

3^{ème} REUNION DU GROUPE DE TRAVAIL ASECNA - OMM

Dakar, 11 – 13 mai 2015

**ETAT DE MISE EN OEUVRE DU
SYSTEME DE GESTION DE LA
QUALITE DES RESNSEIGNEMENTS
METEOROLOGIQUES DANS LES
ETATS MEMBRES DE DE L'ASECNA**

RESUME

Cette présentation fait le point de l'état de la mise en œuvre par l'ASECNA du système de gestion de la qualité des services de météorologie aéronautique dans les Etats Membres.

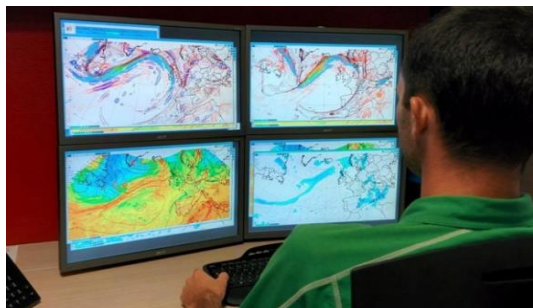
Elle évoque aussi la question de la mise en œuvre du SMQ dans les SMNs et appelle la réunion à formuler des recommandations en vue de renforcer l'implémentation du SMQ dans les Etats membres de l'ASECNA.

RAPPELS

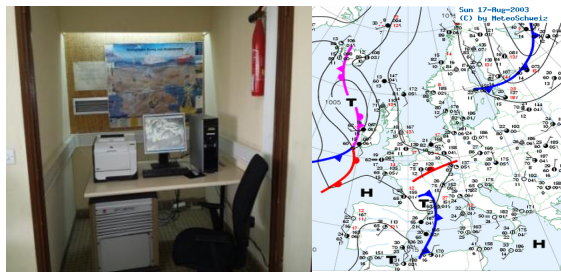
Au titre de sa mission spécifiée dans la Convention relative à l'ASECNA signée à Libreville le 28 avril 2010, l'Agence est chargée de :

- fournir à la communauté aéronautique les renseignements et informations météorologiques nécessaires à la préparation et à la conduite des vols ;
- mettre à la disposition des usagers aéronautiques et/ou des organes intéressés des informations météorologiques continues se rapportant aux conditions météorologiques au sol, au décollage, en route et à l'atterrissage ;
- collecter, diffuser, traiter et échanger les renseignements météorologiques nécessaires ;
- procéder à l'analyse des variables météorologiques afin d'établir les prévisions météorologiques aéronautiques.

ORGANISATION DES SERVICES MET AERO



5 Centres de Veille
Météorologique (CVM)
associés aux 6 FIR ASECNA



17 Centres Météorologiques
d'aérodrome / Centres météo
nationaux (CMA/ CMN)

9 Centres Météorologiques
(CM) à l'intérieur des Etats



120 Stations d'observations
en surface



23 Stations de Radiosondage



3 CRT de l'Organisation
Météorologique Mondiale (OMM)

RESSOURCES HUMAINES

80
PRÉVISIONNISTES
MET AERO

118
VEILLEURS
MET AERO

370
OBSERVATEURS
MET

SERVICES MET FOURNIS AUX



PREVISIONS
TENDANCE

CARTE DE TEMPS
SIGNIFICATIF

SIGMET/AIRMET

- TAFS
- METAR/SPECIS
- MET REP/SPECIAL

- AD WRNG
- WS WRNG

- EXPOSES VERBAUX
- CONSULTATION
- AFFICHAGE

RENSEIGNEMENTS
MET FOURNIS EN
VOL

INITIALISATION /DECLENCHEMENT DU QMS

POLITIQUE SMI DGDD

ENGAGEMENT DEXD

ENGAGEMENT DEXRs

ASECNA
AGENCE POUR LA SECURITE DE LA NAVIGATION AERIEENNE
EN AFRIQUE ET A MADAGASCAR
Les routes du ciel, notre métier

POLITIQUE DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE L'ASECNA

Dans un contexte de mutation interne marqué par l'entrée en vigueur à partir du 1er Janvier 2013 de la nouvelle convention relative à l'ASECNA signée à Libreville le 28 Avril 2010, qui consacre de manière plus lisible le statut international de l'institution et accroît ses responsabilités directes dans la fourniture des services de la navigation aérienne, l'Agence a choisi de se doter d'un système de management intégrant la sécurité de la navigation aérienne, la sûreté, l'environnement, la qualité, la santé et la sécurité au travail. Ce système de management s'appuiera sur un cadre référentiel composé de règlements nationaux et normes internationales pertinentes de l'OACI (notamment l'Annexe 19), l'OMM, l'ISO et la BSI (OHSAS 18001).

Aussi, dans cette perspective de se positionner comme un des meilleurs fournisseurs de services de navigation aérienne du monde et de se maintenir comme un instrument exemplaire de consolidation de l'intégration régionale dans le domaine aéronautique, l'Agence décide de :

- ✓ Réussir le ciel unique africain en vue d'assurer une meilleure sécurité aérienne exemplaire en Afrique ;
- ✓ Poursuivre la modernisation de sa gouvernance institutionnelle, organisationnelle et financière ;
- ✓ Contribuer à l'amélioration de la sûreté de l'aviation civile, de ses services et installations ;
- ✓ Garantir la santé et la sécurité du personnel au travail, et préserver l'environnement.

Pour relever ces défis et satisfaire le besoin perpétuel d'amélioration continue, l'Agence s'emploiera donc à maîtriser la gestion de la sécurité, de la sûreté, de l'environnement et de la qualité dans toutes ses branches d'activités, notamment la gestion du trafic aérien (ATM), l'assistance météorologique (MET), l'information aéronautique (AIM), le sauvetage et la lutte contre l'incendie (SLI), les télécommunications aéronautiques, etc.

