

5 - Le contrôle de la conformité

Déploiement des audits internes « en interne »
Gulden Mart, responsable SGS et pôle certifications, Aéroport de Strasbourg Entzheim

Le contrôle des activités sous-traitées
Maxime Brugel, chef de division Aéroports et Navigation Aérienne, DSAC Sud

L'identification des causes fondamentales : POURQUOI ?
Nicolas Turcot, chef de programme certification, pôle aéroports, DSAC

Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

www.civilaviation.gouv.fr

Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

dgac


DSAC

Déploiement des audits internes
« en interne »



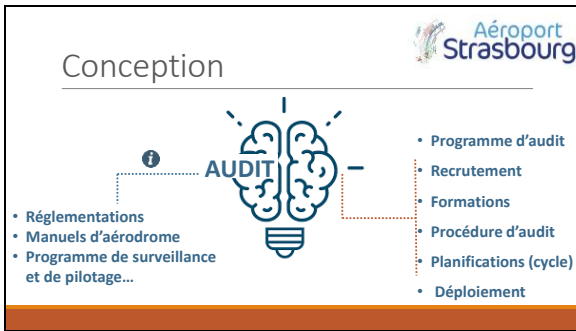
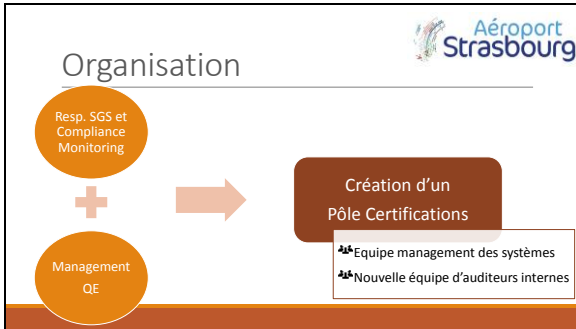
Aéroport
Strasbourg



 Aéroport
Strasbourg

Déploiement des audits en internes

- 👤 Organisationnelle
- 👤 Conception
- 👤 REX





Retour d'expérience SXB

-  1. Planification
-  2. Fiabilité des auditeurs
-  3. Efficience (au lancement)
-  4. Indépendance





Madame Gulden MART
Responsable SGS et Pôle Certifications

Le contrôle des activités sous-traitées

Séminaire sécurité des aérodromes 2019
Les suites de la certification européenne

Maxime BRUGEL
DSAC Sud

20 NOVEMBRE 2019

Direction Générale de l'Aviation Civile
Ministère de la Transition écologique et solidaire

QUELLES ACTIVITÉS ?

© Richard METZGER, Isabelle ROSSI / DGAC - STIC

Direction Générale de l'Aviation Civile
Ministère de la Transition écologique et solidaire

L'exploitant peut faire le choix de sous-traiter certaines activités relevant de sa responsabilité comme le SSLIA, certaines actions d'entretien, la formation ou encore l'obtention de données aéronautiques (relevés WGS84 ou d'obstacles).

LES EXIGENCES

ADR.OR.D.010 Activités sous-traitées

a) (...) L'exploitant d'aérodrome veille à ce que, dans le cadre de la sous-traitance ou de l'achat d'une partie de son activité, le produit ou service sous-traité ou acheté soit conforme aux exigences applicables.
(...)

AMCL ADR.OR.D.010 Contracted activities

Accord écrit définissant les activités sous-traitées et exigences
Activités sous-traitées incluses dans le contrôle de conformité
(...)

