

MANUEL DES SYSTÈMES DE GESTION DE LA SÉCURITÉ, LA SÛRETÉ, LA QUALITÉ ET L'ENVIRONNEMENT

VOLUME 3 :

**SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ
(SGQ)**


DIRECTION GENERALE

32-38 Av. JEAN JAURES

DAKAR-SENEGAL - BP 3144


☎ : (+221) 33 849 66 00





🌐 : www.asecna.aero


 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 2 sur 25
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	Révision : A Date : 01/10/2025

© ASECNA 2025

Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire, de stocker dans un système de recherche de données ou de transmettre sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, un passage quelconque du présent manuel, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'ASECNA.


 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 3 sur 25 Révision : A Date : 01/10/2025
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	

MAITRISE DU DOCUMENT					
Acteurs					Diffusion
Rôle	Fonction	Prénom Nom	Visa	Date	
Rédacteur	Responsable du Groupe de Rédaction	Maharo RAKOTONAVAHY		25/10/2025	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Version électronique (libre diffusion) <ul style="list-style-type: none"> - Tout agent - AAC - Fournisseurs - Organismes Certificateurs - Autres partenaires ▪ Version papier (Voir Liste de diffusion contrôlée)
Vérificateur	DSQD	Mohamed YATTARA		25/10/2025	
Approbateur	DGDD	Prosper ZO'O MINTO'O	 	25/10/2025	
HISTORIQUE DES MODIFICATIONS					
Version	Date	Justification			
A	01/10/2025	Création d'un Manuel des Systèmes de Gestion de la Sécurité, la Sûreté, la Qualité et l'Environnement avec un volume spécifique pour chaque système de gestion			

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 4 sur 25 Révision : A Date : 01/10/2025
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	

COMITE DE REDACTION

NOMS ET PRENOMS	STRUCTURE
RAKOTONAVAHY Maharo Itokiana	DSQ
DIOP née DIAKHATE Fatimatou Binta	DSQ
MOHAMED EL MOUSTAPHA	DSQ
AGUIDISSOU Fidel	DSQ
AHOUANSON Gérard	DSQ
RAZAFIMAMONJY Tolotra	DSQ
MOUMOUNI Abdoulayou	DGRP/BF

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 6 sur 25 Révision : A Date : 01/10/2025
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	

LISTE DE DIFFUSION

Numéro	Sigle	Destinataire	Format
001	DSQD	Directeur des Contrôles Internes et des Systèmes de Gestion de la Sécurité, Sûreté, Qualité et Environnement	P/E
N00	-	Directeur Général Tout Agent ASECNA Autorités de l'Aviation Civile, Fournisseurs, Certificateurs, Partenaires, Clients	E

Observations :

- P = Version Papier
- E = Version Electronique
- N00 = Numéro de la version neutre pour large diffusion



 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 7 sur 25 Révision : A Date : 01/10/2025
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	

Table des matières

Partie 0. ADMINISTRATION ET CONTROLE DU MANUEL	10
0.1. Introduction	10
0.1.1. Objet.....	10
0.1.2. Approbation et acceptation	10
0.1.3. Système d'amendement et de révision	10
0.1.4. Langue	10
0.2. Structure du manuel SGQ de l'ASECNA	11
0.2.1. Composition en parties	11
0.2.2. Table des matières du Volume 3 – Système de Gestion de la Qualité, (SGQ)	11
0.2.3. Correspondance entre le manuel SGQ ASECNA et les exigences de la norme ISO 9001 version 2015	12
Partie 1. CONTEXTE DU SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE DE L'ASECNA	14
1.1. Mission et organisation de l'ASECNA	14
1.2. Compréhension de l'organisation et de son contexte	14
1.3. Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	14
1.4. Détermination du domaine d'application du système de gestion de la qualité	14
1.5. Système de gestion de la qualité et ses processus	15
Partie 2. DIRECTION	16
2.1. Politique Qualité et Engagement de la Direction	16
2.2. Rôles, Responsabilités et Autorité en matière de qualité	16
2.3. Référentiels et exigences réglementaires	17
Partie 3. PLANIFICATION	17
3.1. Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	17
3.2. Objectifs Qualité et planification pour les atteindre	18
3.3. Planification des modifications en matière de SGQ	18
Partie 4. SUPPORT	19
4.1. Ressources	19
4.1.1. Infrastructures et environnement pour la mise en œuvre des processus	19
4.1.2. Ressources financières	19
4.1.3. Ressources pour la surveillance et la mesure	19
4.1.4. Ressources Humaines	19
4.1.5. Connaissances organisationnelles	20

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 8 sur 25 Révision : A Date : 01/10/2025
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	

