

BULLETIN D'INFORMATION QUALITE FLASH n° 01



ANAC-TOGO/SMQ/BULT 001 / Janvier - Fevrier 2018



Quiz du mois

Jouez. La réponse et le gagnant seront publiés dans le prochain numéro. Répondez à l'adresse smq@anac-togo.tg ou glissez votre réponse dans l'une des boîtes à suggestions.

1/ Est il préférable que l'auditeur interne audite un processus sur lequel il travaille ?

- Oui
 Non

2/ La norme ISO 9001 peut être utilisée pour évaluer la capacité de l'organisme à satisfaire :

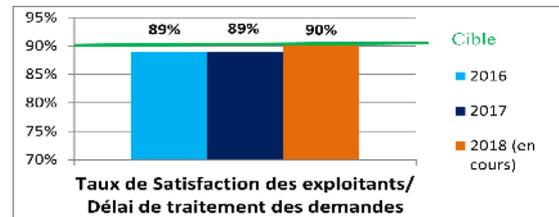
- Les exigences légales et réglementaires applicables
 Les exigences des clients
 Les exigences de l'organisme lui-même

Agence Nationale de l'Aviation Civile du Togo

Boulevard de la Paix
BP : 2699
tel : 00228 22 26 37 40
fax : 00228 22 26 08 60
email : anac@anac-togo.tg
qualité : smq@anac-togo.tg
web : www.anac.tg



Tableau de bord



DANS CE NUMÉRO :

1. Vision et Orientations du DG
2. Pourquoi la mise en place d'un SMQ
3. Amélioration continue : les audits internes
4. Informations documentées : Harmonisation et maîtrise de nos documents et enregistrements

1. VISION ET ORIENTATIONS DU DG

« Assurer le niveau de sécurité et de sûreté le plus haut possible et promouvoir le développement harmonieux, sûr et efficace du transport aérien et de la navigation aérienne nationale et internationale. A cet effet, il y a lieu d'adapter l'ANAC aux besoins et aux attentes de plus en plus pointus des clients, des professionnels aéronautiques, des exploitants aériens et des parties intéressées en conformité avec les exigences légales, réglementaires et les normes et pratiques recommandées internationales de l'OACI et de l'ISO 9001 : 2015. Il y a également lieu de travailler pour permettre le positionnement de l'ANAC dans le peloton de tête en aéronautique ».



Telle est la vision du DG de l'ANAC. Ainsi, pour s'inscrire dans cette vision, les axes d'orientation consistent notamment à :

- établir une organisation basée sur les éléments cruciaux d'un système de supervision de la sécurité et de la sûreté ;
- apporter tous les moyens et ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés et susciter l'engagement de l'ensemble du personnel de l'ANAC, chacun en ce qui le concerne, pour la réussite de cette vision stratégique ;
- promouvoir et communiquer les politiques qualité, sécurité et sûreté au sein de l'ANAC et auprès des parties intéressées ;
- améliorer de façon continue et mettre à jour régulièrement les politiques qualité, sécurité et sûreté pour les adapter à cette vision et aux orientations stratégiques ;
- promouvoir la culture positive de la qualité, de la sécurité et de la sûreté au sein de l'ANAC, de l'industrie aéronautique et des parties intéressées ;
- définir des indicateurs de performance et à établir des chronogrammes pour les activités et projets de l'ANAC en vue d'en assurer une gestion efficace.



2. POURQUOI LA MISE EN PLACE D'UN SMQ

En conformité avec la vision et les orientations du DG, la mise en place d'un système de management de la qualité (SMQ) à l'ANAC est un moyen de pilotage approprié pour aider à surveiller les performances globales et fournir les éléments permettant d'assurer l'amélioration. C'est dans cette optique que la loi N°2016-011 du 07 juin 2016 portant code de l'Aviation Civile, stipule dans son article 25: « Dans le cadre de ses missions de supervision de la sécurité et de la sûreté, l'ANAC établit, met en œuvre et tient à jour un système qualité et des programmes nationaux de sécurité, de sûreté et de facilitation ». Par ailleurs, dans le cadre de l'audit USOAP CMA, deux questions organisationnelles du protocole SAAQ portent sur la mise en place d'un SMQ au sein de l'autorité.