A cet effet, l'Agence s'engage à :

1. Identifier les dangers, évaluer et maîtriser les risques en termes de sécurité aérienne, sûreté, environnement, qualité, santé et sécurité au travail, conformément à la réglementation en vigueur, en veillant à la satisfaction de l'ensemble de ses clients, de son personnel et de ses autres partenaires ;
2. Certifier progressivement l'ensemble de ses activités conformément aux référentiels réglementaires de sécurité aérienne, ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001 ;
3. S'investir dans la mise en place des mesures d'amélioration, pour un développement durable et citoyen de ses activités ;
4. Assurer l'adaptation des moyens de production aux évolutions technologiques pour faire de l'Agence un véritable outil au service du développement des pays membres ;
5. Améliorer les conditions sociales et de santé au travail à tous les niveaux et préserver l'environnement ;
6. Gérer de manière efficiente les ressources humaines, financières et matérielles en assurant leur disponibilité pour la mise en œuvre des processus contribuant à la performance de son système de management.

Pour y parvenir, des plans d'actions annuels découlant des objectifs spécifiques du plan d'orientations stratégiques et des axes de la présente politique, seront déclinés au niveau de chaque entité, mis en œuvre et évalués régulièrement, afin de s'assurer de l'efficacité, de l'efficience et de l'amélioration continue et durable du système.

En conséquence, j'en appelle à chaque agent, pour développer l'esprit d'équipe et s'investir dans cette culture de service axée sur les résultats. Je confirme mon engagement et celui de mon équipe de direction à rendre disponible les ressources nécessaires à la réalisation de l'ambition de l'Agence.

Ensemble, consolidons le nouvel envol de l'ASECNA !

Le Directeur Général
Amadou Ousmane GUITTEY

M2-POL-A du 31-03-2013

ASECNA
AGENCE POUR LA SECURITE DE LA NAVIGATION AERIEENNE EN AFRIQUE ET A MADAGASCAR

ENGAGEMENT QUALITE
de la Direction de l'Exploitation Technique

Dans le cadre de la mise en œuvre de la politique Qualité de la Direction Générale de l'ASECNA, la Direction de l'Exploitation Technique, chargée de la fourniture des services de la navigation aérienne, de l'assistance météorologique à la navigation aérienne, de l'information aéronautique, et de la maintenance s'engage à :

- ✎ Consolider les acquis de la certification ISO 9001 des fonctions et activités rattachées à la maintenance.
- ✎ Mettre en place le Système de Gestion de la Qualité des services de météorologie aéronautique (MET), de l'Information Aéronautique (AIM) et des services CNS et ATM, conformément aux normes et pratiques recommandées de l'OACI et de l'OMM.
- ✎ Réaliser des prestations de services conformes aux niveaux de performance établis (Service Level Agreement) et garantissant un niveau de sécurité acceptable.
- ✎ Améliorer le niveau de satisfaction des usagers des services d'exploitation ATS/MET/AIM/CNS/SLI et des clients internes des activités relevant de la maintenance.
- ✎ Formaliser les relations clients/fournisseurs internes par l'établissement de contrats d'interface et procéder à l'évaluation périodique de nos fournisseurs externes et internes.
- ✎ Mettre à la disposition des centres d'exploitation les effectifs nécessaires à la fourniture des services de la navigation aérienne.
- ✎ Renforcer les compétences du personnel ATS/MET/AIM/CNS/SLI et Maintenance par des formations adaptées et un système d'évaluation adéquat.
- ✎ Mettre en œuvre la politique de maintenance du Directeur Général afin de garantir le maintien en condition opérationnelle de l'ensemble des équipements et infrastructures concourant à la sécurité de la navigation aérienne.

Pour y parvenir, en ma qualité de Directeur de l'Exploitation Technique, je m'assurerais que ces objectifs sont atteints aux niveaux et fonctions appropriés et que des actions d'amélioration sont convenablement mises en œuvre.

En conséquence, je m'engage à mettre à la disposition de tous les acteurs concernés, les moyens nécessaires et j'invite tous les collaborateurs du Siège, des Représentations et des Délégations rattachées, à adhérer à cette démarche et à s'investir pour sa réussite.

Le Directeur de l'Exploitation Technique
Claire-Josette GRAMÉDOU

M2-DEXD-EQS-8-11 #
14-11-2011

Représentation de l'ASECNA au Sénégal
Engagement Sécurité-Qualité

La Politique Qualité et l'Engagement Sécurité du Directeur Général expriment la forte volonté de l'Agence d'améliorer la qualité et le niveau de sécurité des services de navigation aérienne rendus pour le compte des Etats membres au bénéfice de ses usagers. Aussi, en application de leurs orientations respectives, et dans le cadre des missions qui lui sont imparties, la Représentation de l'ASECNA au Sénégal doit :

1. Mettre en œuvre les activités de déploiement des systèmes de management de la sécurité et de la qualité conformément aux recommandations de l'OACI et de l'OMM et aux exigences de la norme ISO 9001:2008 ;
2. Se conformer aux lois, règlements et normes nationales et internationales ainsi qu'aux règles et procédures de l'Agence ;
3. Fournir dans tous ses domaines d'activités, des services de qualité atteignant le niveau de sécurité acceptable défini et en satisfaction permanente des exigences des usagers et autres parties intéressées ;
4. Améliorer en permanence les performances opérationnelles et de sécurité conformément aux objectifs fixés ;
5. Garantir la disponibilité et le bon fonctionnement des équipements et infrastructures par une activité de maintenance dynamique conformément à la Politique de Maintenance de l'Agence ;
6. Veiller constamment au renforcement des compétences du personnel par des formations adaptées et un système d'évaluation adéquat ;
7. Améliorer la bonne gouvernance et l'efficacité économique.

