



Guinée

MINISTÈRE DES TRANSPORTS
AUTORITÉ GUINÉENNE DE L'AVIATION CIVILE

0037

DECISION D/2024/...../MT/AGAC/DG
Portant approbation du guide relatif à l'établissement d'un système de gestion de la qualité pour la fourniture des services de la météorologie aéronautique

LE DIRECTEUR GENERAL,

- Vu** la Charte de la Transition ;
- Vu** la Convention relative à l'Aviation Civile Internationale, signée à Chicago le 07 décembre 1944 ;
- Vu** la Loi L/2018/048/AN du 15 Mai 2018, portant amendement de la Loi L/2013/063/CNT du 05 novembre 2013, portant Code de l'Aviation Civile de la République de Guinée ;
- Vu** le Décret D/2017/048/PRG/SGG du 25 février 2017, portant Création, Attributions, Organisation et Fonctionnement de l'Autorité Guinéenne de l'Aviation Civile ;
- Vu** le Décret D/2023/0097/PRG/CNRD/SGG du 07 avril 2023, portant nomination du Directeur Général de l'Autorité Guinéenne de l'Aviation Civile ;
- Vu** la Décision D/2020/N°0010/MT/AGAC/DG du 14 janvier 2020, relative aux Exigences Générales pour la Fourniture des Services de Navigation Aérienne;
- Vu** les nécessités de service ;

DECIDE

Article 1 : La présente Décision approuve le guide relatif à l'établissement d'un système de gestion de la qualité pour la fourniture des services de la météorologie aéronautique.

Article 2 : Le Directeur de la Sécurité de la Navigation Aérienne et des Aéroports est chargé de l'application de la présente Décision.

Article 3 : La présente Décision qui annule toutes dispositions antérieures contraires, prend effet à compter de sa date de signature et sera enregistrée et publiée partout où besoin sera.

Conakry 02 AOUT 2024


Sékou Oumar THIAM

REPUBLIQUE DE GUINEE

Travail – Justice – Solidarité

Ministère Chargé de l'Aviation Civile



GUIDE RELATIF A L'ETABLISSEMENT D'UN SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE POUR LA FOURNITURE DES SERVICES DE LA METEOROLOGIE AERONAUTIQUE

AGAC/ANS/GUID 007

1^{ère} Edition / Révision 00 / Date : 18 Mai 2024

N° de contrôle : 09



**GUIDE RELATIVE A L'ETABLISSEMENT D'UN
SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE POUR
LA FORUNITURE DES SERVICES DE LA
METEOROLOGIE AERONAUTIQUE**

AGAC/ANS/GUID 007

CHAPITRE 00

EDITION N° 01 18/05/2024

REVISION N° 00

Page 1 sur 4

CHAPITRE 00 : ADMINISTRATION DU DOCUMENT

0.1 TABLEAU DE VALIDATION

	Fonctions	Nom et Prénoms	Dates	Signature
Redaction	Expert MET/AERO Inspecteur Principal ANS/MET ANACIM	DIOP Abdul Aziz	21/05 24	
Verifications	Sous-Directeur de la Sécurité de la Navigation Aérienne	KABA Oumar Fanta	24/05 24	
	Directeur Sécurité de la Navigation Aérienne et des Aérodromes	OULARE Kalagban	24/05 24	
Contrôle Qualité	Sous-Directrice Qualité	SESSOU Jacqueline	27/05/2024	
Approbation	Directeur Général	THIAM Sékou Oumar	28/05 2024	





0.2 LISTE DE DIFFUSION

Destinataire	N° de copie	Version
Sous-Direction digitalisation Informatique	00	Papier ou électronique
Directeur Général	01	Papier ou électronique
Directeur Général Adjoint	02	Papier ou électronique
Direction de la Sécurité de la Navigation Aérienne et des Aérodomes	03	Papier ou électronique
Sous-Direction Qualité	04	Papier ou électronique
Sous-Direction Sécurité de la Navigation Aérienne	05	Papier ou électronique
Direction de la Sécurité des Vols	06	Papier ou électronique
Direction de la Sûreté et Facilitation	07	Papier ou électronique
Direction du Transport Aérien	08	Papier ou électronique
Fournisseurs de services ANS	09	Papier ou Electronique



