REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix - Travail - Patrie

AUTORITE AERONAUTIQUE

Le Directeur Général

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work – Fatherland

CAMEROON CIVIL AVIATION AUTHORITY

The Director General

CIRCULAIRE N° 2026.028/C/CCAA/DG/DSA

Relative à la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité (SGQ) applicable aux fournisseurs de services d'information aéronautique (AISP)

Version 1.0

TABLE DES MATIERES

1. Introduction 6

1.1. Objet 6

1.2. Champ d'application 6

1.3. Historique des modifications 6

1.4. Exigences 6

1.5. Documents de référence 6

2. Définitions et abréviations 7

2.1. Définitions 7

2.2. Abréviations 9

3. Contexte 10

4. CONTEXTE DU FOURNISSEUR DE SERVICES D'INFORMATION AÉRONAUTIQUE 10

4.1. COMPREHENSION DE L'AISP ET SON CONTEXTE 10

4.2. COMPREHENSION DES BESOINS ET ATTENTES DES PARTIES PRENANTES 11

4.3. DETERMINATION DE LA PORTEE DU SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE 11

4.4. LE SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE ET SES PROCESSUS 12

4.4.1 Approche processus 12

4.4.2 Interfaces avec les créateurs de données 13

4.4.3 Composantes d'un processus 13

4.4.4 Responsabilités de l'AISP dans la gestion des processus 14

5. DIRECTION DES ACTIVITÉS 14

5.1. DIRECTION ET ENGAGEMENT 14

5.1.1 Responsabilité de la direction 14

5.1.2 Orientation vers les utilisateurs 15

5.2. POLITIQUE DE QUALITE 15

5.3. ROLES, RESPONSABILITES ET POUVOIRS ORGANISATIONNELS 16

6. PLANIFICATION 16

6.1. GESTION DES RISQUES ET DES POSSIBILITES D'AMELIORATION 16

6.2. OBJECTIFS DE QUALITE 17

6.3. PLANIFICATION DES CHANGEMENTS 18

6.3.1 Généralités 18

6.3.2 Mise en œuvre des changements 18

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

6.3.3 Coordination avec les parties prenantes 18
6.3.4 Autorité et ressources 18
6.3.5 Gestion de la configuration 19
6.3.6 Suivi des changements 19
6.3.7 Formulaire de gestion du changement 19
7. APPUI 19
7.1. RESSOURCES 19
7.1.1 Généralités 19
7.1.2 Types de ressources 20
7.2. COMPETENCES 20
7.2.1 Généralités 20
7.2.2 Détermination des besoins en compétences 20
7.2.3 Formation et évaluation 21
7.2.4 Suivi et amélioration des compétences 21
7.2.5 Dossiers de formation 21
7.3. SENSIBILISATION 21
7.4. COMMUNICATION 21
7.4.2 Communication interne 22
7.4.3 Communication externe 22
7.5. INFORMATIONS DOCUMENTEES 22
7.5.1 Généralités 22
7.5.2 Objectif de la documentation 22
7.6. STRUCTURE DE LA DOCUMENTATION DU SGQ 22
7.7. CONTROLE DES DOCUMENTS 24
7.8. CONTROLE DES DOSSIERS 24
8. OPÉRATIONS 25
8.1. PLANIFICATION ET CONTROLE OPERATIONNELS 25
8.1.1 Généralités 25
8.1.2 Chaîne des données aéronautiques 25
8.1.3 Intégrité et traçabilité des données 25
8.2. EXIGENCES RELATIVES AUX PRODUITS ET SERVICES D'INFORMATION AERONAUTIQUE 25

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

8.3. CONCEPTION ET ELABORATION DES PRODUITS ET SERVICES D'INFORMATION AERONAUTIQUE 26
8.4. CONTROLE DES PROCESSUS, PRODUITS ET SERVICES D'ORIGINE EXTERNE 26
8.5. PRODUCTION ET PRESTATION DE SERVICES 26
8.6. DIFFUSION DES PRODUITS ET SERVICES D'INFORMATION AERONAUTIQUE 27
8.6.1 Contrôles avant diffusion 27
8.6.2 Gestion des produits non conformes 27
8.6.3 Enregistrements 27
9. ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE 28
9.1. SURVEILLANCE, ANALYSE ET EVALUATION 28
9.1.1 Généralités 28
9.1.2 Objectif de la surveillance 28
9.1.3 Indicateurs de performance du SGQ 28
9.2. Audit interne 31
9.2.1 Généralités 31
9.2.2 Objectifs des audits internes 32
9.2.3 Traitement des non-conformités issues des audits 32
9.3. Programme et calendrier d'audit 32
9.3.1 Programme d'audit 32
9.3.2 Contenu du calendrier d'audit 32
9.3.3 Utilisation des résultats d'audit 33
9.4. Approche d'audit fondée sur les processus 33
9.5. Structure d'un audit 33
9.6. Audit de certification par une tierce partie 34
9.7. Examen de la direction 34
9.7.1 Généralités 34
9.7.2 Contenu de l'examen de la direction 34
9.7.3 Enregistrements 34
10. AMÉLIORATION 34
10.1. Amélioration continue 34
10.2. Défauts de conformité et mesures correctives 35
11. ÉTAPES POUR LA MISE EN ŒUVRE DU SMQ 35

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

11.1. Présentation générale 35
12. Contact 36
APPENDICES 38
Appendice A 38
Appendice B 39
Appendice C 41
Appendice D 42
Appendice E 43

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92
Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

1. INTRODUCTION

La présente circulaire a pour but de fournir des moyens acceptables (AMC), parmi d'autres, permettant d'établir la conformité à la réglementation ainsi que des éléments d'orientation (GM) pour appuyer l'interprétation de la réglementation.

La présente circulaire, en elle-même, ne crée ni ne change ou modifie des exigences réglementaires et ne permet pas d'y déroger, pas plus qu'elle n'établit de normes minimales.

1.1. Objet

(1) La présente circulaire a pour objet de fournir aux fournisseurs de services d'information aéronautique (AISP) les orientations nécessaires à la mise en œuvre et au maintien d'un système de gestion de la qualité (SGQ) applicable aux services AIS/AIM.

(2) Elle couvre l'ensemble des fonctions des services d'information aéronautique et garantit que les données et informations diffusées respectent les exigences de qualité définies dans les PANS-AIM et dans le catalogue de données aéronautiques publié par le Directeur Général de la CCAA, afin d'assurer aux utilisateurs finaux un niveau de confiance approprié dans ces informations.

1.2. Champ d'application

La présente circulaire s'applique à tout fournisseur de services d'information aéronautique établi au Cameroun ou fournissant des services pour le compte de l'Etat du Cameroun.

1.3. Historique des modifications

INDICE MODIFICATION		DATE		JUSTIFICATION(S) DE LA MODIFICATION / OBSERVATIONS
Edition	**Révision**	**Issue**	**Effectivité**	
01	*00*	*28/08/2026*	*Dès approbation*	*Création Initiale*

1.4. Exigences

(1) Règlement d'exécution N°141/26/CEMAC/C/P/REX-ECANS Etablissant les exigences communes applicables aux fournisseurs de navigation aérienne

(2) Règlement d'exécution N° 143/26/CEMAC/C/P/REX-AIS Etablissant les exigences techniques applicables aux services d'information aéronautique (AIS) fournis dans les Etats membres de la Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale (CEMAC)

1.5. Documents de référence

(1) Annexe 3 de l'OACI – Météorologie Aéronautiques ;

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

(2) Annexe 4 de l'OACI – Cartes aéronautiques ;

(3) Annexe 11 de l'OACI – Gestion du trafic aérien ;

(4) Annexe 15 de l'OACI – Services d'information aéronautique ;

(5) Annexe 19 de l'OACI – Gestion de la sécurité ;

(6) Doc 8126 de l'OACI – Manuel de services de l'information aéronautique ;

(7) Doc 9839 – Manuel sur le système de gestion de la qualité des services d'information aéronautique

(8) Doc 9859 de l'OACI – Manuel de gestion de la sécurité ;

(9) Doc 10066 – Procédures pour les services de navigation aérienne - Gestion de l'information aéronautique.

2. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

Les définitions et abréviations suivantes sont utilisées dans la présente circulaire :

2.1. Définitions

Accord de niveau de service (SLA). Contrat entre un prestataire de services (interne ou externe) et un client qui définit le niveau de service attendu du prestataire de services. Comme son objectif est spécifiquement de définir ce que le client recevra, par exemple en termes de rapidité, de précision, de résolution et de fréquence d'émission, un SLA est basé sur les résultats. Il a le potentiel d'être un outil de gestion clé pour un SMQ en termes d'interactions avec les fournisseurs externes.

Amélioration de la qualité. Activité réalisée grâce au développement et à la mise en œuvre réussis d'un SMQ.

Approche processus. Une approche processus est une stratégie de gestion destinée à contrôler et à renforcer les processus interreliés.

Assurance qualité. Activité qui vise à inculquer la confiance que les exigences de qualité ont été respectées. Elle implique le suivi et l'évaluation systématiques des processus associés à la génération d'un produit ou d'un service.

Certification. La certification fait référence à la délivrance d'une assurance écrite (le certificat) par un organisme externe indépendant d'évaluation de la conformité qu'il a audité un système de management et vérifié qu'il est conforme aux exigences spécifiées dans la norme pertinente.

Client. Les clients sont généralement appelés « utilisateurs ». Toutefois, la famille de normes ISO utilise exclusivement le terme « client » afin d'assurer la clarté et la cohérence. Il convient de noter qu'un SMQ peut avoir des clients internes et externes.

Contrôle. Activité associée à l'assurance qu'un processus fournit des extrants uniformes au niveau de qualité requis.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

Contrôle de la qualité. Activité qui vise à s'assurer que les exigences de qualité ont été respectées avant la diffusion d'un produit ou la prestation d'un service.

Eléments d'entrée. Elément ou composante qui est ajouté à un processus pour aider à répondre à une exigence précise (par exemple, les données, le matériel, les connaissances ou le personnel compétent).