En ma qualité de Représentant de l'ASECNA au Sénégal, je m'engage à :

- ✎ Soutenir la gestion de la sécurité et de la qualité et à l'appliquer comme responsabilité première de tout le personnel de la Représentation ;
- ✎ Veiller à la promotion de la sécurité et appliquer la « Just culture » ;
- ✎ Créer les conditions de contrôle et d'amélioration continue de nos activités.

A cet effet je m'assurerais que les objectifs découlant de cet engagement sont déclinés au niveau des différentes activités de la Représentation et les résultats obtenus mesurés, analysés, communiqués et les actions d'amélioration mises en place et suivies.

Chaque agent œuvrant au sein de la Représentation doit être conscient de sa responsabilité en matière de sécurité et de sa contribution à l'atteinte des objectifs ainsi établis.

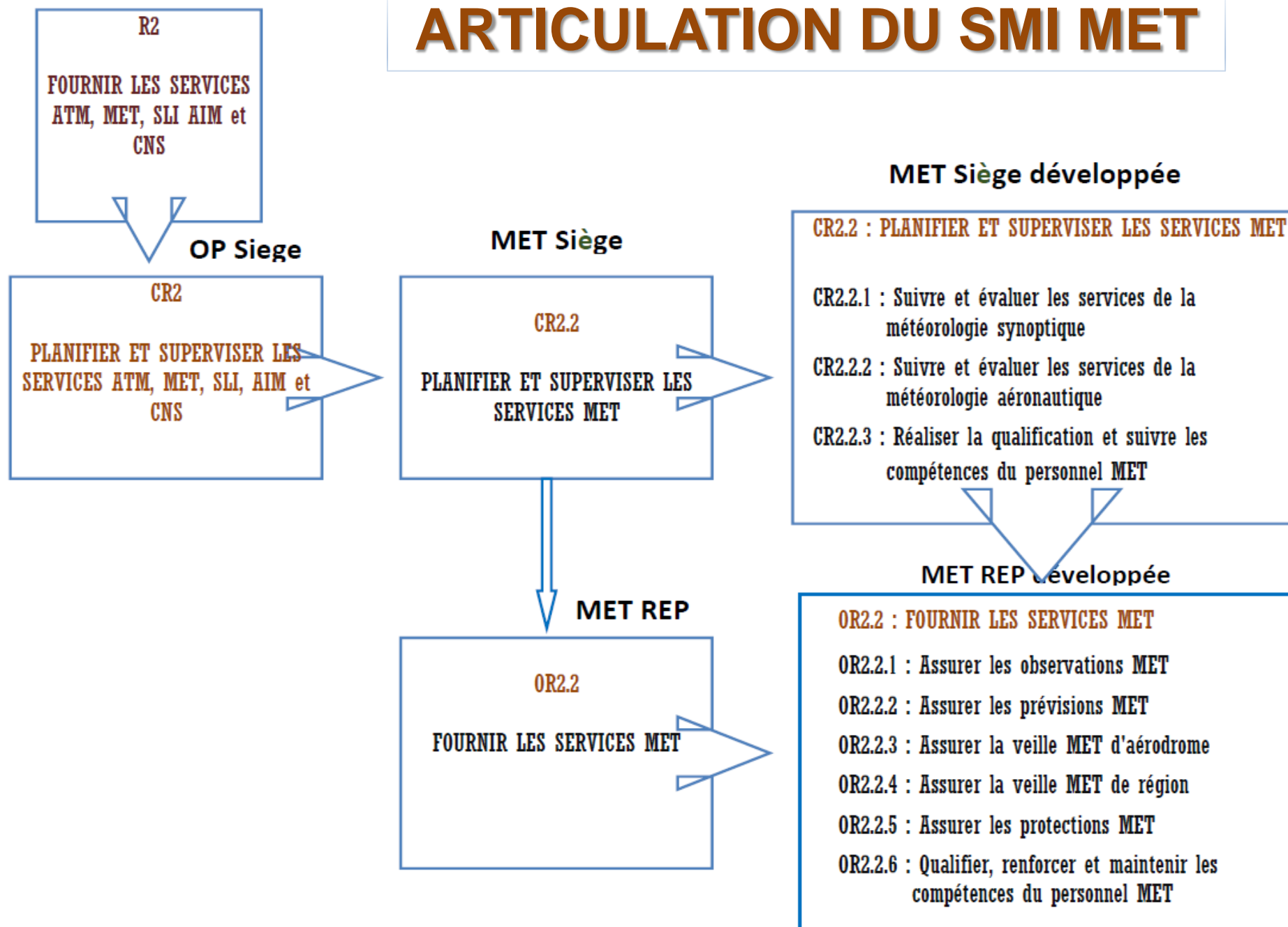
Par conséquent, j'invite tout le personnel à une implication forte pour l'amélioration continue de nos performances et la garantie de la sécurité de nos prestations.

Je renouvelle mon engagement à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires à l'atteinte de ces objectifs, afin qu'ensemble nous réussissions le pari de l'excellence.

