



ICAO

PROJET RBIS QMS DE L'OACI

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

**AFI AIM RBIS QMS PROCEDURE DE SURVEILLANCE,
MESURE, ANALYSE ET EVALUATION DU QMS**

Référence du Document : AFI_AIM_RBIS_QMS_910_PR01_TMP



1 BUT

Cette procédure établit le processus de suivi, de mesure, d'analyse et d'évaluation du système de gestion de la qualité (QMS) de l'AIM/AIS de l'État afin de favoriser l'amélioration continue. Il définit également les méthodes d'obtention, de suivi et d'examen de la perception du prochain l'utilisateur concernant les produits et services AIM/AIS.

2 PORTÉE

Cette procédure s'applique à toutes les activités du champ d'application du système de gestion de la qualité AIM/AIS de l'État ainsi qu'aux prochains utilisateurs prévus.

3 RÉFÉRENCES

- Ce document couvre la clause 9.1 de la norme internationale ISO 9001:2015.
- Ce document couvre les clauses 5.1.2 et 9.1.2 de la norme internationale ISO 9001:2015.
- Certaines sections de cette procédure se trouvent dans le Manuel d'exploitation de l'AIM/AIS.

4 TERMINOLOGIES

Surveiller	Déterminer l'état d'un système, d'un processus ou d'une activité par la vérification, la supervision ou l'observation critique
Mesurer	Processus pour déterminer la valeur
Performance	Résultat mesurable lié aux constatations quantitatives ou qualitatives
Indicateur de performance	Représentation mesurable de l'état des opérations, de la gestion ou des conditions
Amélioration continue	Activité récurrente pour améliorer la performance
Satisfaction du prochain utilisateur prévu	Perception du prochain utilisateur visé quant au degré de satisfaction de ses exigences.

4.1 Abréviations

AIM	Gestion de l'information aéronautique
AIS	Services d'information aéronautique
ISO	Organisation internationale de normalisation
QMS	Système de gestion de la qualité
ATSE	Service d'ingénierie de la sécurité de la circulation aérienne
ATC	Contrôle de la circulation aérienne



ICAO

**AFI AIM RBIS QMS PROCEDURE DE
SURVEILLANCE, MESURE, ANALYSE ET
EVALUATION DU QMS**

No de document :
AFI_AIM_RBIS_QMS_910_PR01_TMP

Révision : 0

Page 5de9

5 RESPONSABILITÉS

Responsable AIM/AIS	A la responsabilité principale et le pouvoir d'approbation de cette procédure.
	Responsable de la fourniture de ressources pour faciliter le suivi, la mesure, l'analyse et l'évaluation des objectifs du QMS
	Approuver les mesures et les ressources nécessaires pour traiter les prochaines réclamations prévues.
	S'assurer que le statu du client ou du prochain utilisateur prévu est signalé lors de la réunion de revue de direction prévue.
Responsable QMS	Détermine ce qui doit être surveillé et mesuré, en ce qui concerne les activités de l'AIM/AIS de l'État, qui peuvent avoir une incidence importante sur la conformité, les contrôles opérationnels et les progrès réalisés vers l'atteinte d'objectifs de qualité mesurables
	Veiller à ce que la collecte des données soit à temps, exacte et consignée correctement, et à ce que les données soient analysées afin de déterminer les secteurs nécessitant des mesures correctives. Les résultats seront consignés à la réunion de Revue de direction.
	Responsable de signaler à la haute direction les problèmes du prochain utilisateur et la performance des fournisseurs externes qui sont très critiques et qui nécessitent une action immédiate.
	Déterminer des méthodes efficaces de surveillance, de mesure, d'analyse et d'évaluation qui garantissent des résultats valides, les critères d'évaluation de la performance du QMS, le moment où la surveillance et la mesure sont effectuées et le moment où les résultats sont analysés et évalués.
Tous les gestionnaires	Fournir des renseignements adéquats et des données exactes pour faciliter le processus d'analyse et d'évaluation du QMS.
	Responsable de l'interface avec les prochains utilisateurs prévus après la livraison du produit d'information aéronautique ou la prestation de services de surveillance et d'information connexe concernant les perceptions des prochains utilisateurs prévus de l'AIM/AIS de l'État et sa capacité à satisfaire leurs exigences.
	Veiller à ce que leurs produits et services respectent ou dépassent les exigences des prochains utilisateurs
	Promouvoir des mesures d'amélioration continue dans leurs domaines de compétence respectifs
	Assumer la responsabilité de la performance de leurs unités respectives.
Tout le personnel	Mettre l'accent sur l'amélioration de la satisfaction des prochains utilisateurs