4.2. Compétences20

 4.2.1. Sensibilisation SGQ20

 4.2.2. Communication du SGQ21

4.3. Informations documentées21

Partie 5. REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES..... 21

5.1. Planification et maîtrise opérationnelles21

5.2. Exigences relatives aux produits et services22

5.3. Conception et développement de services22

5.4. Maîtrise des processus, produits et services fournis par les prestataires externes22

5.5. Production et prestation de services22

5.6. Libération des produits et services23

5.7. Maîtrise des éléments de sortie non conformes23

Partie 6. EVALUATION DES PERFORMANCES 23

6.1. Suivi, mesure, analyse et évaluation.....23

6.2. Audit interne Qualité24


6.3. Revue de direction24

Partie 7. AMELIORATION 24


7.1. Généralités24

7.2. Non-conformité et action corrective24

7.3. Amélioration continue.....25

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 9 sur 25
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	Révision : A Date : 01/10/2025

VOLUME 3. MANUEL DU SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 10 sur 25 Révision : A
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	Date : 01/10/2025

Partie 0. ADMINISTRATION ET CONTROLE DU MANUEL

La tenue à jour et la maîtrise de ce document se fera conformément aux procédures et instructions des Systèmes de Gestion SSQE de l'Agence tel que défini dans les procédures de gestion des informations documentées de l'ASECNA ainsi que dans le MSG - Volume 1 - Généralités.

0.1. Introduction

0.1.1. Objet

Le présent manuel SGQ, décrit le système de gestion de la qualité de l'ASECNA. Il traduit l'engagement de l'Agence en matière de qualité et s'adresse à son personnel, aux Etats, aux organismes de certification et aux autres parties intéressées pertinentes.

Le système de gestion de la qualité se base sur les exigences de la norme ISO 9001 version 2015, les référentiels citées au point 2.3 du présent document et les orientations des instances de gouvernance de l'ASECNA.

0.1.2. Approbation et acceptation

L'approbation du manuel se fait suivant les procédures et instructions générales des Systèmes de Gestion SSQE de l'ASECNA.

0.1.3. Système d'amendement et de révision


L'amendement et la révision du manuel se font suivant les procédures et instructions générales des Systèmes de Gestion SSQE de l'ASECNA.

Les annexes du présent document peuvent faire l'objet de révision indépendante de son contenu principal et n'entraînera pas la révision du manuel.

Les tableaux suivants montrent les correspondances des éléments ci-dessus cités avec les chapitres et sous-chapitres développés.

0.1.4. Langue

Le manuel du Système de Gestion de la Sécurité de la Qualité est rédigé en français ou dans la langue de travail de l'Etat de l'Autorité de l'Aviation Civile responsable de l'acceptation du manuel, s'il y a lieu pour aider à la compréhension du manuel.

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 11 sur 25 Révision : A Date : 01/10/2025
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	

0.2. Structure du manuel SGQ de l'ASECNA


0.2.1. Composition en parties

Ce manuel est divisé en parties, subdivisées en sous-parties. Dans le coin inférieur gauche, chaque page du manuel porte une référence de codification, composée d'un groupe de lettres et de chiffres indiquant le rattachement du Manuel au processus, l'initiale du document, le numéro du document et enfin la version éditée.

0.2.2. Table des matières du Volume 3 – Système de Gestion de la Qualité, (SGQ)


Le manuel des Systèmes de Gestion SSQE de l'ASECNA, Volume 3 - Système de gestion de la Qualité (SGQ) a adopté le plan de la norme ISO 9001 en tenant compte des directives de l'Annexe 5 – Services d'information aéronautique, en application du paragraphe 3.6 relatif au Système de Gestion de la Qualité. Il est composé de 7 Parties subdivisées en chapitres et sous- chapitres :

Partie – 0	Administration et contrôle du manuel
Partie – 1	Contexte du Système de Gestion de la Qualité de l'Agence
Partie – 2	Direction
Partie – 3	Planification
Partie – 4	Support
Partie – 5	Réalisation des activités opérationnelles
Partie – 6	Evaluation des performances
Partie – 7	Amélioration


 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 12 sur 25 Révision : A Date : 01/10/2025
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	