Eléments de sortie. Produit ou service spécifique qui devrait être produit par un procédé (par exemple, une publication de NOTAM).

Fournisseur externe. Fournisseur de produits ou de services qui est externe au SMQ, mais qui peut être interne ou externe à l'organisation.

Gestion de l'information aéronautique (AIS/MAP). Gestion dynamique intégrée des informations aéronautiques par la fourniture et l'échange, en collaboration avec toutes les parties, de données aéronautiques numériques ayant fait l'objet d'un contrôle de la qualité.

Gestion de la qualité (QM). Un processus qui se concentre non seulement sur la qualité du produit ou du service, mais aussi sur les moyens d'y parvenir. Il s'articule autour de quatre activités : la planification de la qualité, le contrôle de la qualité, l'assurance de la qualité et l'amélioration de la qualité.

Organisation. Personne ou groupe de personnes qui a ses propres fonctions avec des responsabilités, des autorités et des relations pour atteindre son objectif. C'est-à-dire toute entité AIS qui développe et met en œuvre un SMQ.

Partie intéressée. Toute personne ou organisation qui peut affecter les activités de l'AISP.

Partie prenante. Une personne ou une organisation qui peut être affectée par les activités de l'AISP.

Procédure. Une procédure est un moyen prescrit d'entreprendre un processus ou une partie d'un processus, tandis qu'un processus est un ensemble d'activités interreliées ou interactives destinées à transformer les apports en résultats cohérents.

Processus. Un processus est un ensemble d'activités interreliées ou interactives destinées à transformer les intrants en extrants cohérents.

Qualité. Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire des exigences.

> *Note 1.— Le terme « qualité » peut être utilisé avec des qualificatifs tels que médiocre, bon ou excellent.*
>
> *Note 2.— « Intrinsèque », par opposition à « attribué », signifie présent dans quelque chose, notamment en tant que caractéristique permanente.*

Service d'information aéronautique (AIS). Service chargé de fournir, dans une zone de couverture définie, les données aéronautiques et les informations aéronautiques nécessaires à la sécurité, à la régularité et à l'efficacité de la navigation aérienne.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

Système de management de la qualité (SMQ). Structure organisationnelle, procédures, processus et ressources nécessaires pour assurer la livraison des produits et/ou services d'une organisation à ses clients.

Système de management intégré (SMI). Un système qui intègre tous les systèmes et processus d'une organisation dans un seul cadre, permettant à l'organisation de travailler comme une entité unique avec des objectifs unifiés.

Validation. Confirmation, par la fourniture de preuves objectives que l'exigence d'une utilisation ou d'une application spécifique prévue a été remplie.

Vérification. Confirmation, par la fourniture de preuves objectives que l'exigence spécifiée a été remplie.

2.2. Abréviations

Les abréviations suivantes s'appliquent aux fins de la présente circulaire :

AIM : Gestion de l'information aéronautique

AIP : Publication d'information aéronautique

AIS : Service d'information aéronautique

AISP : Fournisseur de services d'information aéronautique

ANS : Services de navigation aérienne

ATM : Gestion du trafic aérien

ATS : Service de la circulation aérienne

CNS : Communications, navigation et surveillance

MET : Services météorologiques

PDCA : Planifier-exécuter-vérifier-agir

RNP : Qualité de navigation requise

SAR : Recherches et sauvetage

SARP : Normes et pratiques recommandées

SGQ : Système de gestion de la qualité

SGS : Système de gestion de la sécurité

SWIM : Gestion de l'information à l'échelle du système.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

3. CONTEXTE

(1) L'évolution des services d'information aéronautique vers la gestion de l'information aéronautique (AIM), ainsi que le développement de la navigation fondée sur les performances, des systèmes de bord automatisés et des échanges numériques de données, renforcent les exigences relatives à la qualité, à l'intégrité et à la fiabilité des données et informations aéronautiques. Toute donnée erronée, incomplète, altérée ou diffusée tardivement peut compromettre la sécurité, la régularité et l'efficacité des opérations aériennes.

(2) Dans ce contexte, les fournisseurs de services d'information aéronautique doivent mettre en place et maintenir un système de gestion de la qualité couvrant l'ensemble du cycle de vie des données, depuis leur création et leur collecte jusqu'à leur validation, leur publication, leur diffusion et leur utilisation. Ce système doit garantir le respect des exigences applicables en matière d'exactitude, de résolution, d'intégrité, de traçabilité, de ponctualité, de complétude et de format, conformément à la réglementation nationale et communautaire, aux normes et pratiques recommandées de l'OACI ainsi qu'aux bonnes pratiques internationales.

(3) La mise en œuvre d'un tel dispositif constitue également une étape essentielle de la transition des services AIS vers un environnement AIM et, à terme, vers la gestion de l'information à l'échelle du système — SWIM. Elle nécessite une organisation structurée des processus, une définition claire des rôles et responsabilités, des mécanismes efficaces de coordination entre les parties prenantes ainsi qu'une surveillance continue de la conformité et de la performance du système. Le présent document s'inscrit dans cette démarche en fournissant aux fournisseurs de services d'information aéronautique établis au Cameroun ou fournissant des services pour le compte de l'Etat du Cameroun, un cadre de référence pour la mise en œuvre, le maintien et l'amélioration continue de leur système de gestion de la qualité.

4. CONTEXTE DU FOURNISSEUR DE SERVICES D'INFORMATION AÉRONAUTIQUE

4.1. COMPREHENSION DE L'AISP ET SON CONTEXTE

(1) La mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité (SGQ) efficace nécessite une compréhension claire du rôle, des fonctions et du contexte opérationnel de l'AISP afin d'assurer la fourniture de produits et de services d'information aéronautique homogènes et conformes aux exigences réglementaires.

(2) Le SGQ doit couvrir l'ensemble des activités liées à la collecte, au traitement, à la validation et à la diffusion des données et informations aéronautiques. À cet effet, l'AISP doit tenir compte des facteurs internes

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

et externes pouvant influencer la qualité de ces produits et services, notamment :

(a) les exigences réglementaires et législatives ;

(b) l'environnement technologique ;

(c) les ressources et compétences disponibles.

4.2. COMPREHENSION DES BESOINS ET ATTENTES DES PARTIES PRENANTES

(1) Les parties prenantes sont les organisations ou les personnes dont les activités peuvent influencer les résultats de l'AISP ou être influencées par ceux-ci.

(2) L'AISP devrait identifier les parties prenantes pertinentes et comprendre leurs besoins et attentes afin d'assurer la fourniture efficace des produits et services d'information aéronautique.

(3) Les parties prenantes peuvent notamment comprendre :

(a) l'Autorité nationale d'aviation civile ;

(b) les créateurs de données aéronautiques ;

(c) les prestataires de services de navigation aérienne ;

(d) les exploitants d'aéronefs ;

(e) les concepteurs de procédures de vol ;

(f) les fournisseurs de services d'assistance météorologique ;

(g) les prochains utilisateurs prévus (pilotes, contrôleurs aériens, organismes de planification de vol, etc.) ;

(h) les fournisseurs ou sous-traitants impliqués dans la chaîne de données.

4.3. DETERMINATION DE LA PORTEE DU SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE

(1) La définition de la portée du SGQ permet de déterminer les activités, produits et services couverts par le système de gestion de la qualité de l'AISP.

(2) La portée du SGQ doit être établie en tenant compte :

(a) des facteurs internes et externes pertinents ;

(b) des besoins et attentes des parties prenantes ;

(c) des exigences réglementaires applicables.

(3) La portée du SGQ doit préciser :

(a) les produits et services d'information aéronautique couverts par le système ;

(b) les activités et processus inclus dans le SGQ ;

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

(c) toute exclusion éventuelle et sa justification.

4.4. LE SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE ET SES PROCESSUS

4.4.1 Approche processus

(1) Le SGQ repose sur une approche processus permettant d'identifier, de gérer et de contrôler les activités nécessaires à la production et à la diffusion des données et informations aéronautiques.

(2) Chaque activité transformant des apports (données d'entrée) en résultats (produits ou services) constitue un processus.

(3) Les processus peuvent être liés entre eux et former une chaîne permettant d'assurer la fourniture des produits et services d'information aéronautique aux prochains utilisateurs prévus.

(4) L'approche processus repose notamment sur le cycle d'amélioration continue PDCA : Planifier, Réaliser, Vérifier et Agir.

(a) La phase Planifier consiste à définir les objectifs, les processus et les ressources nécessaires. La phase Réaliser consiste à mettre en œuvre les activités prévues. La phase Vérifier permet de surveiller et d'évaluer les résultats au regard des exigences applicables. La phase Agir consiste à corriger les écarts et à améliorer la performance du SGQ.

(b) Le cycle PDCA s'applique à chaque processus ainsi qu'au SGQ dans son ensemble. Il tient compte des risques susceptibles d'affecter les résultats attendus.

(c) La figure 1 présente les liens entre le cycle PDCA et les articles 4 à 10 de la norme ISO 9001:2015. Les numéros entre parenthèses renvoient aux articles correspondants de ladite norme.