ICAO

**AFI AIM RBIS QMS PROCEDURE DE
SURVEILLANCE, MESURE, ANALYSE ET
EVALUATION DU QMS**

No de document :
AFI_AIM_RBIS_QMS_910_PR01_TMP

Révision : 0

Page 6de9

6 DÉTAILS DE LA PROCÉDURE

6.1 Surveillance et mesure du QMS

1. Le Responsable QMS, en collaboration avec d'autres gestionnaires, détermine ce qui doit être surveillé et mesuré pour évaluer la performance du QMS. Il peut s'agir de :
 - a. objectifs, cibles et programmes de qualité;
 - b. les exigences législatives et réglementaires;
 - c. Repères/statistiques de l'industrie AIM/AIS;
 - d. Satisfaction de prochains utilisateurs prévue;
 - e. rétroaction réglementaire;
 - f. Rétroaction sur la performance des processus;
 - g. l'état des non-conformités et des mesures correctives;
 - h. Niveau de participation du personnel;
 - i. les constatations de l'audit interne; et
 - j. État des mesures d'amélioration continue.
2. Le Responsable QMS, en collaboration avec la direction de l'AIM/AIS de l'État, examine les indicateurs de surveillance et de mesure existants lorsqu'il y a des changements au QMS.
3. Les gestionnaires et les spécialistes remplissent les formulaires, les rapports et les registres pertinents pour générer des dossiers en vue d'une évaluation éventuelle.

6.2 Enquête de satisfaction des prochains utilisateurs prévue

1. Le spécialiste AIS (QMS) recueille des données d'enquête auprès des prochains utilisateurs visés des produits et services AIM/AIS de l'État tout au long de l'année à l'aide du formulaire de sondage sur la satisfaction des prochains utilisateurs prévus.
2. Lorsque cela est jugé nécessaire, les données du sondage sur la satisfaction des prochains utilisateurs peuvent être recueillies plus fréquemment par Internet, la collecte continue de données ou d'autres moyens proactifs. Il peut également y avoir un registre supplémentaire associé au moment où le formulaire d'enquête a été envoyé.
3. Un appel téléphonique ou une visite directe peut être utilisé comme moyen de mobiliser les prochains utilisateurs pour déterminer leur niveau de satisfaction. Lorsque ce moyen est utilisé, le cadre supérieur (QMS) du l'AIM/AIS doit remplir le formulaire d'enquête au nom du prochain utilisateur prévu.
4. À la réception des données du sondage, le Responsable QMS compile les données dans un rapport de satisfaction de la clientèle pour la Revue de direction.
5. L'information sur les résultats de satisfaction des prochains utilisateurs est examinée à la réunion de Revue de direction conformément au modèle AFI AIM RBIS QMS Procédure de Revue de direction, AFI_AIM_RBIS_QMS_930_PR01_TMP.



6. Lorsque les réclamations des prochains utilisateurs ou demandes de mesures correctives sont reçues, le cadre supérieur de l'AIM/AIS les traite conformément à la procédure AFI AIM RBIS QMS pour la gestion de la Non-conformité et la réclamation, de l'Action Corrective et l'Analyse de l'erreur, AFI_AIM_RBIS_QMS_102_PR01_TMP.

6.3 Résumé des données de l'enquête

1. L'enquête comporte dix (10) questions avec des notes possibles allant de 1 à 5.
2. Chaque enquête a une note maximale de 50 (c.-à-d. 10 questions x 5).
3. Si l'enquête recueillie comporte des questions auxquelles on a répondu sans objet ou sans réponse, aucune note n'est donnée.
4. Chaque question sans réponse réduit la note maximale possible de 5.

$$\text{Next Intended User Satisfaction Percentage} = \frac{\text{Total scores}}{\text{Maximum possible score}} \times 100\%$$

5. Le taux de satisfaction de la clientèle se situe entre 0 et 100 %.

6.4 Analyse et évaluation

1. Tous les gestionnaires ou le personnel désigné préparent un résumé de la performance de leurs processus respectifs en fonction de leurs indicateurs de performance clés.
2. Le Responsable QMS valide les sources de données du QMS utilisées pour évaluer la performance du processus.
3. La performance des processus est évalué dans le cadre de la Revue de direction du QMS.
4. Après l'analyse et l'évaluation du QMS, les mesures d'amélioration sont déterminées et traduites en objectifs, cibles et programmes du QMS AIM RBIS, AFI_AIM_RBIS_QMS_621_RG01_TMP ou mesures correctives à l'aide du modèle de formulaire de suivi des erreurs du QMS, AFI_AIM_RBIS_QMS_FR01_TMP selon la nature de l'action requise. Ceci déclenche la procédure AFI AIM RBIS QMS pour la gestion de la Non-conformité et la réclamation, de l'Action Corrective et l'Analyse de l'erreur, AFI_AIM_RBIS_QMS_102_PR01_TMP.
5. Le Responsable QMS fait un suivi pour s'assurer que les mesures d'amélioration sont mises en œuvre comme prévu et sont efficaces.