0.2.3. Correspondance entre le manuel SGQ ASECNA et les exigences de la norme ISO 9001 version 2015

ISO 9001 : 2015	PRISE EN COMPTE DANS LE MANUEL SGQ de l'ASECNA
4 Contexte de l'organisation	1. Contexte du Système de Gestion de la Qualité de l'ASECNA
4.1 Compréhension de l'organisation et de son contexte	1.2 Compréhension de l'organisation et de son contexte
4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	1.3 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées
4.3 Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	1.4 Détermination du domaine d'application du système de gestion de la qualité
4.4 Système de management de la qualité et ses processus	1.5 Système de gestion de la qualité et ses processus
5 Leadership	2. Direction
5.1 Leadership et engagement	2.1 Politique Qualité et Engagement de la Direction
5.2 Politique	2.1. Politique Qualité et Engagement de la Direction
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	2.2 Rôles, Responsabilités et Autorité en matière de qualité à l'Agence
6 Planification	3 Planification
6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	3.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités
6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	3.2 Objectifs qualité et planification pour les atteindre
6.3 Planification des modifications	3.3 Planification des modifications en matière de SGQ
7 Support	4. Support
7.1 Ressources	4.1 Ressources
7.2 Compétences	4.2 Compétences
7.3 Sensibilisation	4.3 Sensibilisation SGQ
7.4 Communication	4.4 Communication SGQ
7.5 Informations documentées	4.5 Informations documentées

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 13 sur 25 Révision : A
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	Date : 01/10/2025

8 Réalisation des activités opérationnelles	5. Réalisation des activités opérationnelles
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles	5.1 Planification et maîtrise opérationnelles
8.2 Exigences relatives aux produits et services	5.2 Exigences relatives aux produits et services
8.3 Conception et développement de produits et services	5.3 Conception et développement de services
8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	5.4 Maitrise des processus, produits et services fournis par les prestataires externes
8.5 Production et prestation de service	5.5 Production et prestation de service
8.6 Libération des produits et services	5.6 Libération des produits et services
8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes	5.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes
9 Évaluation des performances	6. Evaluation des performances
9.1 Suivi, mesure, analyse et évaluation	6.1 Suivi, mesure, analyse et évaluation
9.2 Audit interne	6.2 Audit interne Qualité
9.3 Revue de direction	6.3 Revue de Direction
10 Amélioration	7. Amélioration
10.1 Généralités	7.3 Généralités
10.2 Non-conformité et action corrective	7.2 Non-conformité et action corrective
10.3 Amélioration continue	7.3 Amélioration continue

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 14 sur 25 Révision : A
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	Date : 01/10/2025

Partie 1. CONTEXTE DU SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE DE L'ASECNA

1.1. Mission et organisation de l'ASECNA

La mission et l'organisation de l'ASECNA sont décrites dans le MSG - Volume 1 – Généralités.

1.2. Compréhension de l'organisation et de son contexte

L'ASECNA nourrit l'ambition de se positionner comme l'un des meilleurs fournisseurs de service de la navigation aérienne, de se maintenir comme un instrument exemplaire de coopération et d'intégration africaine et de s'établir comme étant un acteur majeur de la mise en œuvre du Ciel Unique Pour l'Afrique (CUPA). Cette ambition ne pourra être réalisée sans tenir compte des enjeux internes ou externes qui impactent ses performances. A cet effet, le contexte de l'Agence a été analysé au niveau global afin de déterminer ses orientations stratégiques. Par ailleurs, l'évolution du contexte est analysée périodiquement lors de la revue de direction centrale au niveau du Siège et des revues de direction déconcentrées au niveau local.

Ces analyses prennent en compte les dimensions politique, économique, sociologique, technologique, environnemental, légale ainsi que les orientations de la lettre de mission du Directeur Général portées par la résolution N°2024 CA-154-11 et aboutissent à la détermination des risques auxquels l'Agence doit faire face et les opportunités qu'elle pourrait exploiter.

1.3. Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées


Les besoins et attentes des parties intéressées constituent des éléments d'entrée qui sont analysés lors des revues de direction périodiques. Les parties intéressées de l'Agence sont identifiées au niveau de l'Agence et leur pertinence est déterminée par des outils appropriés. Toutefois, compte tenu des spécificités de chaque processus, les revues des processus analysent les retours d'information des clients et les changements sur les attentes des parties intéressées.

Les parties intéressées pertinentes de l'ASECNA, sans s'y limiter, sont les suivantes :

- Etats et organismes régulateurs (OACI, OMM, etc.) ;
- Usagers de l'air (Compagnies aériennes, Armées de l'air, aviation générale, etc.) ;
- Partenaires aéroportuaires ;
- Prestataires Externes ;
- Personnel et partenaires sociaux ;
- Bailleurs de fonds ;
- Organismes concurrents ;
- Riverains des aéroports et des installations.

1.4. Détermination du domaine d'application du système de gestion de la qualité

Le domaine d'application du Système de Gestion de la Qualité couvre l'ensemble des activités de l'ASECNA (Management, Réalisation et Supports).