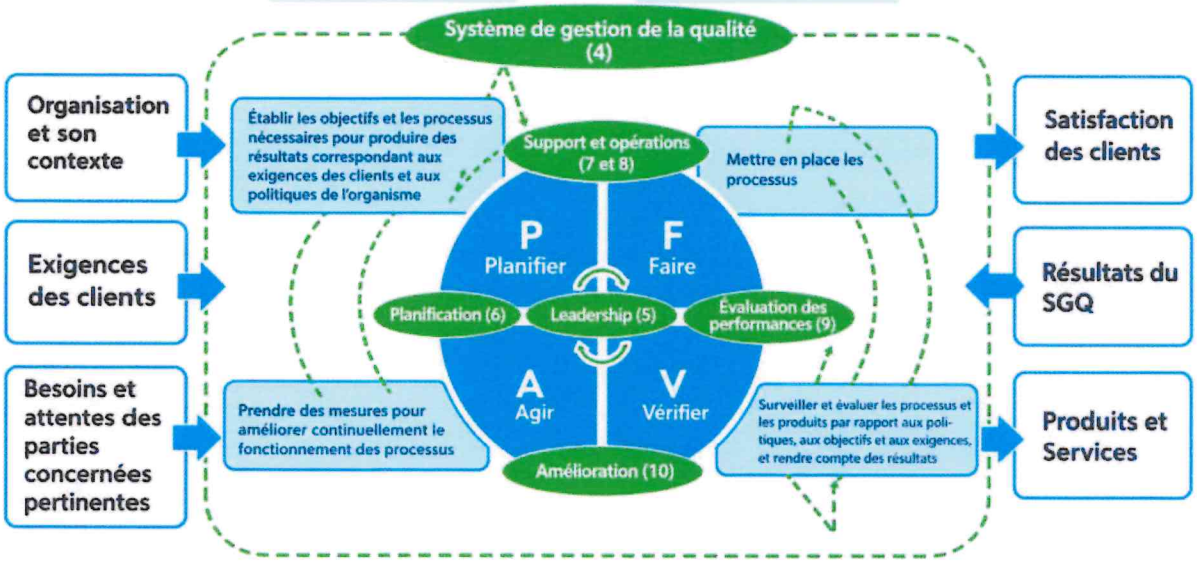

Figure 1. La roue de Deming ou cycle PDCA

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

4.4.2 Interfaces avec les créateurs de données

Afin de garantir la qualité des données provenant de sources externes, l'AISP doit établir des arrangements formels avec les créateurs de données, notamment :

(1) les gestionnaires d'aérodromes ;

(2) les prestataires de services de la circulation aérienne ;

(3) les concepteurs de procédures de vol aux instruments ;

(4) les exploitants d'aéronefs ;

(5) l'armée de l'air

(6) les fournisseurs de services d'assistance météorologique ;

(7) les autres fournisseurs AIS.

Ces arrangements peuvent être documentés dans des accords formels ou dans le Manuel des services d'information aéronautique.

4.4.3 Composantes d'un processus

Un processus comprend généralement les éléments suivants (voir Figure 2):

(1) **Intrants** : données ou informations reçues ;

(2) **Méthodes** : procédures et modes opératoires appliqués ;

(3) **Ressources** : personnel et moyens nécessaires ;

(4) **Équipements** : outils et systèmes utilisés ;

(5) **Mesures** : indicateurs de performance et méthodes de contrôle ;

(6) **Résultats** : produits ou services fournis.

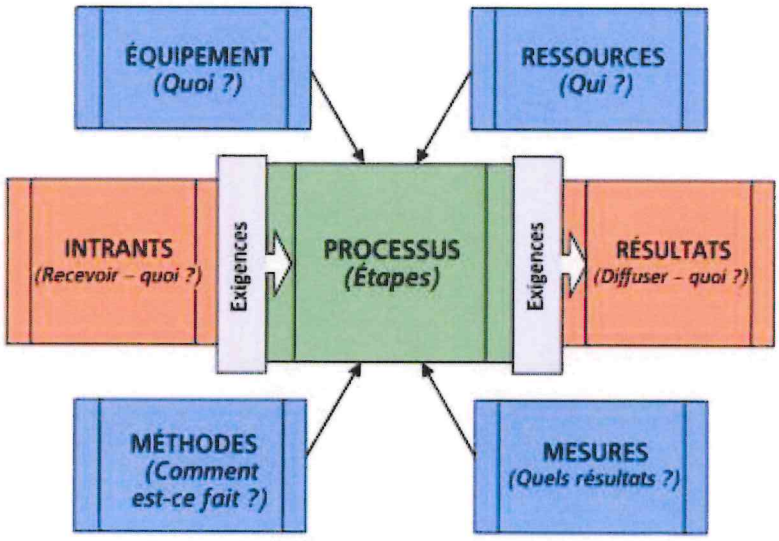

Figure 2. Composantes d'un processus

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

4.4.4 Responsabilités de l'AISP dans la gestion des processus

L'AISP est responsable de la mise en place et de la maîtrise des processus nécessaires au fonctionnement du SGQ. Cela comprend notamment :

(1) la détermination des intrants requis et des résultats attendus des processus;

(2) l'établissement des processus nécessaires pour assurer la conformité et la traçabilité des données tout au long de la chaîne de données aéronautiques ;

(3) la mise en place de mesures permettant de garantir l'intégrité des données ;

(4) la définition de la séquence et des interactions entre les processus ;

(5) l'établissement des critères et méthodes de contrôle des processus internes et externes ;

(6) l'identification et la mise à disposition des ressources nécessaires ;

(7) l'attribution claire des responsabilités pour les fonctions liées aux processus, notamment :

  (a) la gestion des données aéronautiques ;

  (b) la conception des produits d'information aéronautique ;

  (c) l'autorisation de diffusion des produits et services ;

  (d) la communication relative aux produits non conformes ;

  (e) la surveillance de la conformité réglementaire ;

(8) l'identification et la gestion des risques et des possibilités d'amélioration ;

(9) l'évaluation et la maîtrise des changements affectant les processus ;

(10) l'amélioration continue des processus et du SGQ.

5. DIRECTION DES ACTIVITÉS

5.1. DIRECTION ET ENGAGEMENT

5.1.1 Responsabilité de la direction

(1) La mise en œuvre et le maintien du système de gestion de la qualité (SGQ) relèvent de la responsabilité de l'ensemble de l'organisation. Toutefois, la haute direction de l'AISP doit exercer le leadership nécessaire afin d'assurer l'efficacité du SGQ et l'atteinte des résultats attendus.

(2) La direction doit veiller à ce que les principes fondamentaux du SGQ soient compris et appliqués au sein de l'organisation.

(3) L'engagement de la direction dans le SGQ peut notamment se traduire par :

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

(a) l'alignement des objectifs organisationnels avec les objectifs d'amélioration continue ;

(b) la communication des objectifs de qualité à l'ensemble du personnel afin de promouvoir une culture de la qualité ;

(c) la mise en place de mécanismes permettant de surveiller et d'évaluer la performance du SGQ ;

(d) la réalisation d'examens périodiques de la direction afin d'évaluer l'efficacité du SGQ et d'identifier les possibilités d'amélioration.

5.1.2 Orientation vers les utilisateurs

(1) L'un des objectifs fondamentaux de l'AISP est de fournir des produits et services d'information aéronautique conformes à l'utilisation prévue des données et informations diffusées.

(2) À cet effet, la direction doit veiller à ce que les exigences des clients et des parties prenantes soient correctement identifiées, comprises et prises en compte dans les processus de l'organisation.

(3) La direction devrait également mettre en place des mécanismes permettant de recueillir et d'analyser les retours d'expérience des utilisateurs, notamment à travers :

(a) les forums ou groupes de travail ;

(b) les réunions de coordination avec les parties prenantes ;

(c) les enquêtes ou outils de consultation auprès des utilisateurs.

5.2. POLITIQUE DE QUALITE

(1) L'établissement d'une politique de qualité constitue une étape essentielle dans la mise en œuvre du SGQ au sein de l'AISP.

(2) La politique de qualité définit les orientations générales et les objectifs de haut niveau du système de gestion de la qualité. Elle sert de cadre pour l'élaboration et la mise en œuvre des processus et procédures nécessaires au fonctionnement du SGQ.

(3) La politique de qualité doit être :

(a) appropriée aux activités et aux responsabilités de l'AISP ;

(b) conforme aux exigences réglementaires applicables ;

(c) orientée vers l'amélioration continue des processus et des services.

(4) Une fois établie, la politique de qualité doit être communiquée à l'ensemble du personnel afin d'assurer la compréhension des engagements de l'organisation en matière de qualité et des objectifs associés. Un exemple de politique de qualité pour un AISP est présenté à l'appendice A.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

5.3. ROLES, RESPONSABILITES ET POUVOIRS ORGANISATIONNELS

(1) La haute direction de l'AISP est responsable :

(a) de la planification stratégique ;

(b) de l'établissement et de la communication de la politique de qualité;

(c) de la mise à disposition des ressources nécessaires à la mise en œuvre du SGQ ;

(d) de la réalisation des examens périodiques de la direction.

(2) La direction des opérations est responsable de la mise en œuvre effective du SGQ et de l'application de la politique de qualité dans les activités opérationnelles de l'AISP.

(3) L'ensemble du personnel de l'AISP est responsable du respect des processus et des procédures établis afin d'assurer la qualité des produits et services d'information aéronautique.

(4) Le personnel joue également un rôle essentiel dans l'amélioration continue du SGQ en signalant tout problème ou toute non-conformité affectant les données, les processus ou les services fournis.

6. PLANIFICATION

6.1. GESTION DES RISQUES ET DES POSSIBILITES D'AMELIORATION

(1) Dans le cadre de la planification du système de gestion de la qualité (SGQ), l'AISP doit identifier et surveiller les facteurs internes et externes susceptibles d'influencer l'atteinte des résultats attendus du SGQ.

(2) Ces facteurs peuvent notamment être liés à l'environnement juridique, technologique, économique ou organisationnel, ainsi qu'aux interactions avec les créateurs de données et les prochains utilisateurs prévus.

(3) L'AISP doit déterminer les risques et les possibilités d'amélioration associés à la production et à la diffusion des produits et services d'information aéronautique.

(4) Des mesures appropriées doivent être mises en œuvre afin de :

(a) prévenir ou réduire les effets indésirables liés aux risques identifiés ;

(b) renforcer l'efficacité du SGQ ;

(c) saisir les possibilités d'amélioration.

Ces mesures peuvent inclure la gestion des erreurs, la mise en place de contrôles appropriés ou l'adoption de protocoles de sécurité visant à protéger les données contre tout accès non autorisé.

(5) Les mesures mises en œuvre pour traiter les risques doivent être documentées, intégrées dans les processus du SGQ et faire l'objet d'un

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

suivi afin d'en évaluer l'efficacité.

6.2. OBJECTIFS DE QUALITE

(1) Les objectifs de qualité sont des résultats mesurables que l'AISP se fixe afin d'améliorer la qualité de ses produits et services d'information aéronautique.