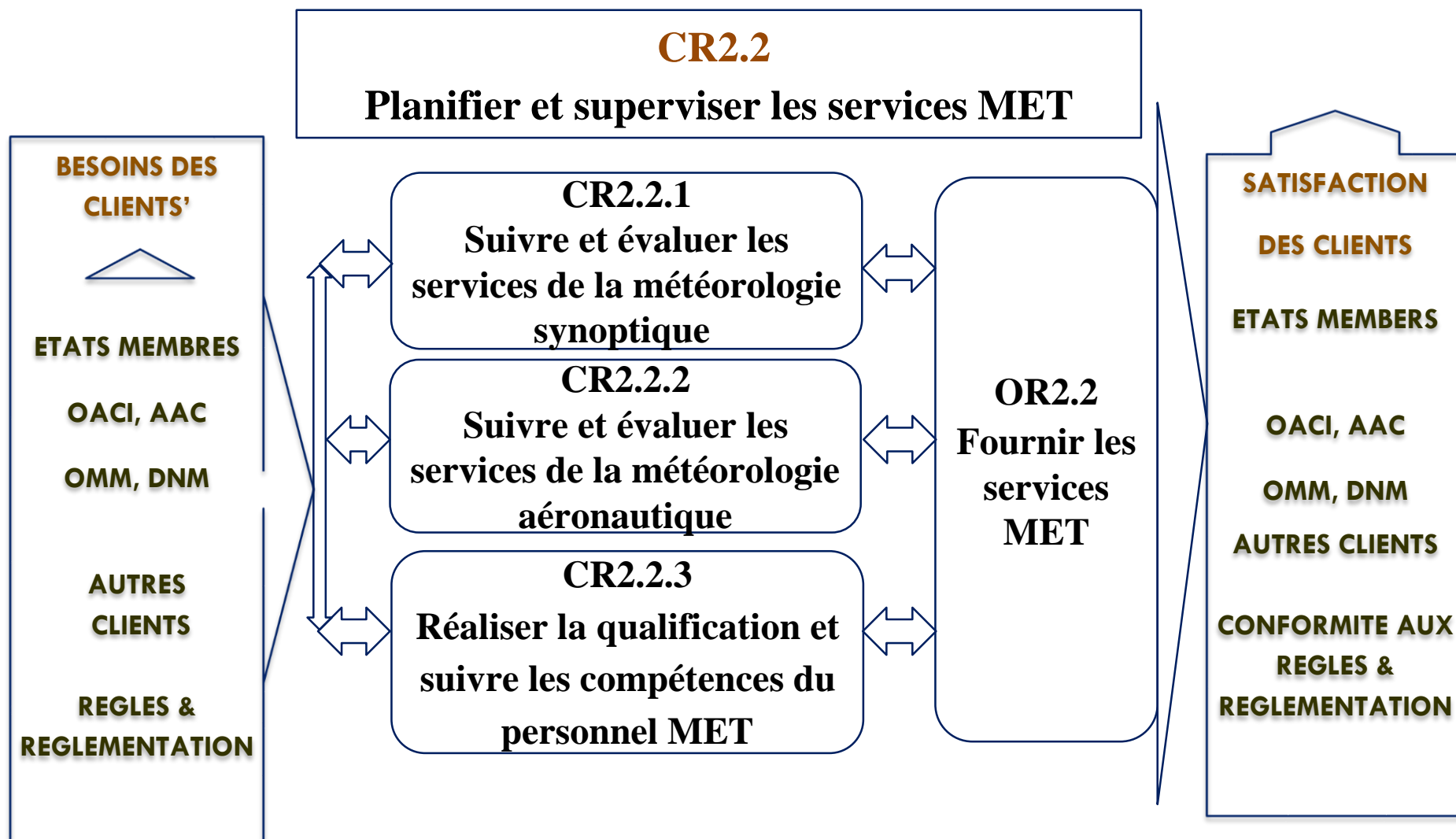
Le Représentant
Abdoulaye DIOUF
Abdoulaye DIOUF