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 15 sur 25 Révision : A Date : 01/10/2025
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	

Le périmètre de certification ISO 9001 : 2015 porte spécifiquement sur les missions suivantes :

- a) La gestion de l'information aéronautique :
 - Fourniture de l'information aéronautique (AIM) ;
 - Cartographie aéronautique (MAP) ;
- b) La conception des Procédures de vol ;
- c) L'assistance météorologique à la Navigation Aérienne (MET) ;
- d) La calibration des Aides à la Navigation Aérienne (CEV).
- e) Les Organismes de formation agréés (OFA) :
 - Formation dans le domaine de l'aviation civile (EAMAC)
 - Formation dans le domaine de la météorologie (EAMAC)
 - Formation dans le domaine du sauvetage et de lutte contre l'incendie (ERSI)
 - Centre de langue opérationnel (ERNAM)


Le périmètre d'application du Système de Gestion de la Qualité inclut le Siège et les structures déconcentrées que sont les représentations, les délégations et les établissements de formation (voir détails du périmètre en **annexe du manuel relatif aux généralités**).

1.5. Système de gestion de la qualité et ses processus

Le système de gestion de la qualité (SGQ) de l'ASECNA est basé sur « l'approche processus » conformément aux dispositions des référentiels applicables. Il permet de maîtriser les interactions et interdépendances entre les processus du système et d'atteindre les objectifs globaux de performance attendus.

Toutes les activités de l'Agence sont organisées en grands domaines : Management (M), Réalisation (R), Support (S), présentés par la cartographie globale de l'Agence.

La cartographie des processus de l'Agence est jointe en **annexe 2** du présent manuel. La description détaillée de l'approche processus de l'ASECNA est contenue dans l'instruction y relative également joint en **annexe 3**.

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 16 sur 25 Révision : A Date : 01/10/2025
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	

Partie 2. DIRECTION

2.1. Politique Qualité et Engagement de la Direction

L'ASECNA a élaboré et publié une politique Qualité, Environnement et Santé & Sécurité au travail (QSE) qui prend en compte l'ensemble des exigences QSE et précise les engagements de la Direction en matière de Qualité.

La version en vigueur de la politique est jointe en **annexe 4** du présent Manuel.

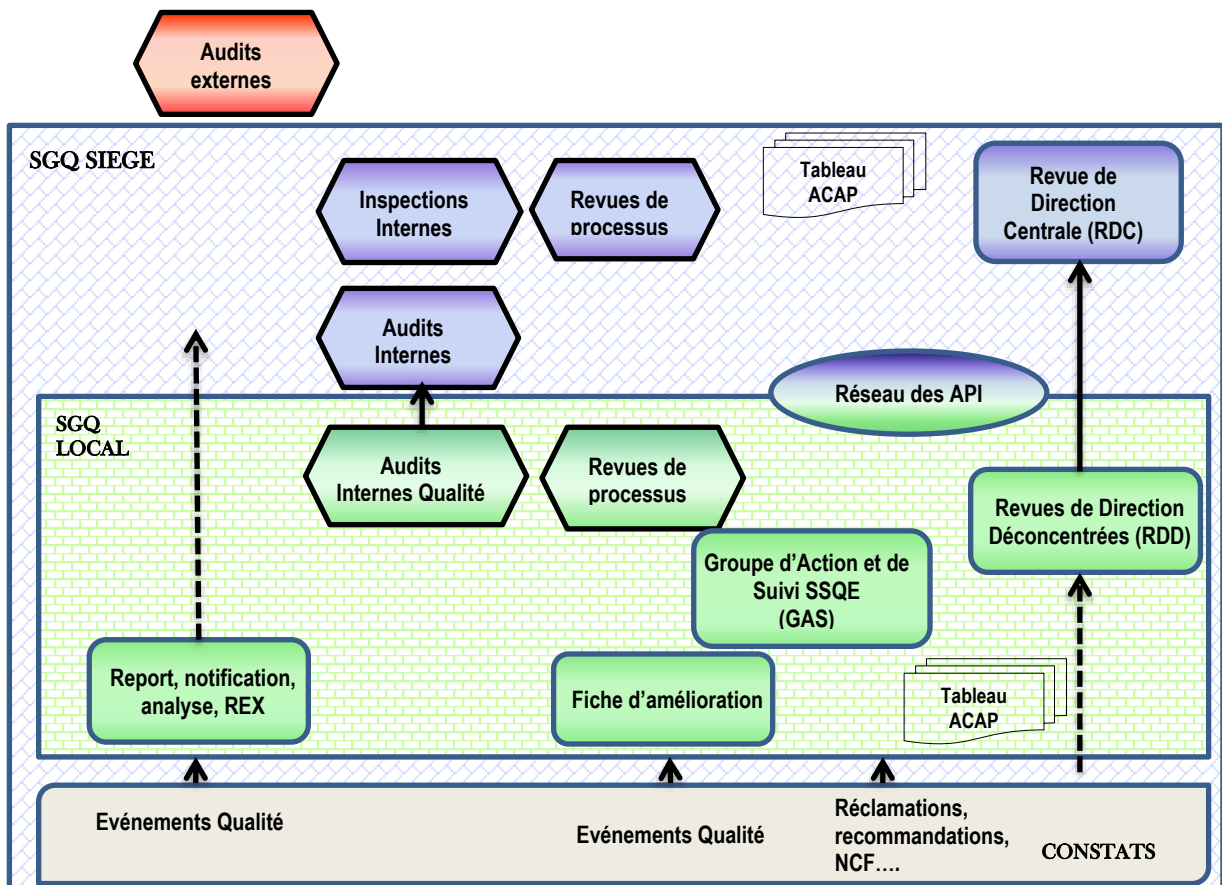
2.2. Rôles, Responsabilités et Autorité en matière de qualité