(2) Ces objectifs doivent être :

(a) cohérents avec la politique de qualité ;

(b) mesurables et suivis régulièrement ;

(c) communiqués aux fonctions concernées au sein de l'organisation.

(3) Pour chaque objectif de qualité, l'AISP doit déterminer et documenter, selon le cas :

(a) l'indicateur ou les indicateurs permettant d'en mesurer la réalisation;

(b) la situation de référence ;

(c) la valeur cible à atteindre et le délai correspondant ;

(d) les actions à mettre en œuvre ;

(e) les ressources nécessaires ;

(f) la fonction responsable de sa réalisation et de son suivi ;

(g) la fréquence et les modalités d'évaluation des résultats ;

(h) les mesures à prendre lorsque l'objectif n'est pas atteint.

(4) Les objectifs de qualité doivent être spécifiques, mesurables, réalisables, pertinents et assortis d'un délai. Ils doivent être établis en tenant compte:

(a) des exigences réglementaires applicables ;

(b) des risques associés aux processus et aux données aéronautiques ;

(c) des besoins et attentes des prochains utilisateurs prévus ;

(d) des résultats antérieurs du SGQ ;

(e) des possibilités d'amélioration identifiées.

(5) Les objectifs de qualité et les valeurs cibles associées doivent être examinés périodiquement et révisés lorsque les résultats de la surveillance, les changements organisationnels ou technologiques, les modifications réglementaires ou l'évolution des besoins des utilisateurs le justifient.

(6) Les objectifs de qualité peuvent notamment porter sur :

(a) la réduction du nombre d'erreurs dans les données aéronautiques ;

(b) l'amélioration des délais de diffusion des informations aéronautiques;

(c) l'amélioration de la satisfaction des utilisateurs.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

(7) La direction doit surveiller régulièrement la performance par rapport aux objectifs de qualité et prendre les mesures nécessaires lorsque ceux-ci ne sont pas atteints.

6.3. PLANIFICATION DES CHANGEMENTS

6.3.1 Généralités

(1) La gestion des changements constitue un élément essentiel du système de gestion de la qualité. Des changements peuvent être nécessaires à la suite :

(a) d'audits ou d'examens de la direction ;

(b) de modifications des exigences réglementaires ;

(c) de mesures d'amélioration continue ;

(d) d'innovations technologiques ;

(e) de mesures correctives ou préventives.

6.3.2 Mise en œuvre des changements

(1) Les changements susceptibles d'affecter le SGQ doivent être planifiés, évalués et mis en œuvre conformément à des procédures de gestion du changement afin d'éviter des effets indésirables sur l'intégrité du système.

(2) L'AISP doit notamment tenir compte :

(a) de l'objectif du changement ;

(b) de ses conséquences potentielles ;

(c) de son impact sur les processus et les produits.

6.3.3 Coordination avec les parties prenantes

(1) Les modifications susceptibles d'affecter les produits et services d'information aéronautique doivent être communiquées à l'avance aux parties prenantes de la chaîne des données aéronautiques afin de leur permettre d'évaluer les impacts possibles.

(2) Un plan de communication approprié doit être établi afin de préciser :

(a) les informations à communiquer ;

(b) les parties concernées ;

(c) les modalités et délais de communication.

6.3.4 Autorité et ressources

(1) Un responsable doit être désignée pour approuver et superviser la mise en œuvre des changements.

(2) Ce responsable veille à ce que les ressources nécessaires soient disponibles et que les modifications proposées aux processus, aux

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

procédures ou aux spécifications de données soient examinées et approuvées avant leur mise en œuvre.

6.3.5 Gestion de la configuration

(1) La gestion de la configuration des données doit être mise en place afin d'assurer le contrôle des modifications apportées aux systèmes, aux processus et aux données aéronautiques.

(2) Les modifications doivent être traçables afin de permettre des vérifications ultérieures et d'identifier l'origine d'éventuelles non-conformités.

6.3.6 Suivi des changements

(1) Une liste de contrôle ou un formulaire de gestion du changement peut être utilisé pour documenter et suivre les modifications apportées au SGQ.

(2) Cette documentation peut notamment inclure :

(a) la raison du changement (quel est le besoin ou l'exigence de changement, y compris les avantages attendus) ;

(b) les parties prenantes internes et externes concernées ;

(c) les conséquences potentielles (risques et possibilités d'amélioration) ;

(d) les effets sur l'intégrité du SGQ ;

(e) la disponibilité de ressources pour mettre en œuvre le changement ;

(f) l'attribution ou la réattribution des responsabilités et des pouvoirs ;

(g) les effets prévus du changement sur le savoir organisationnel, la documentation et la formation ;

(h) l'examen du changement après la mise en œuvre.

6.3.7 Formulaire de gestion du changement

(1) L'appendice E présente un exemple de formulaire pour la gestion du changement. Ce formulaire pourrait être utilisé par le personnel de l'AISP qui suggère des modifications au SGQ en dehors du processus formel d'examen de ce système.

7. APPUI

7.1. RESSOURCES

7.1.1 Généralités

(1) L'AISP doit s'assurer que les ressources internes et externes nécessaires sont disponibles pour l'établissement, la mise en œuvre, la tenue à jour et l'amélioration continue du système de gestion de la qualité (SGQ).

(2) Ces ressources doivent notamment permettre d'assurer la maîtrise des

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

processus liés à la production et à la diffusion des produits et services d'information aéronautique.

7.1.2 Types de ressources

(1) Les ressources à prendre en considération comprennent notamment :

(a) Personnel

Personnel technique et autre personnel nécessaire à la mise en œuvre efficace du SGQ, à la réalisation des opérations et au contrôle des processus associés.

(b) Infrastructure

Bâtiments, services publics, équipements, matériels, logiciels et technologies de l'information et de la communication nécessaires à la fourniture des produits et services d'information aéronautique.

(c) Environnement de travail

Conditions physiques, sociales et organisationnelles nécessaires au bon fonctionnement des processus, notamment en matière de sécurité, d'hygiène, de température, de bruit et d'ergonomie.

(d) Ressources de surveillance et de mesure

Moyens nécessaires pour surveiller les processus et vérifier la conformité des produits et services d'information aéronautique.

(e) Gestion des connaissances

Gestion et maintien du savoir organisationnel nécessaire à l'exploitation des processus et à l'amélioration continue du SGQ.

7.2. COMPETENCES

7.2.1 Généralités

(1) Un personnel compétent constitue un élément essentiel pour assurer l'efficacité du SGQ et garantir la qualité et la sécurité des opérations liées aux services d'information aéronautique.

7.2.2 Détermination des besoins en compétences

(1) Chaque AISP doit déterminer les compétences nécessaires pour les fonctions techniques et opérationnelles liées aux activités AIS.

(2) Cette analyse doit prendre en compte :

(a) les tâches à accomplir ;

(b) les connaissances requises ;

(c) les compétences et aptitudes nécessaires.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

7.2.3 Formation et évaluation

(1) L'AISP doit :

(a) mettre en œuvre des programmes de formation adaptés ;

(b) évaluer les compétences du personnel ;

(c) prévoir des formations de remise à niveau lorsque cela est nécessaire.

7.2.4 Suivi et amélioration des compétences

(1) Les processus liés à la formation et à l'évaluation du personnel doivent être régulièrement examinés afin d'en assurer l'efficacité.

7.2.5 Dossiers de formation

(1) Des dossiers de formation doivent être conservés afin de démontrer la conformité aux exigences de compétence. Ces dossiers peuvent inclure notamment :

(a) les spécifications de formation ;

(b) les plans de formation et d'évaluation ;

(c) les dossiers individuels de formation ;

(d) les matrices de compétences ;

(e) les résultats des évaluations.

7.3. SENSIBILISATION

(1) L'AISP doit veiller à ce que l'ensemble du personnel soit sensibilisé au système de gestion de la qualité et comprenne l'importance de ses activités pour l'atteinte des objectifs du SGQ.

(2) La sensibilisation peut notamment porter sur :

(a) la politique de qualité ;

(b) les objectifs de l'organisation ;

(c) les exigences relatives à la qualité des activités ;

(d) les rôles et responsabilités du personnel ;

(e) les procédures de notification des non-conformités ;

(f) les mécanismes de proposition d'amélioration ;

(g) les modifications apportées aux procédures et aux processus.

7.4. COMMUNICATION

(1) L'AISP doit établir des mécanismes de communication efficaces afin d'assurer une circulation appropriée de l'information au sein de l'organisation et avec les parties prenantes.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

7.4.2 Communication interne

(1) La communication interne permet notamment :

(a) de diffuser la politique et les objectifs de qualité ;

(b) d'informer le personnel des changements apportés aux processus ;

(c) de partager les résultats du SGQ et les possibilités d'amélioration.

7.4.3 Communication externe

(1) La communication externe permet notamment :

(a) de transmettre des informations relatives aux produits et services d'information aéronautique ;

(b) de traiter les demandes d'information ou les observations des parties prenantes ;

(c) de coordonner les changements avec les acteurs de la chaîne des données aéronautiques.

7.5. INFORMATIONS DOCUMENTEES

7.5.1 Généralités

(1) Le SGQ doit inclure les informations documentées nécessaires pour assurer la maîtrise des processus et démontrer la conformité aux exigences applicables.

(2) L'étendue de la documentation dépend notamment :

(a) de la taille de l'organisation ;

(b) de la complexité des processus ;

(c) des risques associés aux activités.

7.5.2 Objectif de la documentation

(1) La documentation du SGQ vise à fournir une référence claire permettant de déterminer :

(a) comment une activité doit être réalisée ;

(b) qui en est responsable ;

(c) quand et dans quelles conditions elle doit être exécutée.

7.6. STRUCTURE DE LA DOCUMENTATION DU SGQ

(1) La documentation du SGQ peut être organisée de manière hiérarchique comme suit (voir Figure 3):

(a) **Niveau 1** : Manuel qualité - document couvrant entre autres, les aspects suivants:

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

(A) la politique et les objectifs de la qualité ;

(B) le champ d'application et les exclusions ;

(C) la structure organisationnelle ;

(D) les processus et procédures fondamentaux de haut niveau ;

(E) la description des interactions entre processus ;

(F) l'emplacement des informations et des orientations ;

(G) les définitions ayant une signification unique pour l'organisation ;

(H) les rôles, les responsabilités et la délégation de pouvoirs ;

(I) les autres informations et données complémentaires.

