



8 AMELIORATION

8.1 Comptes rendus et traitement des événements sécurité, sûreté, SST, qualité et environnement

Les services sont fournis, conformément aux exigences réglementaires nationales et internationales et aux exigences clients. En particulier les services de la navigation aérienne sont fournis en temps réel. L'application des exigences sécurité est prioritaire sur les autres exigences.

La collecte et l'analyse des événements ainsi que l'identification des mesures correctives et préventives sont décrites par les procédures **de traitement des constats et des actions correctives**.

En particulier, un **Manuel de traitement des événements sécurité (MANSECU)** détaille le mode opératoire à suivre pour le recueil, la notification, l'analyse et la proposition des actions correctives et de retour d'expérience (REX).

L'analyse des événements sécurité est réalisée par les organes suivants :

- La **Commission locale** pour l'analyse des événements sécurité au niveau des activités opérationnelles ;
- Les **Commissions Locales Pluridisciplinaires** pour l'analyse des événements sécurité au niveau de la Représentation.

Le traitement des autres événements est mis en œuvre de façon progressive au fur et à mesure du développement du SMI. Ces événements sont reportés par l'intermédiaire d'une fiche d'amélioration.

8.2 Prise en charge des non-conformités et actions correctives

Le traitement des constats et des actions correctives se fait à travers les procédures **de traitement des constats et 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.

8.3 Amélioration continue

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

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

Les points ci-dessus sont traités lors de l'animation des instances de pilotage du SMI :

L'ASECNA s'efforce continuellement d'améliorer les processus impliqués dans la fourniture des services de la navigation aérienne. Les améliorations peuvent être récapitulées dans les domaines suivants :

- Réduction des risques de sécurité (annexe 19), sûreté (annexe 17), qualité, environnement, Santé au travail et Risques de Sécurité ;
- Amélioration de la satisfaction clients ;
- Réduction d'impacts de ses activités sur l'environnement dans le cadre de la fourniture de ses services.