Les responsabilités de chaque entité sont précisées par décisions du Directeur Général, portant organisation et/ou attributions des structures de l'Agence.


Une décision signée par le Directeur Général précise les responsabilités individuelles du personnel relatives aux Systèmes de gestion Sécurité, Sûreté, Qualité et Environnement de l'Agence.

Le Directeur des Contrôles Internes et des Systèmes de Gestion SSQE est chargé de répondre à toutes les questions relatives au fonctionnement du Système de Gestion de la Qualité. Il est également chargé de veiller à son application et à sa conformité avec la Politique Qualité. Il est représenté dans toutes les structures de l'Agence par les animateurs de proximité interne des Systèmes de Gestion SSQE.

Le schéma ci-après présente l'organisation du pilotage du Système de Gestion de la Qualité, au niveau de l'ASECNA.



(Signature manuscrite)

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 17 sur 25 Révision : A Date : 01/10/2025
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	

Les organes de pilotage des Systèmes de Gestion SSQE de l'ASECNA définis par décision du Directeur Général sont les suivants :

- La **Revue de Direction Centrale (RDC)** : organe de pilotage de plus haut niveau des Systèmes de Gestion de la Sécurité, Sûreté, Qualité et Environnement ;
- Les **Revues de Direction Déconcentrée (RDD)**, organe de pilotage au niveau des structures déconcentrées ;
- Le **Comité de Coordination Interne (CCI)**, organe de pilotage des Systèmes de Gestion de la Sécurité, Sûreté, Qualité et Environnement au niveau des structures du Siège ;
- Les **Groupes d'Actions et de Suivi des Systèmes de Gestion SSQE (GAS)**.

2.3. Référentiels et exigences réglementaires

L'Agence a identifié les exigences clients, normatives applicables ci-après :

- La norme ISO 9001 V 2015 : Systèmes de Management de la Qualité - Exigences
- La norme ISO 9000 : Termes et vocabulaire
- La norme ISO 19011 : Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management
- Annexe 3 de l'OACI
- 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)
- Annexe 15 de l'OACI paragraphe 3.6 relatif au SGQ
- Doc 9839 manuel sur le système de gestion de la qualité des SIA
- Résolutions du CM de l'ASECNA
- Résolutions du CA de l'ASECNA
- Exigences réglementaires des autorités d'aviation civile des pays membres de l'ASECNA
- Exigences internes de l'ASECNA
- Manuels d'exploitation opérationnelles de l'ASECNA
- Procédures internes de l'ASECNA


Partie 3. PLANIFICATION

3.1. Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

Des mécanismes sont mis en place pour identifier, évaluer, atténuer les risques SGQ liés aux activités de l'Agence.

Le manuel de gestion des risques et les documents associés précisent les modalités d'application.

Les risques SGQ et les autres risques sont identifiés au niveau de chaque processus de l'Agence.

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 18 sur 25
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	Révision : A Date : 01/10/2025

Les opportunités en matière de SGQ sont prises en compte dans le plan d'actions annuel des structures de l'Agence ainsi que dans les plans d'actions spécifiques.


3.2. Objectifs Qualité et planification pour les atteindre

L'ASECNA définit et revoit périodiquement des objectifs spécifiques qualité. Ainsi ces objectifs, les cibles et les indicateurs associés sont répertoriés dans les documents suivants :

- Les plans d'actions élaborés suivant le formulaire en vigueur ;
- Le tableau de suivi des indicateurs.

3.3. Planification des modifications en matière de SGQ

Les modifications en matière de Système de Gestion de la Qualité sont planifiées dans le plan d'action de la direction en charge des Systèmes de Gestion SSQE ainsi que dans les plans d'actions sectoriels au niveau des différents processus. Ces plans d'actions prennent en compte l'objectif des modifications et leurs conséquences, l'intégrité du SGQ, la disponibilité des ressources et l'attribution ou la réattribution des responsabilités et autorités.