M1-EQS-DEXR/SF/02-A
27-03-2012

ARTICULATION DU SMI MET

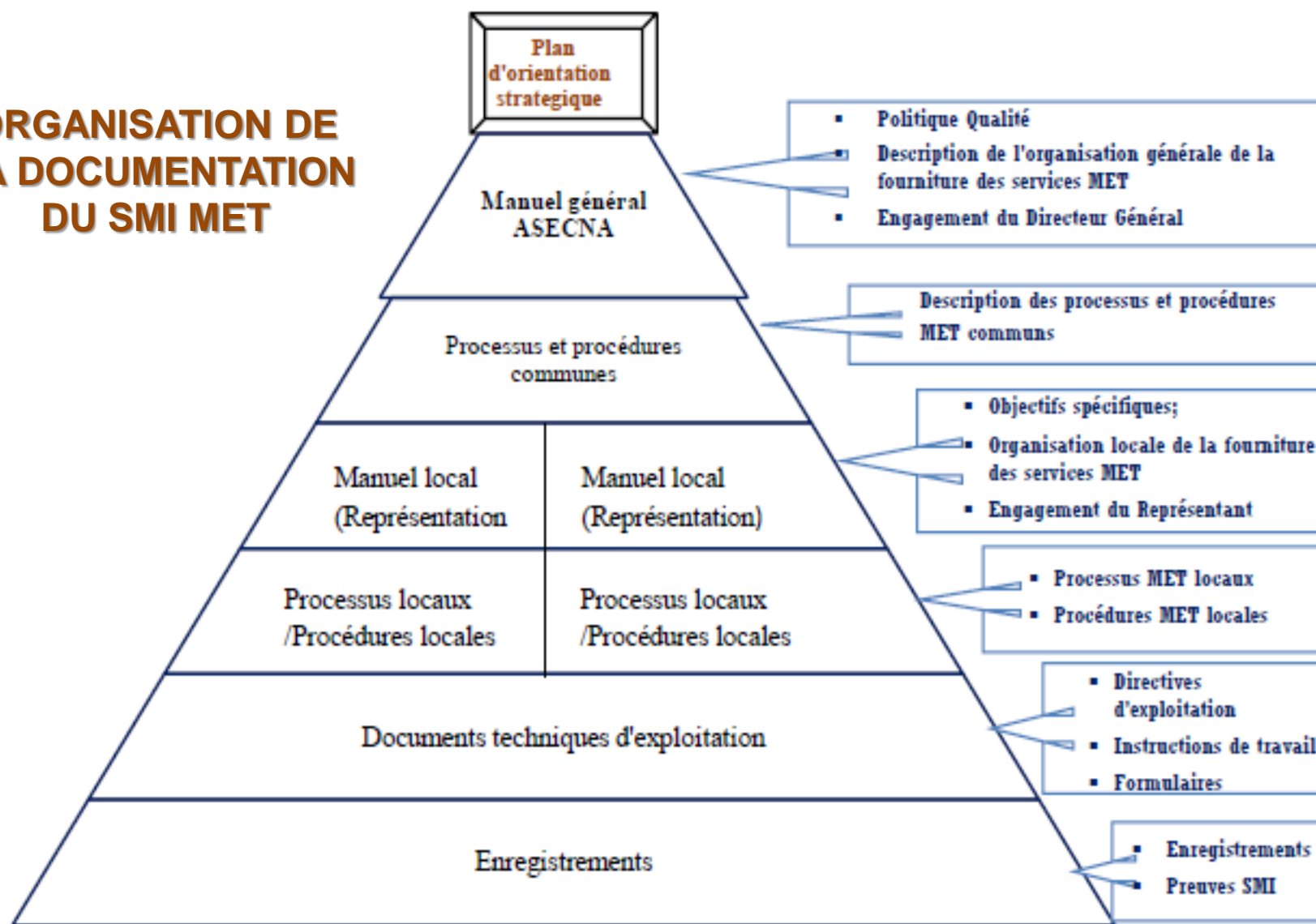


CARTOGRAPHIE DES ACTIVITES MET



Organisation documentaire SMI MET de l'ASECNA

ORGANISATION DE LA DOCUMENTATION DU SMI MET



OBJECTIFS QUALITE

Les objectifs de performances des services MET :

- Niveaux de services cibles ([NS DGDD 120233](#)) ;
- Objectifs de services MET développés au Siège ;
- Objectifs de services MET fournis dans les Représentations.

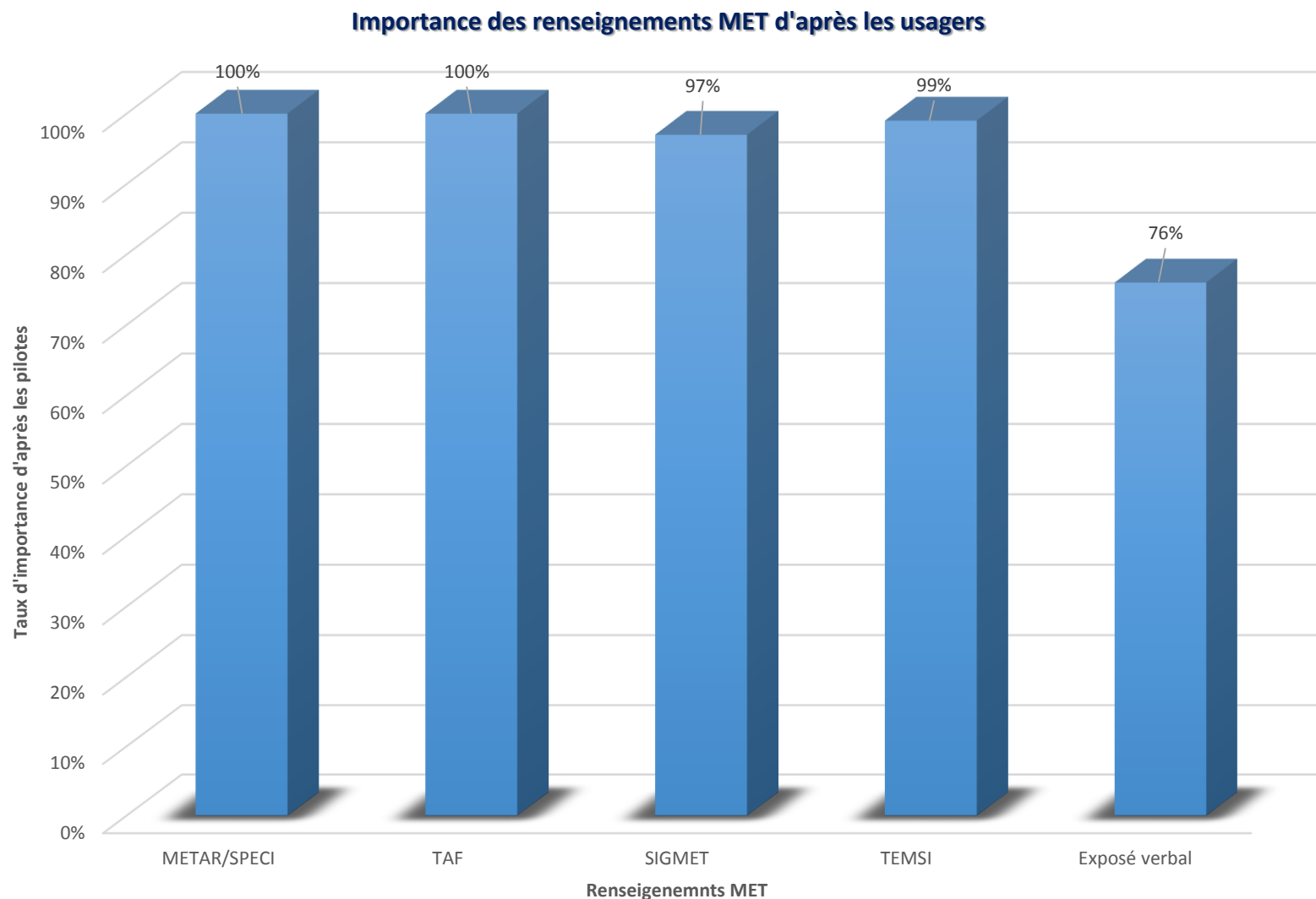
Ex.: L'objectif d'au moins 95% de clients satisfaits des services météorologiques fournis est fixé pour l'année 2015.