0.3 ENREGISTREMENT DES ÉDITIONS / AMENDEMENTS

RECAPUTILATIF DES REVISIONS					
Edition	Révision	Date de la révision	Par	Fonction	Nature de la révision
01	00	Mai 2024	Abdoul Aziz DIOP	Inspecteur Principal ANS/MET/ANACIM	Edition initiale

0.4 LISTE DES REFERENCES

- Lois, Décrets, Arrêtés, Décision.
- Annexe 3 de l'OACI et le Règlement Aéronautique de la République de Guinée (RAG 03).
- Doc 9859 : Manuel de Gestion de la Sécurité.
- Guide sur la mise en œuvre de systèmes de gestion de la qualité pour les Services météorologiques et hydrologiques nationaux et autres prestataires de services concernés (OMM N° 1100).
- ISO 9001 : 2015 : Système de Management de la Qualité – Exigence
- ISO 10003 : Lignes directrices pour le traitement des réclamations au sein des organismes.



0.5 TABLE DES MATIERES

CHAPITRE 00 : ADMINISTRATION DU DOCUMENT	1
0.1 TABLEAU DE VALIDATION	1
0.2 LISTE DE DIFFUSION	2
0.3 ENREGISTREMENT DES ÉDITIONS / AMENDEMENTS	3
0.4 LISTE DES REFERENCES	3
0.5 TABLE DES MATIERES	4
CHAPITRE 01 : INTRODUCTION	1
1.1 OBJET ET PORTEE	1
1.2 DOMAINE D'APPLICATION	1
1.3 REFERENCE	1
1.4 EXCLUSION	2
1.5 STRUCTURE DU PRESENT GUIDE	2
CHAPITRE 02 : PROCÉDURES D'ELABORATION DU SMQ	1
2.1 INTRODUCTION	1
2.2 CHRONOLOGIE DE LA MISE EN PLACE DU SMQ	1
2.3 ELABORATION ET MISE EN PLACE DU SYSTEME QUALITE	2
2.3.1 CONFORMITE AVEC LA REGLEMENTATION AERONAUTIQUE NATIONALE ET INTERNATIONALE	2
2.3.2 Les principales composantes d'un système de gestion de la qualité	2
2.3.3 La politique qualité doit montrer les caractéristiques distinctives de l'AMSP	3
2.4 LE MANUEL QUALITE COMPORTE LES ELEMENTS CI-APRES	3
2.4.1 Titre et portée	3
2.4.2 Une table des matières	3
2.4.3 Examen, approbation et révision	4
2.4.4 Politique qualité et des objectifs	4
2.4.5 Organisation, responsabilité et Pouvoir	4
2.4.6 Références	4
2.4.7 Description du système de gestion de la qualité	4
2.4.8 Annexes	4
2.5 EVALUATION ET AMELIORATION CONTINUE DU SMQ	4
2.5.1 Evaluation, Mesure et Analyse	4
2.6 AMELIORATION CONTINUE	5
ANNEXE 1 (ETAPE 5 DE LA CHRONOLOGIE DE MISE EN PLACE DU SMQ)	1
1.1 FORMATION INTRODUCTIVE DU SMQ	1



CHAPITRE 01 : INTRODUCTION

1.1 OBJET ET PORTEE

Le présent guide a pour but de fournir des éléments indicatifs techniques au fournisseur de services de météorologie aéronautique sur l'établissement et la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité pour la prestation des services de météorologie aéronautique (MET). Le système qualité mis en place doit comprendre les procédures, les processus et les ressources nécessaires pour assurer la gestion de la qualité des informations et données météorologiques destinées à être fournies aux utilisateurs.

Pour garantir la qualité des données et des informations fournies par les services MET, il est nécessaire d'établir et de mettre en place un système qualité bien organisé.

L'administration météorologique désignée en application du paragraphe § 3.2.1.4 du Règlement Aéronautique de la République de Guinée (RAG 03), doit établir et mettre en place un système qualité bien organisé, avec les procédures, les processus et les moyens qu'il faut pour permettre la gestion de la qualité des renseignements météorologiques destinés aux usagers indiqués au paragraphe § 3.2.1.2 du RAG03.

Le guide couvre toutes étapes nécessaires de la planification à la mise en œuvre et à l'évaluation continue du Système de Management de Qualité (SMQ).