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 19 sur 25 Révision : A
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	Date : 01/10/2025

Partie 4. SUPPORT

4.1. Ressources

4.1.1. Infrastructures et environnement pour la mise en œuvre des processus

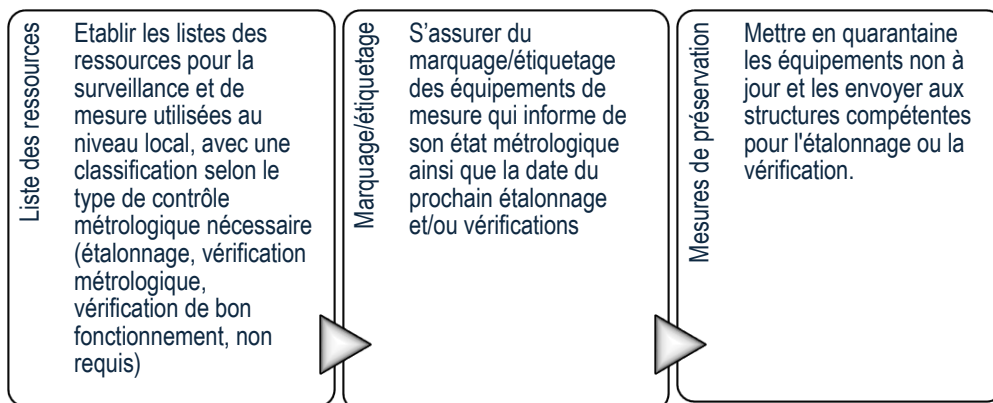
Les infrastructures nécessaires à la réalisation des activités de l'ASECNA sont mises en œuvre essentiellement dans le cadre des projets d'investissement et entretenus par les processus en charge de la maintenance.

4.1.2. Ressources financières

Les ressources financières de l'Agence, organisées en budget de fonctionnement et budget d'investissement, proviennent essentiellement des redevances perçues auprès des usagers et des produits issus de l'exécution des contrats de délégation de gestion et de prestations diverses. Les processus en charge de la gestion des ressources financières organisent l'administration, l'allocation et l'utilisation des Ressources Financières.

4.1.3. Ressources pour la surveillance et la mesure

Pour s'assurer de la maîtrise des ressources pour la surveillance et la mesure, chaque structure concernée est chargée de mettre en œuvre les actions suivantes :




La structure en charge des Moyens Techniques coordonne les mesures pour l'étalonnage et la vérification des appareils et équipements de mesure utilisés pour la maintenance.

La structure en charge de l'Exploitation de la Météorologie Aéronautique coordonne les mesures pour l'étalonnage et la vérification des appareils et équipements de mesure utilisés pour la météorologie aéronautique.

4.1.4. Ressources Humaines

La politique de gestion des ressources humaines contribue aux objectifs généraux de consolidation et de

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 20 sur 25 Révision : A
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	Date : 01/10/2025

renforcement des acquis, de préparation des mutations à venir et de satisfaction des exigences des métiers de l'Agence.

Les processus en charge de la gestion des ressources humaines et des compétences s'assurent de la disponibilité des Ressources Humaines en effectif et en compétences.

4.1.5. Connaissances organisationnelles

Plusieurs dispositions existent au sein de l'ASECNA pour favoriser l'accessibilité, la conservation et le partage des connaissances organisationnelles, notamment :

- La diffusion des informations documentées ;
- Les retours et partages d'expérience (REX) ;
- La veille réglementaire et technologique ;
- Les bibliothèques internes et en ligne (ex : accès au portail OACI) ;
- Les Cellules d'Instruction des Centres ASECNA (CELICA) ;
- Les actions de sensibilisation, communication et formation menées en interne.

4.2. Compétences

Les compétences spécifiques nécessaires pour le personnel technique de l'Agence sont définies dans les **manuels d'exploitation des structures** opérationnelles.

Un programme de formation afin de maintenir les compétences de l'ensemble du personnel est élaboré et mis en œuvre par la Direction des Ressources Humaines.

Les formations (initiale et continue) du personnel sont assurées principalement par les trois établissements de formation de l'Agence (EAMAC, ERNAM et ERSI), les Cellules d'Instruction des Centres ASECNA (CELICA) et les organismes de formation externes.


Par ailleurs, les dispositions sont établies pour assurer l'évaluation à chaud et à froid des actions de formation.

4.2.1. Sensibilisation SGQ

Les actions de sensibilisation sur le SGQ sont intégrées dans les plans d'action annuels des structures en charge des Systèmes de Gestion SSQE (au Siège et au niveau des structures déconcentrées).