(b) **Niveau 2** : Procédures - Procédures décrivant notamment :

(A) le contrôle des documents et des dossiers ;

(B) les audits internes ;

(C) les examens de la direction ;

(D) le contrôle des défauts de conformité ;

(E) les actions correctives et préventives.

(c) **Niveau 3** : Consignes de travail - Documentation fournissant des instructions détaillées, sous la forme de consignes de travail, que le personnel technique de l'AIS doit suivre dans l'exécution d'activités opérationnelles. Le niveau de détail dépend largement de la complexité des tâches concernées. Des consignes de travail efficaces déboucheront sur des produits et des services d'information aéronautique homogènes. C'est à l'organisation de décider du niveau de détail à y inclure. Cela dépendra en grande partie des méthodes utilisées, des compétences nécessaires, de la formation et de l'étendue de la supervision requise. Les consignes de travail sont généralement incluses dans un répertoire organisationnel.

(d) **Niveau 4** : Documentation composée de tous les formulaires et dossiers servant de preuves objectives de la conformité aux exigences et du fonctionnement efficace du SGQ.

(e) Les organisations peuvent souhaiter inclure des documents supplémentaires pour le SGQ, par exemple des documents contenant des spécifications, des exigences nationales, des éléments indicatifs de l'OACI, des publications d'information aéronautique (AIP) d'États ou des plans régionaux de navigation aérienne.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

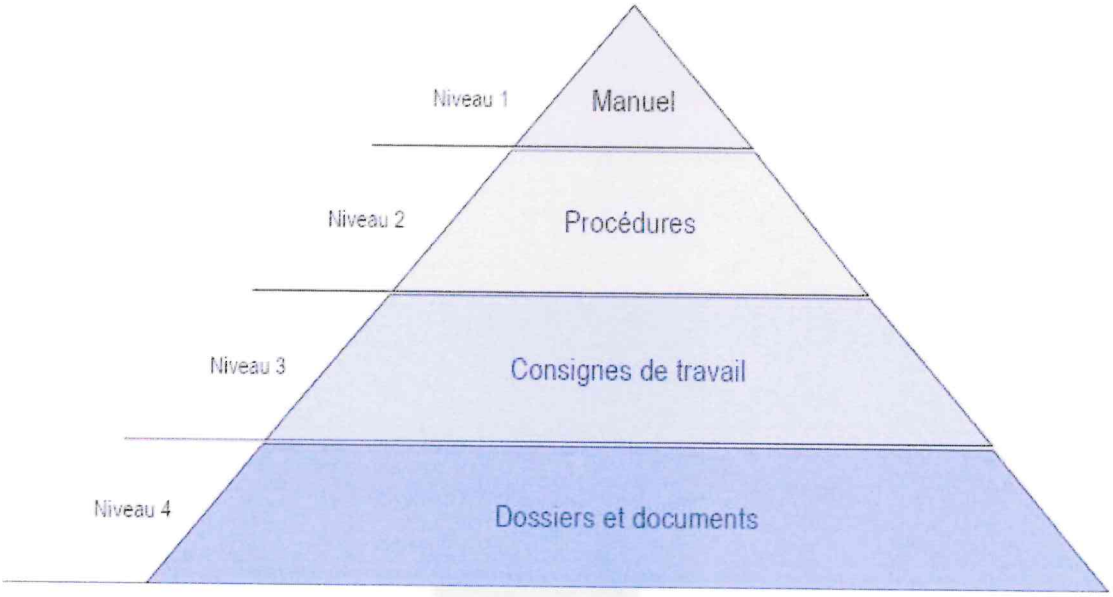

Figure 3. Hiérarchie des documents du SGQ

7.7. CONTROLE DES DOCUMENTS

(1) L'AISP doit établir des procédures permettant d'assurer le contrôle des documents utilisés dans le cadre du SGQ.

(2) Ces procédures doivent notamment permettre :

(a) l'examen et la mise à jour des documents ;

(b) l'approbation des documents avant diffusion ;

(c) l'identification des versions et des révisions ;

(d) la disponibilité des versions applicables ;

(e) l'archivage et le retrait des documents obsolètes.

7.8. CONTROLE DES DOSSIERS

(1) Les dossiers constituent des preuves objectives du fonctionnement du SGQ et doivent être conservés afin d'assurer la traçabilité des activités et de faciliter les audits.

(2) L'AISP doit établir des procédures documentées pour :

(a) l'identification des dossiers ;

(b) leur stockage et leur protection ;

(c) leur récupération et leur consultation ;

(d) leur durée de conservation ;

(e) leur suppression éventuelle.

(3) Les dossiers peuvent être conservés sous forme papier ou électronique, à

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92
Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

condition que des mesures appropriées soient mises en place pour prévenir toute perte ou altération des informations.

8. OPÉRATIONS

8.1. PLANIFICATION ET CONTROLE OPERATIONNELS

8.1.1 Généralités

(1) L'AISP doit planifier et maîtriser les processus nécessaires à la fourniture des produits et services d'information aéronautique afin d'assurer la conformité aux exigences applicables et l'efficacité du système de gestion de la qualité (SGQ).

(2) La planification et le contrôle opérationnels comprennent notamment:

(a) la détermination des ressources opérationnelles nécessaires, notamment le personnel, les équipements et les moyens financiers ;

(b) l'établissement des exigences de vérification et des critères d'acceptation applicables aux produits et services d'information aéronautique ;

(c) la définition des critères permettant d'assurer l'intégrité et la traçabilité des données aéronautiques ;

(d) la mise en œuvre de contrôles appropriés des processus ;

(e) la détermination des informations documentées à conserver comme preuves du bon fonctionnement des processus.

8.1.2 Chaîne des données aéronautiques

(1) La chaîne des données aéronautiques couvre l'ensemble des activités allant de l'origine des données jusqu'à la diffusion des produits et services d'information aéronautique aux prochains utilisateurs prévus.

(2) Toutefois, dans le cadre du SGQ de l'AISP, la portée du système couvre principalement les processus internes allant de la réception des données par l'AISP jusqu'à leur traitement et leur diffusion aux utilisateurs.

8.1.3 Intégrité et traçabilité des données

(1) L'AISP doit établir des procédures permettant de garantir l'intégrité et la traçabilité des données aéronautiques tout au long de leur cycle de vie.

(2) Les données doivent être traçables jusqu'à leur source et accompagnées de métadonnées permettant d'identifier leur origine, leur traitement et leur utilisation.

8.2. EXIGENCES RELATIVES AUX PRODUITS ET SERVICES D'INFORMATION AERONAUTIQUE

(1) Les exigences relatives à la qualité des données et informations

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

aéronautiques doivent être clairement définies afin d'assurer que les produits et services fournis répondent aux besoins des prochains utilisateurs prévus.

(2) Ces exigences doivent être conformes aux spécifications définies dans les **Procédures pour les services de navigation aérienne — Gestion de l'information aéronautique (PANS-AIM, Doc 10066)** et les exigences nationales applicables.

(3) Le catalogue de données aéronautiques peut également être utilisé comme référence pour définir les exigences relatives à la qualité des données.

8.3. CONCEPTION ET ELABORATION DES PRODUITS ET SERVICES D'INFORMATION AERONAUTIQUE

(1) La direction de l'AISP doit déterminer si la conception et l'élaboration des produits et services d'information aéronautique font partie des activités de l'organisation.

(2) Lorsque ces activités sont incluses dans le champ d'application du SGQ, les produits et services doivent être élaborés conformément aux normes et aux spécifications applicables.

(3) Lorsque des normes internationalement reconnues ne sont pas disponibles, l'AISP doit définir et documenter les critères applicables à la conception et à l'élaboration des produits et services d'information aéronautique.

8.4. CONTROLE DES PROCESSUS, PRODUITS ET SERVICES D'ORIGINE EXTERNE

(1) L'AISP doit mettre en place des mécanismes permettant de contrôler les données, produits et services provenant de sources externes afin de garantir leur conformité aux exigences de qualité applicables.

(2) À cet effet, l'AISP doit établir des arrangements formels avec les créateurs de données et définir des critères permettant :

(a) d'évaluer les sources de données ;

(b) de surveiller la performance des fournisseurs de données ;

(c) de vérifier la conformité des données reçues.

(3) Ces arrangements peuvent être formalisés dans des accords de chaîne de données ou dans des procédures documentées.

8.5. PRODUCTION ET PRESTATION DE SERVICES

(1) L'AISP doit définir et maîtriser les processus nécessaires à la production et à la diffusion des produits et services d'information aéronautique.

(2) Ces processus doivent notamment permettre :

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

(a) de vérifier que les exigences relatives à la qualité des données sont respectées avant toute diffusion ;

(b) d'assurer l'identification et la traçabilité des données ;

(c) de détecter et corriger les non-conformités.

(3) Des mesures appropriées doivent être mises en place pour protéger les informations sensibles contre toute perte, altération ou accès non autorisé.

(4) L'AISP devrait également recueillir les observations des utilisateurs avant et après la diffusion des produits et services afin d'identifier les possibilités d'amélioration.

8.6. DIFFUSION DES PRODUITS ET SERVICES D'INFORMATION AERONAUTIQUE

8.6.1 Contrôles avant diffusion

(1) Avant la diffusion des produits et services d'information aéronautique, l'AISP doit s'assurer que les contrôles de qualité nécessaires ont été effectués afin de garantir que :

(a) l'intégrité des données n'a pas été altérée ;

(b) les exigences des prochains utilisateurs prévus sont satisfaites ;

(c) les produits sont prêts à être diffusés.

(2) La conformité aux exigences de qualité doit être enregistrée afin d'assurer la traçabilité.

(3) Seul le personnel autorisé doit être habilité à diffuser les produits et service d'information aéronautique.