ECOUTE CLIENT

Assurée à travers :

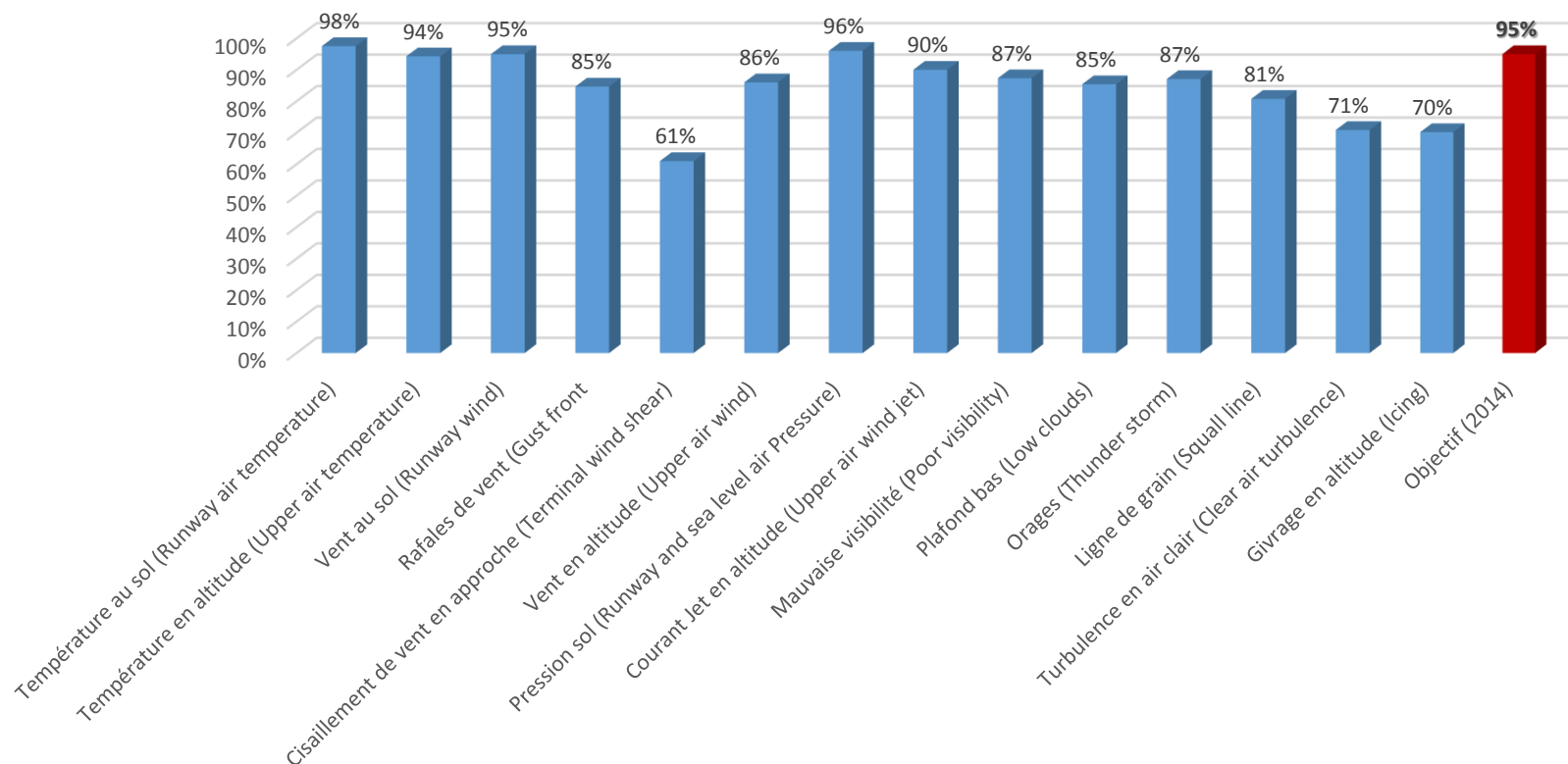
- Enquête satisfaction client réalisée tous les deux ans auprès des compagnies aériennes pour recueillir leur appréciation des services MET fournis ;
- Réunion annuelle de coordination ATS/MET/Pilote ;
- Panel IATA (tous les deux ans) ;
- Réclamations des clients ;
- Réunions Intra FIRs ;
- Feedbacks provenant des clients.