Ainsi, les actions sont planifiées et mises en œuvre pour que le personnel soit notamment sensibilisé et qu'il prenne conscience de :

- la politique qualité ;
- les objectifs qualité pertinents ;

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 21 sur 25 Révision : A Date : 01/10/2025
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	

- leur contribution à l'efficacité du système de management de la qualité, y compris les avantages liés à l'amélioration des performances ;
- les implications du non-respect des exigences du système de management de la qualité.

4.2.2. Communication du SGQ

Les actions de communication sont réalisées dans le but de s'assurer que tous les agents de l'ASECNA à tous les niveaux sont conscients de l'importance du système de gestion de la Qualité (SGQ) de l'Agence, notamment :

- La politique SGQ ;
- Les processus, les procédures et toutes les composantes du SGQ ;
- Le rôle et les responsabilités individuelles, particulièrement en cas de non-conformités et lors de la gestion des situations d'urgence ;
- La prévention et la gestion des situations d'urgence ;
- Les risques de non-qualité, associés aux activités.

Un plan de communication annuel est établi pour l'organisation des actions y relatives.

4.3. Informations documentées

L'organisation des informations documentées du système de Gestion de la Qualité de l'ASECNA est conforme à ce qui est décrit dans le MSG - Volume 1 - Généralités.

Les procédures relatives à la maîtrise des informations documentées relatives au Système de Gestion de la Qualité sont listées dans le recueil des procédures des Systèmes de Gestion SSQE de l'Agence annexé au présent manuel.

Une série de formulaires harmonise les éléments nécessaires à une maîtrise documentaire.

Partie 5. REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES


5.1. Planification et maîtrise opérationnelles

L'ASECNA planifie et développe les processus nécessaires pour la fourniture des services de la navigation aérienne et autres services à ses clients et autres parties intéressées.

Ceci implique que les services sont fournis conformément aux besoins et exigences des clients et autres parties intéressées ainsi qu'aux exigences de fonctionnement des processus de réalisation, en respect aux exigences légales et réglementaires.

Ces processus détaillent plus clairement :

- Les objectifs qui doivent être respectés pour satisfaire les exigences des clients ;
- Les ressources exigées pour fournir les services attendus ;

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 22 sur 25 Révision : A
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	Date : 01/10/2025

- Le contrôle et la surveillance des processus nécessaires pour s'assurer d'une bonne fourniture des services ;
- Les rapports ou toute autre exigence spécifique devant être produites après la livraison des services ;
- L'identification de tous les aspects environnementaux associés aux processus et procédures dans la fourniture des services ;
- L'identification de tous les risques professionnels associés aux processus et procédures dans la fourniture des services ;
- La communication des moyens de maîtrise requis pour la réduction ou la prévention des risques de santé et sécurité au travail ou des impacts environnementaux significatifs.

5.2. Exigences relatives aux produits et services

Les exigences relatives aux produits et services sont identifiées et prises en compte dans les manuels d'exploitation relatifs au service concerné.

5.3. Conception et développement de services

Les activités de conception et développement concernent particulièrement les procédures de vol, les projets et les formations.

Pour la maîtrise de la conception et du développement de ces services, les procédures spécifiques de conception et développement sont définies dans les manuels d'exploitation des activités concernées.

5.4. Maîtrise des processus, produits et services fournis par les prestataires externes


La maîtrise des activités et produits fournis par les prestataires externes au niveau de l'Agence se fait au niveau des processus en charge :

- Des études et projets pour les prestataires externes d'équipements, systèmes opérationnels et infrastructures de génie civil ;
- De l'approvisionnement et les achats de consommables ;
- Des autres services externalisés.

Une procédure d'évaluation des prestataires externes décrit l'évaluation des prestations extérieures et plus particulièrement celles qui ont un fort impact sur la Qualité des services fournis.

5.5. Production et prestation de services

La production et prestation de services est traitée suivant les procédures définies dans les manuels d'exploitation relatifs au service concerné.

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 23 sur 25 Révision : A
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	Date : 01/10/2025

5.6. Libération des produits et services

La libération des produits et services est traitée suivant les procédures définies dans les manuels d'exploitation relatifs au service concerné.

5.7. Maîtrise des éléments de sortie non conformes

Les éléments de sortie non conformes pour les services fournis par l'ASECNA à ses usagers sont traités suivant les procédures définies dans les manuels d'exploitation relatifs au service concerné ainsi que de la procédure de traitement des constats.

Partie 6. EVALUATION DES PERFORMANCES

6.1. Suivi, mesure, analyse et évaluation

Les indicateurs de performance définis pour chaque processus font l'objet de mesure et de rapports périodiques. Les résultats sont analysés au regard des objectifs cibles fixés pour chaque domaine d'activités.


Chaque pilote processus surveille le fonctionnement du processus dont il a la charge à partir des indicateurs définis dans les fiches d'identification des processus, et/ou de toutes autres informations pertinentes recueillies. A chaque mesure effectuée, le pilote met à jour le Tableau de suivi des indicateurs du Système de Gestion de la Qualité et procède à l'analyse des données collectées.