1.2 DOMAINE D'APPLICATION

Le système qualité mis en place est applicable à l'assistance météorologique à la navigation aérienne internationale. Ainsi, le domaine d'application :

- Tient compte des enjeux internes et externes identifiés du Service MET ;
- Indique les sites géographiques, les fonctions, les sections et les processus du fournisseur des Services MET qui seront impactés par le SMQ;
- Précise les informations documentées qui seront prises en compte ;
- Spécifie la norme de l'Organisation Internationale de Standardisation (ISO) qui régit le SMQ (ISO 9001:2015).

1.3 REFERENCE

- Lois, Décrets, Arrêtés, Règlements, etc.
- Norme ISO pertinentes :
 - ISO 9001 : 2015 : Système de Management de la Qualité – Exigence
 - ISO 10003 : Lignes de directrices pour le traitement des réclamations au sein des organismes
- Exigences OACI / OMM
- Guide sur la mise en œuvre de systèmes de gestion de la qualité pour les Services météorologiques et hydrologiques nationaux et autres prestataires de services concernés (OMM N° 1100).





**GUIDE RELATIVE A L'ETABLISSEMENT D'UN
SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE POUR
LA FORUNITURE DES SERVICES DE LA
METEOROLOGIE AERONAUTIQUE**

AGAC/ANS/GUID 007

CHAPITRE 01

EDITION N° 01 18/05/2024

REVISION N° 00

Page 2 sur 2

- Annexe 3 de l'OACI et le Règlement Aéronautique de la République de Guinée (RAG 03).
- Doc 9859 Manuel de Gestion de la Sécurité

1.4 EXCLUSION

- Il faut exclure toutes les exigences de la norme qui ne sont pas applicables à l'Autorité Guinéenne de l'Aviation Civile (AGAC).
- Exploitation/développement et la fourniture de service sont exclues pour l'AGAC.
- La supervision et l'inspection externes sont exclues pour le Centre Météorologique National (CMN).

1.5 STRUCTURE DU PRESENT GUIDE

Le présent guide comporte deux (02) Chapitres :

- i. Le chapitre 1, intitulé "Introduction " qui porte sur l'objet, le domaine d'application, les références, l'exclusion et la structure du présent guide.
- ii. Le chapitre 2, intitulé "Procédure d'élaboration du SMQ" qui après des généralités sur la Norme de la série 9000 de l'Organisation Internationale de Standardisation (ISO) conformément aux exigences de la norme ISO 9001: 2015 et aux documents de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI), donne la chronologie de la mise en place du SMQ avant d'aborder l'élaboration et mise en place du Système Qualité. L'évaluation et l'amélioration continue du SMQ vont clôturer ce chapitre.



CHAPITRE 02 : PROCÉDURES D'ELABORATION DU SMQ

2.1 INTRODUCTION

Le système de management de la qualité (SMQ) est la manière dont le fournisseur de services organise entre eux les différents éléments qui le composent (ressources humaines, infrastructures, services, rôles et responsabilités définis, processus et procédures) et lui confère son aptitude à établir sa politique et à atteindre ses objectifs.

Le système qualité établi en application du paragraphe § 3.2.2.2 du RAG 03 doit être conforme aux normes de la série 9000 de l'ISO, relatives à l'assurance de la qualité, et est certifié par un organisme agréé.

Il a pour vocation de mettre en évidence la valeur ajoutée pour le client. Il doit être documenté et tenu à jour dans le but d'améliorer constamment le centre météorologique de l'aéroport conformément aux exigences de la norme ISO 9001:2015 et aux documents de l'OACI.

Les normes d'assurance qualité des séries ISO 9000 fournissent un cadre de base pour le développement des programmes d'assurance qualité.

2.2 CHRONOLOGIE DE LA MISE EN PLACE DU SMQ

La mise en place du SMQ doit suivre la chronologie des étapes suivantes :

Etape 1 – Décision d'adopter le SMQ et obtenir l'engagement formel de la Direction.

Etape 2 – Désigner un responsable qualité professionnelle.

Etape 3 – Mettre en place un comité de pilotage du SMQ.

Etape 4 – Demandez l'assistance d'un organisme ou d'un expert qualité.

Etape 5 – Fournir une formation introductive à l'ISO 9001 pour le personnel.

Etape 6 – Conduire L'état des lieux puis l'analyse des écarts.

Etape 7 – Réunion de revue du management de la qualité pour vérifier l'état actuel de la mise en œuvre.

Etape 8 – Identifier les processus et développer les procédures nécessaires.

Etape 9 - Établir des mesures de la satisfaction des clients et des outils pour acquérir ces informations.