8.6.2 Gestion des produits non conformes

(1) Lorsque des défauts sont détectés dans des produits ou services d'information aéronautique déjà diffusés, l'AISP doit prendre des mesures appropriées pour :

(a) corriger les défauts identifiés ;

(b) repérer, bloquer ou suspendre les produits concernés si nécessaire ;

(c) informer les utilisateurs concernés ;

(d) identifier les causes des non-conformités et mettre en œuvre des mesures correctives ou préventives.

8.6.3 Enregistrements

(1) Des dossiers doivent être conservés afin de documenter :

(a) les défauts de conformité identifiés ;

(b) les mesures correctives mises en œuvre ;

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

(c) les actions prises pour éviter leur réapparition.

(2) Ces enregistrements permettent d'assurer la traçabilité et de soutenir les activités d'amélioration continue du SGQ.

9. ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE

9.1. SURVEILLANCE, ANALYSE ET EVALUATION

9.1.1 Généralités

(1) L'AISP doit mettre en place un processus de surveillance continue du système de gestion de la qualité (SGQ) afin de suivre la performance des processus et d'identifier les possibilités d'amélioration.

(2) Un plan de surveillance doit être établi afin de déterminer :

(a) les processus à surveiller ;

(b) les méthodes de surveillance et d'évaluation ;

(c) la fréquence des évaluations ;

(d) les responsabilités associées.

9.1.2 Objectif de la surveillance

(1) La surveillance vise notamment à :

(a) démontrer la conformité du SGQ aux exigences applicables ;

(b) assurer la continuité et l'efficacité du système ;

(c) identifier les possibilités d'amélioration des processus.

(2) Les modalités de surveillance du SGQ doivent être décrites dans des procédures documentées indiquant comment et quand les activités de surveillance doivent être réalisées.

9.1.3 Indicateurs de performance du SGQ

(1) L'AISP doit définir, documenter et suivre un ensemble pertinent d'indicateurs permettant d'évaluer objectivement l'efficacité des processus du système de gestion de la qualité ainsi que la conformité et la qualité des produits et services d'information aéronautique fournis.

(2) Les indicateurs de performance doivent être directement liés :

(a) aux objectifs de qualité de l'AISP ;

(b) aux exigences réglementaires applicables ;

(c) aux risques associés aux processus et à la chaîne des données aéronautiques ;

(d) aux besoins et attentes des prochains utilisateurs prévus ;

(e) aux engagements définis dans les accords de niveau de service ou

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

les arrangements conclus avec les créateurs de données.

(3) Pour chaque indicateur, l'AISP devrait définir et documenter au minimum:

(a) l'intitulé et l'objectif de l'indicateur ;

(b) le processus, le produit ou le service concerné ;

(c) la méthode ou la formule de calcul ;

(d) la source des données utilisées ;

(e) la valeur de référence, la cible à atteindre et, le cas échéant, les seuils d'alerte ;

(f) la fréquence de collecte, d'analyse et de communication des résultats ;

(g) la fonction responsable de sa production et de son suivi ;

(h) les actions à engager lorsque les résultats ne sont pas conformes aux objectifs fixés.

(4) Les indicateurs retenus doivent être pertinents, mesurables, fiables, compréhensibles et suffisamment sensibles pour permettre de détecter les écarts et les tendances défavorables. Leur nombre devrait rester limité afin de concentrer la surveillance sur les aspects essentiels à la qualité, à la sécurité, à la régularité et à l'efficacité de la navigation aérienne.

(5) Les indicateurs de performance de l'AISP peuvent notamment porter sur les domaines suivants :

(a) Qualité des données et informations aéronautiques

(A) taux de conformité des données aéronautiques contrôlées ;

(B) nombre ou taux d'erreurs détectées avant et après diffusion ;

(C) taux de complétude des données reçues ;

(D) nombre de corrections apportées aux produits déjà diffusés ;

(E) nombre d'événements ayant affecté l'intégrité ou la traçabilité des données ;

(F) taux de conformité aux exigences d'exactitude, de résolution, d'intégrité, de format et de traçabilité.

(b) Ponctualité et délais de traitement

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

(A) taux de respect du calendrier AIRAC ;

(B) taux de publications diffusées dans les délais prescrits ;

(C) délai moyen de traitement des demandes de NOTAM ;

(D) délai moyen entre la réception, la validation et la diffusion d'une donnée ;

(E) taux de données reçues des créateurs de données dans les délais convenus ;

(F) taux de demandes des utilisateurs traitées dans les délais fixés.

(c) Efficacité des processus du SGQ

(A) taux de réalisation du programme d'audit ;

(B) nombre de non-conformités relevées par processus ;

(C) taux de clôture des actions correctives dans les délais ;

(D) délai moyen de clôture des non-conformités ;

(E) taux de réapparition des non-conformités ;

(F) taux de mise en œuvre des actions d'amélioration approuvées.

(d) Disponibilité et continuité des services

(A) taux de disponibilité des systèmes et services AIS/AIM ;

(B) durée cumulée des interruptions de service ;

(C) nombre d'interruptions non planifiées ;

(D) taux de réussite des essais des dispositifs de secours et de continuité des activités ;

(E) délai moyen de rétablissement du service après une interruption.

(e) Performance des créateurs et fournisseurs de données

(A) taux de conformité des données reçues par créateur de données;

(B) taux de respect des délais définis dans les accords de niveau de service ;

(C) nombre de rejets ou de demandes de correction transmis aux créateurs de données ;

(D) délai moyen de correction des données non conformes ;

(E) taux de mise en œuvre des actions convenues avec les parties prenantes.

(f) Satisfaction des utilisateurs et compétences du personnel

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92

Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

(A) nombre de plaintes ou de réclamations reçues ;

(B) délai moyen de traitement des réclamations ;

(C) taux de satisfaction des utilisateurs ;

(D) taux de réalisation du programme de formation ;

(E) taux de personnel ayant fait l'objet d'une évaluation des compétences ;

(F) taux de personnel répondant aux critères de compétence définis pour les fonctions exercées.

(6) Les résultats des indicateurs doivent être consignés dans des tableaux de bord ou tout autre support approprié. Ils doivent être analysés à des intervalles planifiés afin :

(a) de comparer les résultats obtenus aux cibles fixées ;

(b) d'identifier les écarts, les tendances et les problèmes récurrents ;

(c) d'évaluer l'efficacité des mesures correctives et des actions d'amélioration ;

(d) de déterminer les processus ou les sources de données nécessitant une surveillance renforcée ;

(e) de faciliter la prise de décision fondée sur des données objectives.

(7) Lorsqu'un indicateur atteint un seuil d'alerte ou présente une tendance défavorable, l'AISP doit analyser les causes de l'écart, évaluer les risques associés et mettre en œuvre des mesures proportionnées. Ces mesures peuvent comprendre une correction immédiate, une action corrective, le renforcement des contrôles, la révision d'une procédure, une formation complémentaire ou la réévaluation d'un accord conclu avec un créateur de données.

(8) Les résultats des indicateurs et les tendances observées doivent être communiqués aux responsables des processus concernés et présentés lors des examens de la direction. Le guide prévoit d'ailleurs que ces examens prennent en compte les données de performance, les tendances, les retours des utilisateurs, les actions correctives et les possibilités d'amélioration.

(9) La pertinence des indicateurs, de leurs cibles et de leurs seuils doit être réexaminée périodiquement et chaque fois qu'un changement significatif affecte les processus, les exigences réglementaires, les technologies utilisées, les produits diffusés ou les besoins des utilisateurs.

9.2. Audit interne

9.2.1 Généralités

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

(1) L'audit interne constitue un processus documenté, systématique et indépendant permettant de collecter et d'examiner des preuves objectives afin de vérifier la conformité du SGQ aux exigences internes et externes applicables.

(2) Les audits internes doivent être réalisés à intervalles planifiés, par exemple une fois par an, selon un calendrier d'audit documenté.

(3) Les audits doivent être réalisés par des personnels possédant une connaissance suffisante des processus du SGQ et des techniques d'audit.

9.2.2 Objectifs des audits internes

(1) Les audits internes permettent notamment de :

(a) vérifier que les processus du SGQ sont correctement mis en œuvre ;

(b) s'assurer que les procédures approuvées sont respectées ;

(c) vérifier l'adéquation des ressources humaines et des compétences ;

(d) évaluer l'efficacité des programmes de formation ;

(e) soutenir les activités d'amélioration continue.

9.2.3 Traitement des non-conformités issues des audits

(1) Le SGQ doit inclure un processus documenté permettant de :

(a) analyser les non-conformités identifiées lors des audits ;

(b) déterminer leurs causes ;

(c) mettre en œuvre les actions correctives appropriées ;

(d) suivre l'efficacité des mesures prises.

9.3. Programme et calendrier d'audit

9.3.1 Programme d'audit

(1) L'AISP doit établir un programme d'audit définissant les audits à réaliser sur une période donnée.

(2) Ce programme permet :

(a) d'assurer une couverture appropriée des processus du SGQ ;

(b) de planifier les ressources nécessaires aux audits ;

(c) de permettre la mise en œuvre des actions correctives entre les audits.

9.3.2 Contenu du calendrier d'audit

(1) Le calendrier d'audit doit préciser notamment :

(a) le type d'audit et l'organisme d'audit ;

(b) la date et la durée prévues de l'audit ;

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

(c) la portée de l'audit (processus ou activités audités) ;

(d) les exigences d'audit, notamment l'accès aux installations, aux documents et au personnel concerné.

9.3.3 Utilisation des résultats d'audit

(1) Les résultats d'audit peuvent être utilisés pour :

(a) identifier les processus nécessitant une amélioration ;

(b) analyser les tendances liées aux incidents ou aux erreurs ;

(c) évaluer l'efficacité des mesures correctives mises en œuvre.

(2) Des audits ponctuels ou inopinés peuvent également être réalisés lorsque cela est jugé nécessaire.

9.4. Approche d'audit fondée sur les processus

(1) Lors d'un audit, les auditeurs examinent généralement les processus et leurs interactions afin d'évaluer l'efficacité du SGQ.