A l'aide de la procédure de traitement des constats, le pilote traite (ou s'assure du traitement) des constats relatifs au processus. Les constats peuvent résulter de l'analyse des indicateurs du processus ou d'autres sources (rapports d'audits, dysfonctionnements constatés, etc.).

Conformément à la décision portant composition, attributions et fonctionnement des organes de pilotage et de suivi des Systèmes de Gestion SSQE, les analyses des performances sont effectuées lors des différentes instances de pilotage des Systèmes de Gestion SSQE de l'Agence (GAS, CCI, RDC, RDD) pour faire ressortir les informations sur l'efficacité des Systèmes de Gestion SSQE telles que :

- la satisfaction des clients et les retours d'information des parties intéressées pertinentes ;
- le degré de réalisation des objectifs qualité ;
- la performance des processus et la conformité des produits et services ;
- les non-conformités et les actions correctives ;
- les résultats de la surveillance et de la mesure ;
- le respect des obligations de conformité ;
- les résultats d'audit ;
- l'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités ;
- les performances des prestataires externes

Il existe d'autres moyens de surveillance tels que :

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 24 sur 25 Révision : A
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	Date : 01/10/2025

- Les **revues de processus**, pour l'amélioration continue des processus de l'Agence ;
- Les **audits externes et les missions CVS** qui permettent la surveillance de la qualité des services fournis par l'Agence ;
- Les **inspections, contrôles internes et missions CVC** pour la vérification des aspects techniques, financiers et administratifs ;
- La **veille réglementaire** pour l'évaluation périodique du respect des obligations de conformité ;
- Les **autres réunions** relatives aux activités d'un processus.

6.2. Audit interne Qualité

En application de la procédure **Audit interne** des Systèmes de Gestion SSQE, un planning annuel d'audits internes qualité est élaboré et mis en œuvre pour s'assurer de la conformité aux exigences établies des différents éléments du Système de gestion de la Qualité (SGQ) et de la réalisation des activités planifiées.

6.3. Revue de direction

Pour s'assurer de la pertinence et de l'efficacité de ses Systèmes de Gestion SSQE, comprenant le Système de Gestion de la Qualité, l'ASECNA planifie une revue de direction centrale (**RDC**) annuelle. Cette revue est alimentée, entre autres, par les résultats des revues de direction des structures déconcentrées (**RDD**) et la réunion de l'organe de pilotage des Systèmes de Gestion SSQE au niveau des structures du Siège (**CCI**).

La procédure Revue de direction ainsi que la décision portant fonctionnement des organes de pilotage décrivent de façon détaillée la composition et le fonctionnement desdites revues.

Partie 7. AMELIORATION


7.1. Généralités

L'Agence identifie les opportunités d'améliorations en prenant en compte les actions nécessaires à mettre en œuvre pour satisfaire aux exigences des clients et autres parties intéressées pertinentes. Ces actions sont proposées à l'issue des réunions des organes de pilotage, des audits et inspections internes et externes ainsi que de l'exploitation des attentes des parties intéressées.

7.2. Non-conformité et action corrective

Les responsables des structures et la structure en charge des Systèmes de Gestion SSQE s'assurent que toutes les actions correctives sont menées pour éliminer les non-conformités détectées et leurs causes.

Le traitement des constats et des actions correctives se fait à travers les procédures de traitement des constats et de traitement des actions correctives. Il est réalisé une analyse des causes pour identifier les actions correctives. Un tableau de suivi des actions correctives est établi à cet effet.

 ASECNA	MANUEL DES SYSTEMES DE GESTION DE LA SECURITE, LA SURETE, LA QUALITE ET L'ENVIRONNEMENT	Page : 25 sur 25
	SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE (SGQ)	Révision : A Date : 01/10/2025

7.3. Amélioration continue

Dans la fourniture de ses services de la navigation aérienne et de l'ensemble de ses prestations, l'ASECNA assure un système d'amélioration continue par la réalisation des actions suivantes :

- l'examen de sa stratégie et de ses objectifs des Systèmes de Gestion SSQE ;
- une revue de toute la documentation opérationnelle lors des revues de processus ;
- une revue régulière de toute la documentation de pilotage des Systèmes de Gestion SSQE ;
- l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'audit ;
- le Retour d'informations des clients et autres parties intéressées ;
- la revue des exigences des Systèmes de Gestion SSQE.

Lors de l'animation des instances de pilotage des Systèmes de Gestion SSQE, l'ASECNA s'efforce continuellement d'améliorer les processus impliqués dans la gestion des risques liés au système de gestion de la Qualité.