les conséquences des modifications imprévues et si nécessaire mène des actions pour limiter tout effet négatif;</p> <p>3) S'assurer que les processus externalisés sont maîtrisés.</p> <p>Vérifier que l'AIMP:</p> | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| ISO 9001:2015, 8.2 | QMS 5.2: L'AIMP a-t-il déterminé et revu les exigences relatives aux produits et services? | <p>1) a mis en place un processus de communication avec les clients qui inclut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la fourniture d'informations relatives aux produits et services; - le traitement des consultations, des contrats ou des commandes, et de leurs avenants; - l'obtention d'un retour d'information des clients concernant les produits et services y compris leurs réclamations; - la gestion ou la maîtrise de la propriété du client; - l'établissement des exigences spécifiques relatives aux actions d'urgence, le cas échéant, <p>2) a défini les exigences relatives aux produits et services, y compris:</p> <ul style="list-style-type: none"> - toutes les exigences légales et réglementaires; - celles jugées nécessaires par l'organisme, <p>3) s'est assuré qu'il peut répondre aux réclamations relatives aux produits et services qu'il propose.</p> <p>4) réalise des revues périodique des produits et services;</p> <p>5) conserve les informations documentées sur les résultats de la revue et sur toute nouvelle exigence relative aux produits et services.</p> | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| ISO 9001:2015, 8.3 | QMS 5.3: L'AIMP a-t-il établi et mis en œuvre un processus de conception et développement (C&D) pour assurer la fourniture ultérieure de produits et services? | <p>Vérifier si l'AIMP a déterminé:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. toutes les étapes de la C&D, aussi bien que les revues et les activités de vérification et de validation; b. les interfaces entre les personnes impliquées dans le processus C&D (responsabilités and autorités); c. les besoins en ressources internes et externes; d. les éléments d'entrée relatifs exigences relatives aux produits et les preuves afférents sont conservées; e. que les éléments d'entrée prennent en compte: <ul style="list-style-type: none"> - les exigences fonctionnelles et les exigence de performance; - les informations issues d'activités similaires antérieures; - les exigences légales et réglementaires; f. les normes ou les règles internes (règles de l'art) que l'organisme s'est engagé à mettre en oeuvre; - les conséquences potentielles d'une défaillance, f. les résultats attendus des activités de C&D sont surveillés et des revues sont réalisées pour évaluer l'aptitude des résultats à satisfaire aux exigences; g. compliance and/or measure discrepancies between output elements and D&D entry requirements are verified; h. validation activities are implemented to ensure that products or services meet the requirements before implementation; i. When the results are not achieved at the time of reviews, verification and validation, actions are implemented; j. documented information about the proper functioning of the design and development process is retained; | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| ISO 9001:2015, 8.4 | QMS 5. 4: Does the organization ensure that externally provided processes, products and services conform to requirements? | <p>Check if:</p> <ul style="list-style-type: none"> - criteria are established for the evaluation, selection, performance monitoring and re-evaluation of external service providers as documented information; - the risks of the impact of outsourcing processes, products and services are taken into account; - there are any means defined to verify that the product/service provided meets organization requirements; - the conformity of products and services carried out by external service providers is verified; - the organization communicate its requirements to service providers (elements to be provided, skills, means of mastery, verification to be carried out). | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| ISO 9001:2015, 8.5 | QMS 5.5: Does the organization implement production and service provision activities under controlled conditions ? | <p>1) Verify that controlled conditions include, as applicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - availability of documented information; - availability and use of suitable monitoring and measuring resources; - implementation of monitoring and measurement activities at appropriate stages; - use of suitable infrastructures and environment for the operation of the processes; - appointment of competent persons, including any required qualifications; - validation and periodic revalidation, of the ability to achieve planned results of the processes where the resulting output cannot be verified by subsequent monitoring or measurement; - implementation of actions to prevent human errors; - implementation of release, delivery and post-delivery activities. <p>2) Check the means used to identify outputs when necessary;</p> <p>3) Check the steps taken to preserve the property of the customer or external service provider when it is under organization control (identification, verification, protection, safeguarding, report to the customer or</p> | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| ISO 9001:2015, 8.6 | QMS 5.6: L'AIMP a-t-il mis en œuvre des dispositions planifiées pour s'assurer que les exigences relatives aux produits et services ont été satisfaites? | <p>Vérifier si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la libération du produit est réalisée après l'exécution satisfaisante de toutes les dispositions planifiées (sauf approbation par une autorité compétente ou par le client); - les informations documentées concernant la libération du produit sont conservées. | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| ISO 9001:2015, 8.7 | QMS 5.7: L'AIMP s'assure-t-il que les éléments de sortie qui ne sont pas conformes aux exigences applicables sont identifiés et maîtrisés de façon à empêcher leur utilisation ou leur fourniture non intentionnelle? | <p>1) Vérifier que l'AIMP prend les actions appropriées (correction, isolement, information du client, dérogation, etc.) en fonction de la nature de la non-conformité.</p> <p>2) Vérifier que cela s'applique aux produits et services non conformes détectés après livraison du produit ou après la prestation de service</p> <p>3) S'assurer que la conformité aux exigences est vérifiée lorsque des éléments de sortie sont corrigés.</p> <p>4) Vérifier la conservation des informations documentées y relatives.</p> | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| CHAPITRE 9. EVALUATION DES PERFORMANCES | | | | |
| ISO 9001:2015, 9.1 | SMQ 6.1: L'AIMP a-t-il déterminé et mis en œuvre des activités de surveillance? | <p>1) Vérifier si l'organisme a déterminé:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ce qu'il est nécessaire de surveiller et mesurer; - les méthodes de surveillance, de mesure, d'analyse et d'évaluation nécessaires pour assurer la validité des résultats; - quand la surveillance et la mesure doivent être effectuées; - quand les résultats de la surveillance et de la mesure doivent être analysés et évalués; <p>2) Vérifier la conservation des preuves des résultats (y compris l'évaluation de la performance et de l'efficacité du SMQ, la perception des clients sur le niveau de satisfaction de leurs besoins et attentes)</p> | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| ISO 9001:2015, 9.2 | SMQ 6.2: L'AIMP réalise t-il des audits internes à intervalles planifiés? | <p>S'assurer que l'AIMP a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - planifié, établi et mis en oeuvre un programme d'audit couvrant la fréquence, les méthodes, les responsabilités, les exigences de planification et le compte-rendu; - défini les critères d'audit et le périmètre de chaque audit; - sélectionné des auditeurs pour garantir l'objectivité et l'impartialité du processus d'audit; - veillé à ce que les résultats d'audit soient rapportés à la direction; - entrepris sans délai indu la correction et les actions correctives appropriées; - conservé les preuves de la mise en oeuvre du programme d'audit et des résultats d'audit. | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |
| ISO 9001:2015, 9.3 | SMQ 6.3: L'AIMP a-t-il planifié et réalisé des revues du SMQ (revue de direction) à des intervalles planifiés? | <p>Vérifier que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - les éléments d'entrée de la revue de direction prennent en compte les éléments listés dans la norme ISO 9011:2015 §9.3.2; - suite à la revue de direction, des décisions et actions relatives aux opportunités d'amélioration, besoins de changement, besoin en ressources sont prises et mises en oeuvre; | <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN | |

CHAPITRE 10. AMELIORATION

| | | | | |
|---|--|---|---|--|
| <p>ISO 9001:2015, 10.1 and 10.2</p> | <p>SMQ 7.1: L'AIMP at-il pris des dispositions pour satisfaire aux exigences du client et accroître sa satisfaction?</p> | <p>Vérifier que l'AIMP: - réagit lorsqu'une non conformité (y compris celle liée à une réclamation client) se produit (action de maîtrise et de correction, évaluation des conséquences); - analyse et évalue la non-conformité (y compris réclamation client); - prend des actions correctives pour éliminer les causes de la non-conformité afin d'éviter la récurrence; - examine l'efficacité des actions entreprises; - conserve les preuves des actions réalisées; - met à jour les risques et opportunités déterminés durant la planification - modifie le SMQ si nécessaire.</p> | <p><input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN</p> | |
| <p>ISO 9001:2015, 10.3</p> | <p>SMQ 7.2: L'AIMP s'assure t-il de l'amélioration continue de l'efficacité du SMQ?</p> | <p>Vérifier si l'AIMP prend en compte les résultats de l'analyse et de l'évaluation ainsi que les éléments de sortie de la revue de direction pour déterminer s'il existe des besoins ou des opportunités à considérer dans le cadre de l'amélioration continue.</p> | <p><input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> UN</p> | |

BN