Etape 10 – Identifier et former le personnel approprié pour assumer le rôle d'auditeur interne.

Etape 11 – Réaliser des audits internes.

Etape 12 – Organiser une réunion de revue du SMQ.

Etape 13 – Sélection d'un organisme accrédité pour effectuer la certification de conformité ISO 9001.

Etape 14 – Réaliser un deuxième audit interne.

Etape 15 – Réunion de revue du SMQ.

Etape 16 – Conduire une troisième réunion d'audit interne (si nécessaire).





Etape 17 – Réaliser une revue du SMQ.

Etape 18 – Préparer et réaliser l'audit externe.

Etape 19 – Obtenir la Certification de conformité.

2.3 ELABORATION ET MISE EN PLACE DU SYSTEME QUALITE

L'élaboration et la mise en place d'un système de management de la qualité au sein d'un service d'exploitation de la météorologie aéronautique se fera certes selon les étapes ci-dessus ; mais il faudra tenir compte des exigences des normes régissant l'assistance météorologique à la navigation aérienne internationale.

2.3.1 CONFORMITE AVEC LA REGLEMENTATION AERONAUTIQUE NATIONALE ET INTERNATIONALE

Dans l'élaboration du système de gestion de la qualité des services de météorologie aéronautique, le Fournisseur de Services de la Météorologie Aéronautique (AMSP) désigné prend en considération les éléments suivants :

- a) le système de gestion de la qualité fournit aux utilisateurs (clients) l'assurance que les renseignements météorologiques mis à leur disposition sont conformes aux exigences en ce qui concerne la couverture géographique et spatiale, le format et la teneur, les heures et la fréquence de diffusion ainsi que la période de validité des renseignements, de même qu'en ce qui a trait à la précision des mesures, des observations et des prévisions ;
- b) les renseignements météorologiques que le système qualité signale comme n'étant pas conformes aux spécifications énoncées et qui ne se prêtent pas à des procédures de correction automatique des erreurs ne doivent pas être communiqués aux usagers à moins d'être validés par l'expéditeur ;
- c) le système de gestion de la qualité inclut la vérification / validation des procédures en ce qui concerne l'échange opérationnel d'informations et données météorologiques (OPMET), ainsi que des ressources pour la surveillance de l'adhésion aux programmes de transmissions prescrites ;
- d) la démonstration de la conformité du système de gestion de la qualité établi se fait par un audit initial ainsi que des audits périodiques. Si une non-conformité est identifiée, une action doit être prise pour déterminer la cause ainsi que les mesures correctives prises. Toutes ces non-conformités observées au cours de l'audit ainsi que les mesures correctives prises, doivent être documentées.

2.3.2 Les principales composantes d'un système de gestion de la qualité

Le SMQ est composé des principes ci-après :

- a) une politique qualité
- b) un manuel qualité décrivant le système qualité ;
- c) des processus et procédures pour toutes les activités d'assurance qualité au sein du système;
- d) les instructions de travail/procédures opérationnelles ;



- e) la description des ressources fournies pour la mise en œuvre efficace du système de gestion de la qualité ;
- f) les formulaires, fiches et registres.

2.3.3 La politique qualité doit montrer les caractéristiques distinctives de l'AMSP

Elle doit aussi :

- donner l'orientation spécifiée par la Direction pour la satisfaction des usagers
- Prôner le respect des règles légales, réglementaires et des obligations
- Professionnelles
- préciser les objectifs globaux
- Formuler l'engagement
- Assurer de la mise à disposition des ressources nécessaires et le soutien pour l'atteinte des objectifs.

La politique qualité développée au point 2.3.3 ci-dessus doit montrer les caractéristiques distinctives de l'entité désignée pour la fourniture de services météorologiques aéronautique. Les principaux aspects de la politique qualité sont donc les suivants :

- a) engagement qualité ;
- b) engagement de répondre aux attentes des clients ;
- c) mention de responsabilité et de pouvoir ;
- d) alignement sur la politique commerciale ou de service public globale de l'organisation, à savoir la fourniture de services MET;
- e) engagement à se conformer aux exigences, principalement les normes prescrites par l'AGAC;
- f) large diffusion dans toute l'organisation ;
- g) mise à jour lors des revues régulières de direction pour l'amélioration continue.