RESULTATS ENQUETE CLIENT



RESULTATS ENQUETE CLIENT




Qualité des information MET fournies d'après les pilote



PERFORMANCES DES SERVICES - SUIVI DU SMI

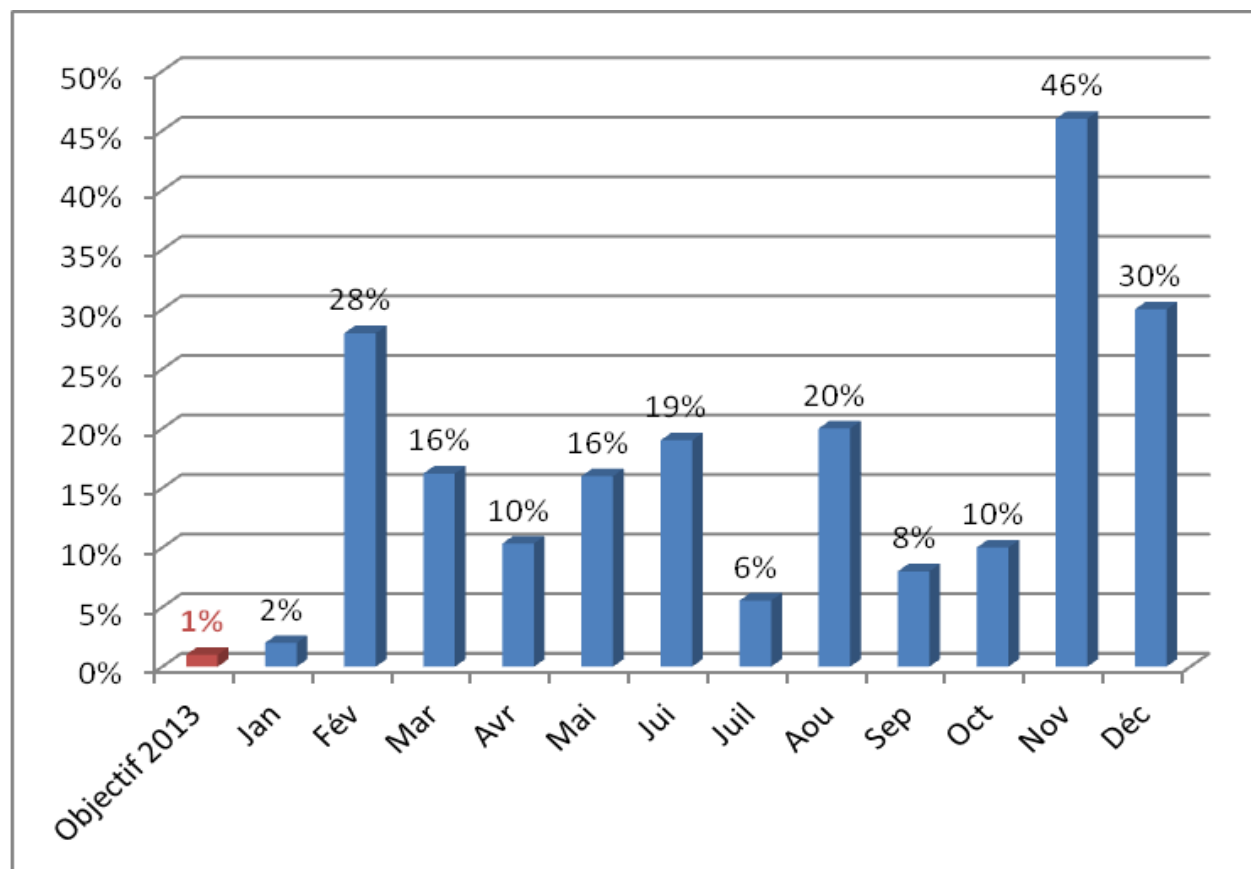


Indicateurs de performance :
Eléments essentiels du TDB

- ❖ Au niveau du Département MET 
 - 3 indicateurs de pilotage ;
 - 5 indicateurs de performance (mensuels, trimestriels, semestriels).
- ❖ Au niveau opérationnels
 - QNS (journaliers) 
 - Indicateurs de performance opérationnels (mensuels, trimestriels)
- ❖ Collecte et traitement au siège 

PERFORMANCES DES SERVICES

Le graphique ci-dessous représente la visualisation des résultats des mesures de l'indicateur de performance "Taux d'incidents liés aux conditions météorologiques non prévues, non observées ou incorrectes (en %) pour l'année 2013". A la suite de l'analyse qui en a été faite, il est ressorti des écarts par rapport à l'objectif de 1% fixé pour 2013. Les causes de la non atteinte de l'objectif ont été identifiées et des actions correctives appropriées ont été planifiées et mises en œuvre.



AUDITS INTERNES DES ACTIVITES MET



Une trentaine d'auditeurs internes formés :

- à l'audit interne
 - aux techniques d'audits de la navigation aérienne
-
- **Sept 2012 – Jan 2013 : Audits internes**
 - **Oct. 2013 : Audits des activités NA (y compris activités MET)**

AUDITS DE CERTIFICATION DES ACTIVITES MET

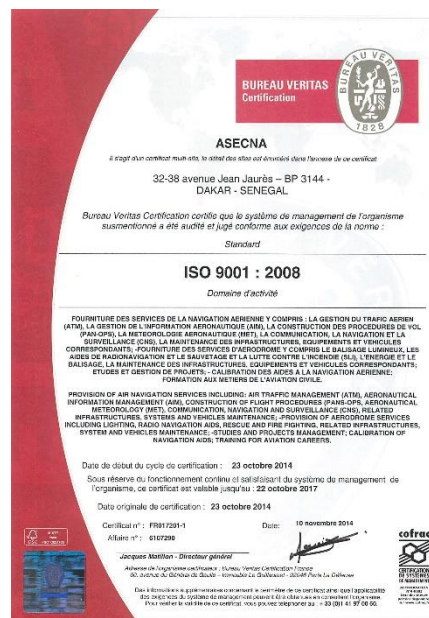


Audits de certification réalisé par
Bureau VERITAS CERTIFICATION
(Avril /Sept 2014)