6.5 Surveillance, mesure, analyse et évaluation



ICAO

**AFI AIM RBIS QMS PROCEDURE DE
SURVEILLANCE, MESURE, ANALYSE ET
EVALUATION DU QMS**No de document :
AFI_AIM_RBIS_QMS_910_PR01_TMP

Révision : 0

Page 8de9

Ce qui sera surveillé	Méthode de surveillance et de mesure	Calendrier et responsabilité de la surveillance et de la mesure	Calendrier de l'analyse et de l'évaluation des résultats
Performance et efficacité du QMS	Audit interne	Annuel (auditeurs internes)	Annuel (Revue de direction)
	Surveillance et suivi des non-conformités et actions correctives	Mensuel (Responsable QMS)	Annuel (Revue de direction)
Performance du processus	Revue de processus	Trimestriel (Responsables)	Annuel (Examen de fin d'exercice)
	Revue des objectifs, cibles et programmes	Trimestriel (Responsables)	Annuel (Examen de fin d'exercice)
Conformité aux exigences légales et réglementaires	Évaluation de la conformité/audit interne	Tous les six mois (auditeurs internes)/ Trimestriel/ Service de la réglementation de la sécurité)	Annuel (Examen de fin d'exercice)
Retour du prochaines utilisateurs/ satisfaction de la réglementation	Rencontres avec les usagers, appels et correspondance par courriel	Annuel (Responsable QMS)	Annuel (Examen de fin d'exercice)
Publications AIP et AIC	Assurance qualité et analyse des erreurs	Quotidiennement (Manager – Documentation et publication)	Mensuel (réunion de l'unité)
Publication de NOTAM	Assurance qualité et analyse des erreurs	Quotidiennement (Manager-NOTAM & AEROCOM)	Mensuel (réunion de l'unité)
Plans de vol transmis	Assurance qualité et analyse des erreurs	Quotidiennement (Manager, Planification de vol et exposé à l'équipage)	Mensuel (réunion de l'unité)
Formulaires d'information après-le-vol remplis	Suivi du nombre de formulaires d'information après-le-vol remplis reçus	Quotidiennement (Manager, Planification de vol et exposé à l'équipage)	Mensuel (réunion de l'unité)



ICAO

AFI AIM RBIS QMS PROCEDURE DE SURVEILLANCE, MESURE, ANALYSE ET EVALUATION DU QMS

No de document :
AFI_AIM_RBIS_QMS_910_PR01_TMP

Révision : 0

Page 9 de 9

Ce qui sera surveillé	Méthode de surveillance et de mesure	Calendrier et responsabilité de la surveillance et de la mesure	Calendrier de l'analyse et de l'évaluation des résultats
Messages en attente	Vérifications visuelles de l'AFTN/AMHS. Rétroaction et réunions de collaboration avec le MET/ATSE/ATC.	Quotidiennement (Manager - NOTAM et AEROCOM)	Mensuel (réunion de l'unité)
Adresses collectives	Rétroaction et réunions de collaboration avec le MET/ATSE/ATC.	Quotidiennement (Manager - NOTAM et AEROCOM)	Mensuel (réunion de l'unité)
Niveau de participation du personnel	Suivi et surveillance des réclamations	Mensuel (Responsable QMS)	Annuel (évaluations de la motivation des employés)
Benchmarks de l'industrie de l' AIS	NOTAMETER, conférences de l'OACI, examen par les pairs (CANSO, IATA)	Mensuel (Responsable QMS)	Mensuel (Responsable QMS)
Performance des fournisseurs externes	Critères d'évaluation	Annuel (Responsable QMS)	Annuel

6.6 Documentation

Les dossiers obtenus à partir des processus de surveillance, de mesure, d'évaluation et d'analyse doivent être conservés conformément à la Procédure de contrôle de l'information documentée AIM RBIS QMS, AFI_AIM_RBIS_QMS_750_PR01_TMP.

7 DOCUMENTS ET FORMULAIRES CONNEXES

Nombre	Description
AFI_AIM_RBIS_QMS_FR01_TMP	AFI AIM RBIS QMS Formulaire de suivi d'erreur
AFI_AIM_RBIS_QMS_102_PR01_TMP	AFI AIM RBIS QMS Procédure pour la gestion de la Non-conformité et la réclamation, de l'Action Corrective et l'Analyse de l'erreur, Formulaire d'enquête de satisfaction client
AFI_AIM_RBIS_QMS_621_RG01_TMP	AFI AIM RBIS QMS Objectifs, cibles et programmes
AFI_AIM_RBIS_QMS_930_PR01_TMP	AFI AIM RBIS QMS Procédure de Revue de direction
AFI_AIM_RBIS_QMS_750_PR01_TMP	AFI AIM RBIS QMS Procédure de Control de l'Information Documentée