Exemple de politique qualité : Fournir des produits et des services météorologiques pour la navigation aérienne nationale et internationale de haute qualité, en se fondant sur les compétences et l'intégrité de ses travailleurs et leur engagement à l'amélioration continue des processus, afin de répondre aux exigences des clients par la fourniture d'informations météorologiques aéronautiques claires, précises et opportunes.

2.4 LE MANUEL QUALITE COMPORTE LES ELEMENTS CI-APRES

2.4.1 Titre et portée

Le manuel doit faire référence à la norme spécifique du système de management qualité (par exemple ISO 9001-2015) sur laquelle est basé le système de gestion de la qualité.

2.4.2 Une table des matières

Liste des titres et sous-titres abordée dans le manuel





2.4.3 Examen, approbation et révision

La preuve de l'état d'examen, d'approbation, de révision et la date d'édition du manuel qualité doit être clairement indiquée.

2.4.4 Politique qualité et des objectifs

Celle-ci peut être documentée séparément mais doit être référencée dans le manuel qualité ou y être incluse ;

2.4.5 Organisation, responsabilité et Pouvoir

Une description de la structure de l'organisation doit y être incluse. Les organigrammes, les diagrammes des flux et les descriptions d'emplois peuvent être inclus dans le manuel ou y être référencés ;

2.4.6 Références

Elles sont constituées d'une liste de documents visés mais non inclus dans le manuel ;

2.4.7 Description du système de gestion de la qualité

Les descriptions des processus et de leurs interactions, les procédures documentées ou leurs références doivent être incluses ;

2.4.8 Annexes

Toutes informations de soutien tel que les diagrammes de flux de processus et les organigrammes doivent être annexées.

2.5 EVALUATION ET AMELIORATION CONTINUE DU SMQ

2.5.1 Evaluation, Mesure et Analyse

2.5.1.1 L'évaluation de la performance et l'amélioration du SMQ repose sur les activités suivantes :

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

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

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

2.5.1.3 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.

2.5.1.4 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.

2.5.1.5 Revue de direction :

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

2.5.1.6 En résumé

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

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

2.5.1.8 Le Chapitre 10 de la norme ISO 9001:2015 exige que le Prestataire de services MET procède à la mise en œuvre du processus d'amélioration du SMQ afin d'identifier les possibilité d'amélioration, de planifier et de mettre en œuvre des actions pour obtenir les résultats souhaités et accroître la satisfaction des clients.

2.6 AMELIORATION CONTINUE

Elle permet de s'assurer que le SMQ :

- Fonctionne en permanence ;
- Utilise les résultats de l'analyse, de l'évaluation et du processus de revue de direction.

L'amélioration continue vise à garantir que des progrès sont réalisés pour améliorer l'efficacité du SMQ. Elle permet de comparer les résultats d'une année à une autre, d'optimiser l'utilisation des ressources et de faire un meilleur usage des indicateurs du système tels que les audits, la revue de direction et l'analyse des données.

Dans l'ensemble, il est important que les processus du SMQ aient identifié les problèmes, qu'ils aient été documentés et qu'ils soient en cours de correction.



**GUIDE RELATIVE A L'ETABLISSEMENT D'UN
SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE POUR
LA FORUNITURE DES SERVICES DE LA
METEOROLOGIE AERONAUTIQUE**

AGAC/ANS/GUID 007

ANNEXE 01

EDITION N° 01 18/05/2024

REVISION N° 00

Page 1 sur 1

ANNEXE 1 (Etape 5 de la chronologie de mise en place du SMQ)

1.1 FORMATION INTRODUCTIVE DU SMQ

- 1.1.1 Session de formation d'introduction pour tout le personnel impliqué dans le SMQ.
- 1.1.2 Formation de sensibilisation des Membres de l'équipe d'encadrement, y compris le responsable de l'organisme fournisseur de services MET.
- 1.1.3 Cours visant la contribution de tous les acteurs à la réussite de la mise en œuvre d'un SMQ en permettant une bonne compréhension des principes et pratiques relatifs à l'ISO 9001.
- 1.1.4 Un cours sur le SMQ dispensé par un Expert qualité /organisme de formation agréé ayant une expertise dans ce domaine (Expert Qualité ou l'Organisme accompagnateur désigné).
- 1.1.5 Un cours (SMQ et MET) animé par un expert du domaine MET (ex.: Responsable Qualité) mais, il doit avoir une expérience solide et démontrer une compétence avérée en matière de formation sur les SMQ basés sur l'ISO 9001

- FIN -