(2) Les audits peuvent porter notamment sur les aspects suivants :

(a) les objectifs de qualité associés au processus ;

(b) les intrants et les extrants du processus ;

(c) la compréhension et l'appropriation du processus par le personnel ;

(d) les activités réalisées dans le cadre du processus ;

(e) les interactions avec d'autres processus ;

(f) les mécanismes d'amélioration continue ;

(g) les risques associés au processus.

9.5. Structure d'un audit

(1) Les audits internes ou externes devraient suivre une structure clairement définie afin de garantir leur efficacité.

(2) Un audit comprend généralement les étapes suivantes :

(a) planification de l'audit et notification de sa portée à l'AISP ;

(b) préparation de l'audit, incluant la collecte et l'examen de documents pertinents ;

(c) réunion d'ouverture de l'audit ;

(d) réalisation des activités d'audit (entretiens, observations et examen des processus) ;

(e) réunion de clôture ;

(f) communication du rapport d'audit ;

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92
Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

(g) examen des constatations par l'AISP ;

(h) mise en œuvre des actions correctives, le cas échéant.

9.6. Audit de certification par une tierce partie

(1) Un audit de certification peut être réalisé par un organisme de certification indépendant et accrédité.

(2) Lorsque l'audit est concluant, le SGQ de l'AISP peut être certifié selon une norme reconnue, telle que ISO 9001.

(3) Après la certification, des audits de surveillance périodiques sont généralement réalisés afin de confirmer le maintien de la conformité du système.

9.7. Examen de la direction

9.7.1 Généralités

(1) La haute direction de l'AISP doit procéder à un examen périodique du SGQ, par exemple une fois par an, afin de s'assurer de :

(a) la pertinence du système ;

(b) son adéquation aux objectifs stratégiques ;

(c) son efficacité globale.

9.7.2 Contenu de l'examen de la direction

(1) L'examen de la direction devrait porter notamment sur :

(a) les problèmes de processus ou de procédures identifiés ;

(b) les activités visant à améliorer la conformité et la coordination des exigences du SGQ ;

(c) l'analyse des données de performance, y compris les tendances et les retours des utilisateurs ;

(d) les actions correctives nécessaires ;

(e) l'identification des risques, des dangers et des possibilités d'amélioration.

9.7.3 Enregistrements

(1) Les procès-verbaux des examens de la direction doivent être conservés comme informations documentées afin de démontrer que ces examens ont été réalisés et que les décisions prises ont été mises en œuvre.

10. AMÉLIORATION

10.1. Amélioration continue

(1) Une fois le système de gestion de la qualité (SGQ) mis en œuvre, l'AISP doit assurer une surveillance continue de son efficacité et de ses

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92
Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

performances.

(2) L'objectif est d'améliorer en permanence les processus, les procédures et les produits d'information aéronautique afin de :

(a) maintenir la conformité aux exigences applicables ;

(b) renforcer la qualité et la fiabilité des données et informations aéronautiques ;

(c) améliorer la satisfaction des utilisateurs.

(3) Les activités d'amélioration continue peuvent s'appuyer notamment sur :

(a) les résultats des audits internes ;

(b) les examens de la direction ;

(c) l'analyse des données de performance ;

(d) les observations ou retours des utilisateurs ;

(e) l'identification et le traitement des non-conformités.

10.2. Défauts de conformité et mesures correctives

(1) L'AISP doit identifier, analyser et traiter les défauts de conformité susceptibles d'affecter la qualité des produits et services d'information aéronautique.

(2) Lorsqu'un défaut de conformité est détecté, l'AISP doit :

(a) évaluer son importance et les risques associés ;

(b) identifier la cause ou les causes profondes du défaut ;

(c) mettre en œuvre les mesures correctives appropriées ;

(d) apporter, si nécessaire, des modifications aux processus ou procédures afin d'éviter la réapparition du défaut.

(3) Les mesures correctives doivent être documentées et faire l'objet d'un suivi afin de vérifier leur efficacité.

(4) L'appendice D présente un exemple de liste de contrôle pouvant être utilisée pour la gestion des défauts et des erreurs.

11. ÉTAPES POUR LA MISE EN ŒUVRE DU SMQ

11.1. Présentation générale

(1) La mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité doit être planifiée et réalisée de manière progressive. Elle comprend notamment l'analyse du contexte, la définition du cadre du SGQ, l'organisation des processus, l'élaboration de la documentation, la mise en œuvre opérationnelle ainsi que l'évaluation et l'amélioration du système.

(2) L'appendice E présente un exemple de plan de mise en œuvre

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92
Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

accompagné d'un calendrier indicatif. Il précise les principales activités à réaliser, les résultats attendus et les périodes proposées. Il peut servir de base à l'élaboration du plan propre à chaque AISP.

(3) Le calendrier proposé s'étend sur une période indicative de dix-huit mois. Certaines activités peuvent être réalisées simultanément. La durée réelle peut être plus courte ou plus longue selon :

(a) la taille et la complexité de l'AISP ;

(b) le champ d'application du SGQ ;

(c) le niveau de maturité des processus et de la documentation ;

(d) les ressources et les compétences disponibles ;

(e) les résultats de l'analyse initiale des écarts ;

(f) l'engagement de la direction et du personnel.

(4) L'AISP doit adapter le plan et le calendrier à son organisation, à ses priorités et aux risques associés à ses activités. Pour chaque étape, il devrait déterminer les responsabilités, les ressources, les délais, les résultats attendus et les informations documentées à produire ou à conserver.

(5) La mise en œuvre progressive du SGQ permet de maîtriser les changements, de traiter les lacunes identifiées et de vérifier l'efficacité des mesures prises. Les résultats obtenus au cours des différentes étapes facilitent l'adhésion du personnel et l'amélioration continue du système.

(6) Lorsque l'AISP souhaite obtenir une certification conforme à la norme ISO 9001, il doit intégrer au plan les activités nécessaires à la préparation et à la réalisation de l'audit de certification. La certification reste toutefois distincte de l'obligation de mettre en place et de maintenir un SGQ conforme aux exigences applicables.

12. CONTACT

(1) Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter :

ans.oversight@ccaa.aero

(2) Toute proposition de modification de la présente circulaire est bienvenue et peut être soumise à l'adresse électronique ci-dessus.

Yaoundé, le 13 NOV 2026

The Director General,

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
REPUBLIC OF CAMEROON
Paix-Travail-Patrie
Peace-Work-Fatherland
CAMEROON CIVIL AVIATION AUTHORITY
Directeur Général

Paule ASSOUMOU KOKI

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92
Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92

Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

Appendice A

POLITIQUE DE QUALITÉ

A.1 Exemple de politique de qualité

L'AISP s'engage à fournir des produits et des services d'information aéronautique soumis à un contrôle de la qualité et conformes aux exigences réglementaires applicables, ainsi qu'aux besoins des prochains utilisateurs prévus.

Cet engagement comprend l'amélioration continue de l'efficacité des processus, afin d'assurer la fiabilité, l'intégrité et la disponibilité des données et informations aéronautiques diffusées.

L'AISP veille également à maintenir un système de gestion de la qualité efficace permettant de soutenir la fourniture sûre et efficiente des services d'information aéronautique.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92
Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

Appendice B

LISTE DES DOCUMENTS À TENIR À JOUR ET À CONSERVER

C.1 Généralités

La liste ci-après présente les **informations documentées du système de gestion de la qualité (SGQ)** qui devraient être mises à la disposition des parties prenantes concernées et tenues à jour ou conservées comme preuves de conformité et à des fins d'audit.

Selon la taille, la complexité et l'organisation de l'AISP, des **documents ou enregistrements supplémentaires** peuvent être jugés nécessaires.

C.2 Catégories d'informations documentées

Les informations documentées du SGQ peuvent être classées selon les catégories suivantes :

- **Disponible** : information qui doit être accessible aux personnes concernées ;
- **À tenir à jour** : document qui doit être maintenu à jour afin d'assurer le fonctionnement du SGQ ;
- **À conserver** : enregistrement conservé comme preuve que les activités ont été réalisées conformément aux exigences.

Exemple d'informations documentées du SGQ

Les informations documentées pouvant être exigées dans le cadre du SGQ comprennent notamment :

Documents à tenir à jour

- identification des parties prenantes et de leurs exigences pertinentes ;
- portée du SGQ ;
- processus documentés du SGQ ;
- politique de qualité ;
- objectifs de qualité ;
- exigences de qualité des données conformément au catalogue de données ;

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92
Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

- dispositions formelles relatives à l'échange d'informations et à la traçabilité des données ;
- plans de configuration ;
- procédures relatives aux modifications des produits et services.

Documents à conserver (preuves)

- preuves de mise en œuvre des processus ;
- preuves de conformité des ressources de surveillance et de mesure ;
- base utilisée pour l'étalonnage ou la vérification des équipements (le cas échéant) ;
- preuves de compétence du personnel ;
- résultats de l'examen des exigences relatives aux produits et services ;
- preuves du respect des exigences de conception et d'élaboration ;
- résultats des activités de conception et d'élaboration (le cas échéant) ;
- résultats des évaluations des produits, processus ou services d'origine externe ;
- informations permettant la traçabilité des données et produits ;
- preuves de diffusion des produits et services et de leur conformité aux critères d'acceptation ;
- enregistrements relatifs aux défauts de conformité et aux mesures correctives ;
- résultats de la surveillance et de la mesure des processus ;
- programme d'audit et résultats des audits ;
- résultats des examens de la direction.

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92
Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

Appendice C

MODÈLE DE FORMULAIRE D'ENQUÊTE SUR LES ERREURS / DÉFAUTS DE CONFORMITÉ

D.1 Exemple de formulaire d'enquête

Chaque AISP peut adapter ce modèle en fonction de son organisation et de ses procédures internes.

