

Concept de la qualité

5.1 Définitions

Qualité [IV]

La qualité est l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites.

Ainsi, un produit de qualité est un produit qui satisfait aux normes.

Norme [IV]

Une norme, du latin *norma* « équerre, règle », est un document qui définit des exigences, des spécifications, des lignes directrices ou des caractéristiques à utiliser systématiquement pour assurer l'aptitude à l'emploi des matériaux, produits, processus et surtout des services. Tout ce qui entre dans une norme est considéré comme « normal » ou « conforme », alors que ce qui en sort est « anormal » ou « non conforme ». Ces termes peuvent sous-entendre ou non des jugements de valeur.

Les Normes internationales garantissent des produits et services sûrs, fiables et de qualité. Pour les entreprises, elles sont des outils stratégiques permettant d'abaisser les coûts en réduisant les déchets et les erreurs tout en améliorant la productivité. Elles aident les entreprises à accéder à de nouveaux marchés, établissent des règles du jeu équitables pour les pays en développement et facilitent le libre-échange et le commerce équitable dans le monde.

Organisation internationale de normalisation établit les normes internationales appelées des **normes ISO** (International Standard Organisation). Voici quelques exemples de norme ISO selon leur domaine d'action :

Tableau I.17 : Quelques exemples de normes ISO [IV]

Famille de norme ISO	Domaine d'action
ISO 9000	Les systèmes de management de la qualité et leur terminologie
ISO 9001	Les exigences des systèmes de management de la qualité, les obligations des entreprises certifiées
ISO 9004	Les exigences des systèmes de management de la qualité, les obligations des entreprises certifiées
ISO 10011	Lignes directrices pour la réalisation d'audit pour contrôler la qualité
ISO 14001	Lignes directrices pour le respect de l'environnement

La certification [IV]

La certification est une assurance écrite (sous la forme d'un certificat) donnée par une tierce partie qu'un produit, service ou système est conforme à des exigences spécifiques.

La certification est un instrument utile qui, en démontrant que votre produit ou service répond aux normes ISO, renforce votre crédibilité. Dans certains secteurs, elle est même une obligation légale ou contractuelle.

Cependant, notons bien que l'ISO n'exerce pas d'activités de certification. L'organisation établit des normes comme l'ISO 9001 et ISO 14001 mais ne délivre pas de certificats. Ces services sont assurés par des organismes de certification externes. Par conséquent, une entreprise ou une organisation ne peut pas être certifiée par l'ISO.

Les audits sont un élément essentiel de l'approche par systèmes de management, car ils permettent à l'entreprise ou à l'organisation de vérifier si les objectifs fixés sont remplis et si la conformité à la norme est assurée.

Action corrective et Action préventive (ACAP) [IV]

Dès la détection d'une non-conformité (non satisfaction à une exigence), une action corrective et action préventive doit être mis en place pour éliminer la cause de cette non-conformité.

Une action corrective est entreprise pour empêcher la réapparition alors que l'action préventive est pour empêcher l'occurrence.

5.2 Qualité dans le domaine de la prévision d'aérodrome

5.2.1 La norme ISO correspondante [IV]

La norme relative à la prévision d'aérodrome est la norme ISO 9001-version 2008. La prochaine version devra être déployée avant la fin de l'année 2015 et intégrera la notion de maîtrise et d'analyse des risques.

Les exigences y sont relatives à quatre grands domaines :

➤ Responsabilité de la direction

Exigences d'actes de la part de la direction en tant que premier acteur et permanent de la démarche.

➤ Système qualité

Exigences administratives permettant la sauvegarde des acquis. Exigence de prise en compte de la notion de système.

➤ Processus

Exigences relatives à l'identification et à la gestion des processus contribuant à la satisfaction des parties intéressées.

➤ Amélioration continue

Exigences de mesure et enregistrement de la performance à tous les niveaux utiles ainsi que d'engagement d'actions de progrès efficaces.

5.2.2 L'organisme certifiant [IV]

L'organisme qui a la compétence de donner une certification de la norme **ISO 9001 version 2008** dans le cadre des activités aéronautique est l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI). En matière d'assistance météorologique à la navigation aérienne, les normes et pratiques recommandées de l'OACI se figurent dans l'annexe 3 de l'OACI.

Dans le cadre de ce document, une **norme** se définit comme toute spécification portant sur les caractéristiques physiques, la configuration, le matériel, les performances, le personnel et les procédures, dont l'application uniforme est **reconnue nécessaire** à la sécurité ou à la régularité de la navigation aérienne internationale et à laquelle les États contractants se conformeront en application des dispositions de la Convention.

La Pratique recommandée se définit comme toute spécification portant sur les caractéristiques physiques, la configuration, le matériel, les performances, le personnel et les procédures, dont l'application uniforme est **reconnue souhaitable** dans l'intérêt de la sécurité, de la régularité ou de l'efficacité de la navigation aérienne internationale et à laquelle les États contractants s'efforceront de se conformer en application des dispositions de la Convention.

Les dispositions de l'Annexe 3 ayant un caractère de règlement sont, à quelques légères différences de forme près, identiques à celles qui figurent au Règlement technique de l'Organisation météorologique mondiale (OMM).

Les conditions nécessaires à l'obtention d'une prévision d'aérodrome de qualité

Pour avoir une prévision d'aérodrome de qualité, il faut que les conditions suivantes soient remplies :

- L'observateur qui fait l'observation soit qualifié ;
- Les instruments utilisés soient qualifiés ;
- Le prévisionniste qui fait la prévision d'aérodrome soit qualifié.

En effet, la fiabilité de la prévision dépend tout d'abord de la qualité des données d'observations météorologiques. Si les données d'observations sont aberrantes, les sorties de modèle de prévision seront erronés et peut conduire

Evaluation de la conformité des TAF

à une mauvaise prévision. Or pour avoir des données d'observation de qualité, il faut essentiellement que l'observateur et les instruments soient qualifiés. Ensuite, la fiabilité de la prévision dépend aussi de l'expérience du prévisionniste. Ce dernier doit être nanti d'une qualification.

Conclusion sur la première partie

Nous avons vu les caractéristiques essentielles de quelques d'aérodromes de Madagascar et que l'existence d'une assistance météorologique à la navigation aérienne de qualité est indispensable sur ces aérodromes. Ainsi, notre étude se rapportera sur les données de prévision d'aérodrome (TAF) de ces aérodromes.

Comme la notion de qualité est subjective, elle peut se quantifier par une mise en conformité avec les exigences de référentiels (normes et pratiques recommandés de l'OACI au niveau international [6], [7], [8], NOTEM au niveau régional [9] et RAM 7.02 [10] au niveau national).

Ainsi, dans la deuxième partie, pour avoir un aspect objectif de la qualité des prévisions d'aérodrome de ces aérodromes, nous allons proposer une méthode d'évaluation des conformités des prévisions d'aérodrome et dans la troisième partie, essayer d'apporter une Action Corrective et Action Préventive (ACAP) face aux non conformités détectés.