Certification 23 Oct. 2014 sous le
Certificat **N°FR017201-1**

L'ACTU

Audit de Certification ISO 9001 des activités de l'ASECNA



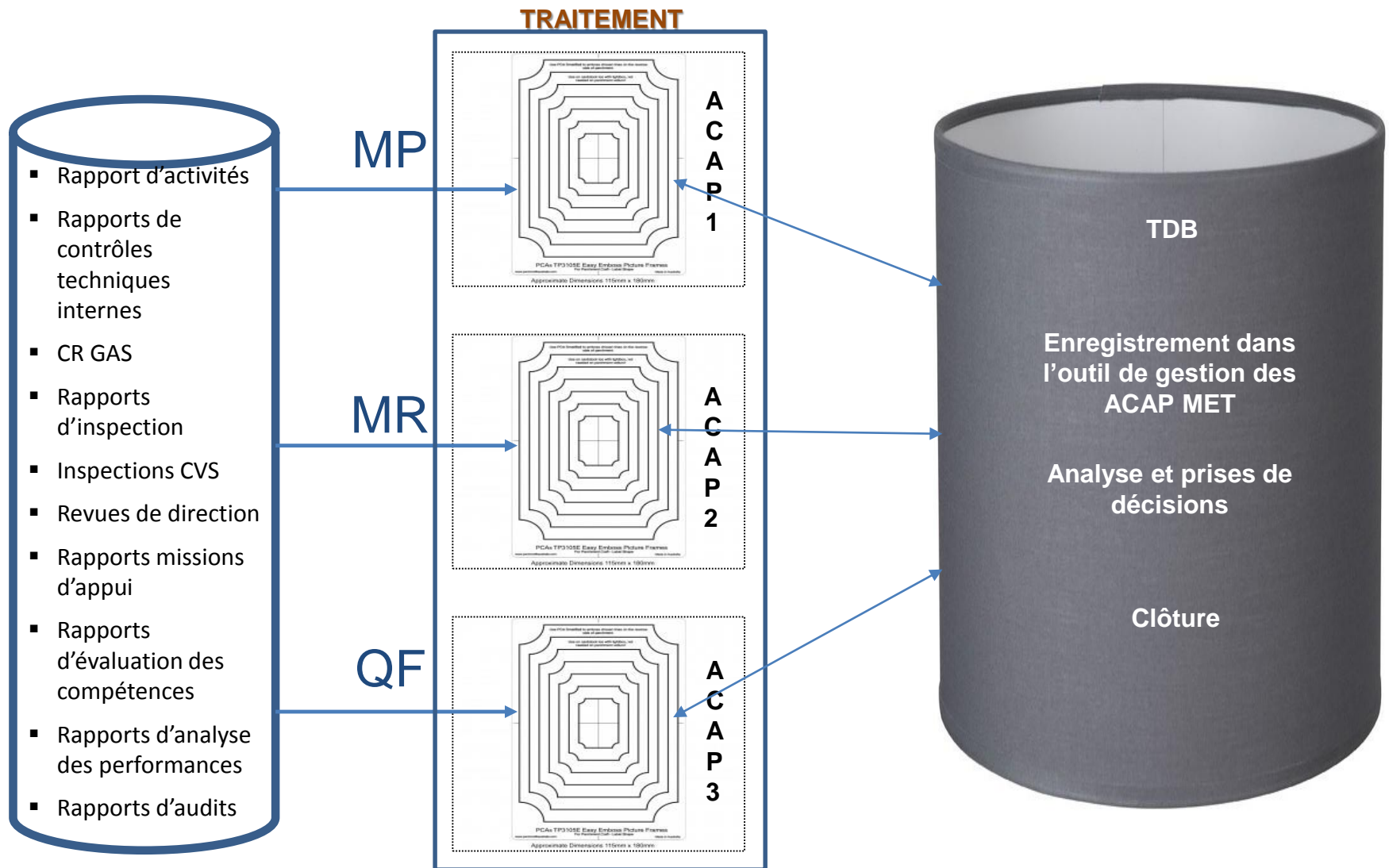
L'ACTU

Audit de Certification ISO 9001
des activités de l'ASECNA



Closure Meeting of the Audits of Certification (29/04/14)

MAINTIEN ET SUIVI DE LA MISE EN OEUVRE DU SMI



ACCOMPAGNEMENT



AU SIEGE

Direction Contrôles, Sécurité,
Sureté, Environnement et Qualité



EN REPRESENTATIONS

Fonction Contrôles, Sécurité,
Sureté, Environnement et Qualité

CONCLUSION - RECOMMANDATIONS

■ Conclusion 3/x

L'ASECNA a mis en œuvre le système de management de la qualité des renseignements météorologiques aéronautiques jusqu'à la certification dans les 17 Etats Membres. Elle y a intégré l'identification, l'analyse et la gestion des événements sécurité liés aux activités de météorologie aéronautique. La réunion encourage l'ASECNA pour les efforts déployés et demande l'Agence d'accélérer la mise du SMQ dans les activités aéronautiques nationales.

■ Rec. 3/x

Les services MET aéronautiques étant alimentés de manière considérables par les SMNs, et afin de satisfaire de manière complète aux exigences OACI/OMM en matière de gestion de la qualité des renseignements de météorologie aéronautique, la réunion recommande à l'ASECNA et à l'OMM, de s'assurer de l'effectivité de la mise en œuvre du SMQ MET par les SMNs et de leur apporter un appui en la matière.

ETAT DE MISE EN ŒUVRE DU SMI MET A L'ASECNA

Comments

Contributions

?

Questions