N°	Étape	Mesure à prendre	Responsable	Date	Référence / Observation	Statut
1	Enregistrement du défaut	Enregistrer le défaut de conformité identifié (description, source, produit ou service concerné)				
2	Analyse du problème	Déterminer la cause profonde du défaut de conformité				
3	Action corrective	Définir et appliquer les mesures correctives nécessaires				
4	Notification	Informer le créateur de données ou la partie concernée				
5	Prévention	Déterminer les mesures visant à éviter la réapparition du défaut				
6	Archivage	Classer et conserver les dossiers relatifs aux mesures correctives prises				
7	Suivi	Déterminer si un examen ou une vérification ultérieure est nécessaire				

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92
Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

Appendice D

MODÈLE DE FORMULAIRE POUR LA GESTION DU CHANGEMENT

E.1 Généralités

Le personnel de l'AISP est encouragé à proposer des suggestions de changement lors des réunions d'examen ou par tout autre mécanisme prévu à cet effet. Ces propositions visent à améliorer les processus, les procédures et les produits ou services d'information aéronautique.

Chaque suggestion de changement doit être enregistrée sous un numéro unique et faire l'objet d'une analyse afin d'évaluer ses incidences, notamment sur les exigences réglementaires, les risques et la qualité des données aéronautiques.

E.2 Modèle de formulaire de gestion du changement

Informations générales

Champ	Information
N° de référence	
Date	
Auteur de la proposition	
Destinataire	Gestionnaire de l'AIS
Objet du changement	
Description détaillée du changement proposé	
Raisons et avantages attendus	

Analyse et traitement du changement

Étape	Mesure	Responsable	Statut
1	Enregistrer la suggestion de changement		

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92
Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

2	Examiner les exigences actuelles et analyser le changement proposé		
3	Identifier les avantages attendus du changement		
4	Évaluer les incidences possibles sur les risques, les exigences réglementaires, les clients et les parties prenantes		
5	Déterminer la marche à suivre (acceptation, modification ou rejet)		
6	Planifier la mise en œuvre du changement		
7	Examiner les impacts sur la documentation, les procédures, les formations, les ressources et les produits d'information aéronautique		
8	Mettre en œuvre le changement approuvé		
9	Vérifier l'efficacité du changement après mise en œuvre		

Validation

Fonction	**Nom**	**Signature**	**Date**
Responsable SGQ			
Gestionnaire AIS			

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92
Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

Appendice E

E.1 PLAN ET CALENDRIER INDICATIFS

N°	Phase ou activité	Principales actions	Résultats attendus	Période indicative
1	**Engagement de la direction**	Obtenir l'engagement et l'approbation officielle de la direction. Définir les orientations générales du projet. Mettre à disposition les premières ressources nécessaires.	Décision officielle de mise en œuvre du SGQ ; engagement documenté de la direction.	1er mois
2	**Organisation du projet**	Désigner le responsable du SGQ et, selon les besoins, constituer une équipe de mise en œuvre. Définir les rôles, responsabilités et pouvoirs.	Décision de désignation ; organisation du projet ; responsabilités définies.	1er mois
3	**Sensibilisation et formation initiale**	Sensibiliser la direction et le personnel aux principes du management de la qualité. Déterminer les besoins de formation et, le cas échéant, sélectionner un organisme de formation compétent.	Personnel sensibilisé ; programme initial de formation établi.	Du 1er au 2e mois
4	**Analyse initiale de l'AISP**	Recenser les fonctions de l'AISP. Déterminer les produits et services fournis, notamment les publications, les NOTAM, les PIB et les ensembles de données numériques. Procéder à une analyse initiale des écarts.	Liste des fonctions, produits et services ; rapport d'analyse des écarts.	Du 1er au 3e mois

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92
Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

5	**Analyse du contexte et des parties prenantes**	Identifier les enjeux internes et externes. Identifier les parties prenantes ainsi que leurs besoins et attentes. Déterminer les risques et les possibilités d'amélioration.	Analyse du contexte ; registre des parties prenantes ; registre des risques et possibilités d'amélioration.	Du 2e au 4e mois
6	**Définition du cadre du SGQ**	Identifier les exigences réglementaires et les normes applicables. Identifier et justifier les éventuelles exclusions. Définir les exigences et les caractéristiques essentielles des produits et services. Déterminer le champ d'application du SGQ.	Référentiel des exigences ; matrice de conformité ; portée documentée du SGQ.	Du 2e au 4e mois
7	**Politique et objectifs de qualité**	Établir la politique de qualité. Définir des objectifs de qualité mesurables, les indicateurs associés, les valeurs cibles, les responsabilités et les délais. Communiquer la politique et les objectifs au personnel.	Politique de qualité approuvée ; objectifs et indicateurs de performance définis.	Du 3e au 5e mois
8	**Détermination et cartographie des processus**	Identifier les processus nécessaires au fonctionnement du SGQ et leurs interactions. Déterminer leurs éléments d'entrée et de sortie, leurs responsables, leurs ressources, leurs risques, leurs contrôles et leurs indicateurs.	Cartographie des processus ; fiches de processus ; responsabilités attribuées.	Du 3e au 6e mois
9	**Planification des ressources et des compétences**	Déterminer les besoins en personnel, infrastructures, équipements, systèmes, budget et connaissances. Élaborer les plans de	Plan de ressources ; matrice des compétences ; plans de formation et d'évaluation.	Du 4e au 7e mois

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92
Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

		formation et d'évaluation des compétences.		
10	**Élaboration de la documentation**	Déterminer les informations documentées nécessaires. Élaborer les procédures, consignes de travail, formulaires et registres. Mettre en place les mécanismes de contrôle des documents et des dossiers.	Manuel ou documentation du SGQ ; procédures approuvées ; système de maîtrise documentaire.	Du 4e au 8e mois
11	**Mise en œuvre opérationnelle**	Mettre en application les processus et les procédures. Réaliser les contrôles de qualité, les activités de vérification et de validation des données. Assurer l'identification et la traçabilité des données, informations et produits.	Processus appliqués ; enregistrements opérationnels ; preuves de vérification, de validation et de traçabilité.	Du 6e au 10e mois
12	**Gestion des fournisseurs et créateurs de données**	Définir les exigences applicables aux données d'origine externe. Établir les accords nécessaires. Surveiller la conformité et la performance des créateurs et fournisseurs de données.	Accords ou arrangements formels ; critères de contrôle ; résultats de surveillance.	Du 6e au 10e mois
13	**Communication et satisfaction des utilisateurs**	Élaborer un plan de communication interne et externe. Déterminer les méthodes de collecte et d'analyse des observations, plaintes et niveaux de satisfaction des utilisateurs.	Plan de communication ; mécanisme de traitement des observations et réclamations ; première évaluation de la satisfaction.	Du 6e au 10e mois
14	**Gestion des changements, erreurs et non-**	Mettre en place les processus de gestion du changement, des erreurs, des produits non conformes et des actions correctives. Définir les	Procédures approuvées ; registres des changements,	Du 6e au 10e mois

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

	conformités	responsabilités et les délais de traitement.	erreurs et actions correctives.	
15	**Préparation des audits internes**	Établir le programme et le calendrier des audits internes. Identifier et former les auditeurs internes. Préparer les listes de contrôle et les documents d'audit.	Programme d'audit ; auditeurs formés ; outils d'audit disponibles.	Du 8e au 10e mois
16	**Premier audit interne**	Réaliser un audit couvrant les principaux processus du SGQ. Identifier les écarts, les non-conformités et les possibilités d'amélioration.	Rapport du premier audit interne ; plan d'actions correctives.	Du 10e au 11e mois
17	**Première revue de direction**	Examiner les résultats des audits, les indicateurs, les objectifs de qualité, les retours des utilisateurs, les ressources, les risques et les actions correctives.	Procès-verbal de la revue de direction ; décisions et actions approuvées.	Du 11e au 12e mois
18	**Correction et stabilisation du SGQ**	Traiter les non-conformités et les causes identifiées. Vérifier l'efficacité des actions correctives. Compléter ou réviser les procédures et les ressources.	Actions correctives clôturées ; procédures améliorées ; preuves de l'efficacité du SGQ.	Du 11e au 14e mois
19	**Deuxième audit interne et nouvelle revue de direction**	Réaliser un deuxième audit interne. Organiser une nouvelle revue de direction. Réaliser un audit supplémentaire lorsque les résultats le justifient.	Rapport d'audit ; mise à jour du plan d'action ; décision sur l'état de préparation du SGQ.	Du 13e au 15e mois
20	**Préparation de la certification, le cas**	Sélectionner un organisme de certification accrédité. Préparer les documents et les preuves	Contrat avec l'organisme de certification ; dossier de	Du 14e au

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

	échéant	nécessaires. Réaliser, au besoin, une évaluation préparatoire.	certification ; SGQ prêt pour l'audit externe.	16e mois
21	**Audit de certification, le cas échéant**	Réaliser les phases 1 et 2 de l'audit de certification. Traiter les éventuelles constatations et fournir les preuves demandées.	Rapports d'audit externe ; actions correctives clôturées ; décision de certification.	Du 16e au 18e mois
22	**Maintien et amélioration continue**	Continuer à surveiller les processus, les objectifs et les indicateurs. Réaliser les audits internes et les revues de direction selon le calendrier défini. Mettre à jour le SGQ lorsque nécessaire.	SGQ maintenu et amélioré ; programme permanent de surveillance, d'audit et de revue.	À partir du 12e mois, puis en continu

E.2 CALENDRIER SYNTHETIQUE

Phases principales	Mois 1 à 3	Mois 4 à 6	Mois 7 à 9	Mois 10 à 12	Mois 13 à 15	Mois 16 à 18
Engagement, organisation et formation initiale	•					
Analyse du contexte, des écarts et des risques	•	•				
Définition de la portée, de la politique et des objectifs	•	•				
Cartographie et documentation des processus		•	•			
Ressources, connaissances et compétences		•	•			

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92 Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/

Mise en œuvre opérationnelle		•	•	•		
Surveillance et mesure de la performance			•	•	•	•
Audits internes et revues de direction				•	•	•
Actions correctives et stabilisation				•	•	
Préparation et audit de certification, le cas échéant					•	•
Amélioration continue				•	•	•

B.P./P.O.Box : 6998 Yaoundé - Tél./Phone : +237 222 30 30 90 / 222 30 26 92
Fax : +237 222 30 33 62 - Email: contact@ccaa.aero - Site web: http://www.ccaa.aero/