En mettant en œuvre un système de management de la qualité fondé sur la Norme ISO 9001 : 2015, les avantages potentiels sont les suivants:

● En interne :

- meilleur appréhension de nos visions, stratégies et enjeux pour mieux nous adapter ;
- consolidation des performances et amélioration continue dans le cadre de des missions de supervision de la sécurité et de la sûreté ;
- anticipation des risques et prise en compte des opportunités d'amélioration;
- simplification des démarches ;
- évaluation de notre performance et de nos progrès ;
- optimisation de notre fonctionnement interne grâce à l'amélioration continue ;
- homogénéité/harmonisation de nos procédures et pratiques ;
- développement des compétences du personnel;
- réduction des coûts (Coûts de la non-qualité très importants) ;
- implication du personnel et des équipes autour d'un projet commun.



● En externe :

- valorisation et reconnaissance de notre engagement qualité ;

- renforcement de la confiance des parties prenantes (OACI, clients, fournisseurs, ...);
- renforcement de l'image et de la visibilité de l'ANAC ;
- fourniture de services en adéquation avec les exigences des parties intéressées ;
- amélioration de la satisfaction de nos clients/parties intéressées grâce à une meilleure compréhension de leurs attentes ;
- atout concurrentiel pour accroître notre compétitivité et expertise (en comparaison avec les autres ANAC et les organisations internationales) ;
- ouverture à l'excellence et à de nouveaux horizons, notamment grâce à un certificat de portée internationale ;
- prise en compte dans le processus de planification des audits de surveillance continue USOAP CMA.

3. AMÉLIORATION CONTINUE : LES AUDITS INTERNES

Il existe plusieurs outils, parmi lesquels les audits internes, qui permettent à l'organisation d'améliorer en continu la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ses missions et activités.

Les audits internes sont une exigence de la norme ISO 9001 :2015 (§ 9.2). Ils doivent être réalisés à des intervalles planifiés pour fournir

des informations permettant de déterminer si l'organisation (l'ANAC) :

- est conforme aux normes (SARPs et ISO 9001) et exigences applicables (lois, règlements, attentes des clients et parties intéressées, etc),
 - réalise ses missions et activités de manière efficace, et est maintenue à jour.
- L'audit interne permet de déterminer les non-conformités de l'organisation et facilite l'amélioration continue à travers l'établissement des plans d'action et la mise en œuvre effective des actions correctives. Le programme d'audit interne 2018 a été établi et diffusé aux différents directions, services et pilotes de processus. Tout le personnel est concerné, chacun à son niveau, par la mise en œuvre de ce programme qui s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue.



4 - INFORMATIONS DOCUMENTÉES:

HARMONISATION ET MAITRISE DE NOS DOCUMENTS ET ENREGISTREMENTS



L'une des nouveautés de la version 2015 de la norme ISO 9001 est l'utilisation de la terminologie informations documentées en lieu et place de terminologie spécifique, telle que «documents», «procédures documentées», «enregistrements», etc. La norme (§7.5) exige que les informations documentées soient contrôlées et maîtrisées. L'ANAC doit définir les règles pour maîtriser les informations documentées.

Lors de la création de l'information documentée, chaque personne doit s'assurer que: elle est bien identifiée (titre, date, auteur, numéro de référence, cartouche d'approbation, ...) ; elle est bien décrite; son format (langue, version, graphique, etc) est défini; son support (papier, électronique ...) est défini; sa revue est effectuée; elle est bien approuvée.

La maîtrise des informations documentées couvre: la disponibilité; la protection; la distribution; le stockage; la modification; la conservation et l'élimination.

La création et la maîtrise des informations documentées sont assurées grâce aux procédures de gestion de la documentation ANAC-TOGO/SMQ/PROC 001 (disponible sur GED et auprès des directions) et de maîtrise des enregistrements ANAC-TOGO/SMQ/PROC 003. Le respect de la procédure de gestion de la documentation ANAC-TOGO /SMQ/PROC 001 est un gage d'harmonisation des documents au sein de l'ANAC. La création ou l'amendement de tout document à l'ANAC doit être fait en accord avec cette procédure.