

7 EVALUATION DES PERFORMANCES

7.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation de la performance

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

Le suivi des processus est réalisé à travers le processus **OM3.3 « Assurer le management des risques et opportunités, l'évaluation et l'amélioration du SMI »**.

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 (FIM et FIP), et/ou de toutes autres informations pertinentes recueillies. A chaque mesure effectuée, le pilote met à jour le Tableau de suivi des indicateurs du SMI 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 du SMI, les analyses des performances sont effectuées lors des sessions des instances de pilotage du SMI de la Représentation (GAS et RDD) pour faire ressortir les informations sur l'efficacité du système de management intégré telles que :

- la satisfaction des clients et les retours d'information des parties intéressées pertinentes ;
- le degré de réalisation des objectifs sécurité, sûreté, SST, qualité et environnement ;
- 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.

7.2 Niveau de sécurité de la navigation aérienne

Le niveau de sécurité est évalué deux fois par an à partir de l'analyse d'événements de sécurité, de statistiques de trafic et de la charge moyenne de travail des contrôleurs durant la période de référence. A l'issue de l'évaluation, le niveau de sécurité est exprimé en termes de nombre d'événements significatifs imputables à la Représentation pour 100.000 vols.

7.3 Audit interne

En application de la procédure **Audits internes**, un planning annuel d'audits internes est élaboré et mis en œuvre pour s'assurer de la conformité aux exigences établies des différents éléments du SMI et dans la réalisation des activités planifiées.

Les responsables des structures auditées et le Chargé Sécurité, Sûreté, Qualité et Environnement s'assurent que toutes les actions correctives sont menées pour éliminer les non-conformités détectées et leurs causes.



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.