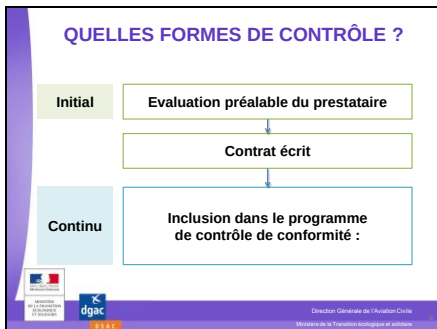
AMC1 ADR.OR.D.005(b)(11) Management system

Contrôle de conformité doit être structuré selon ... la complexité des activités, y compris celles sous-traitées

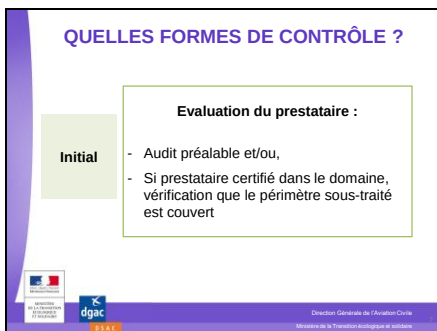
The ultimate responsibility for the product or service provided by contracted organisations should always remain with the aerodrome operator.

Direction Générale de l'Aviation Civile
Ministère de la Transition écologique et solidaire

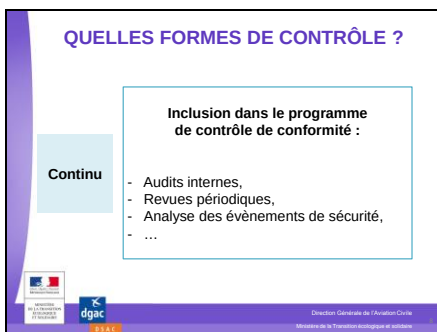
Lorsque ces activités sont cadrées par des exigences, l'exploitant reste responsable de leur respect. Il reste l'ultime responsable des activités, qu'elles soient réalisées en propre ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant.



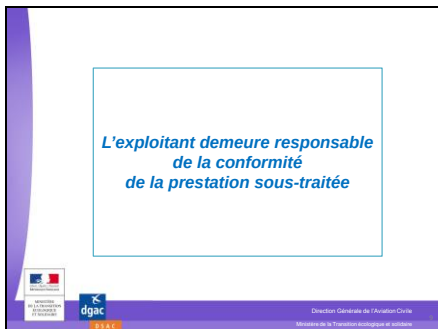
Le processus de vérification par l'exploitant de la capacité de son sous-traitant à assurer sa mission passe par une évaluation préalable et, en continu, par une vérification que la prestation achetée est conforme aux exigences internes et externes




La profondeur de l'évaluation de la capacité du prestataire à rendre le service dépend de la complexité du domaine et peut-être adaptée selon la situation du prestataire. Par exemple pour un prestataire disposant d'une certification (ou équivalent) dans le domaine sous-traité, un audit préalable n'est pas forcément nécessaire, la compétence pouvant être supposée reconnue par la certification. En revanche pour un sous-traitant non certifié, l'exploitant doit s'assurer lui-même de cette compétence




Comme pour le contrôle préalable, la profondeur de la vérification directe par l'exploitant peut être adaptée selon que le sous-traitant dispose, ou non, d'un certificat.

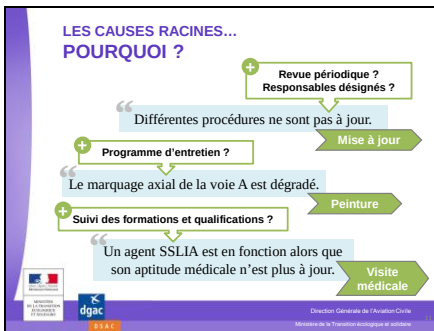


*L'exploitant demeure responsable
de la conformité
de la prestation sous-traitée*

 République Française
Ministère de l'Équipement, des Transports et de l'Énergie

 dgac

Direction Générale de l'Aviation Civile
Ministère de l'Équipement, des Transports et de l'Énergie



Après l'identification d'une non-conformité, qu'elle provienne d'un audit interne ou de la DSAC, la recherche de la ou des **causes fondamentales** (ou causes racines, « root causes »). En plus des actions corrigeant la non-conformité, cette recherche permet de mettre en place des actions empêchant ou réduisant la probabilité qu'elle survienne à nouveau, ou **actions préventives**.

Cette identification des causes à l'origine des non-conformités est une exigence de l'ADR.OR.C.020 Constats et actions correctives (voir aussi l'AMC et la GM associés).

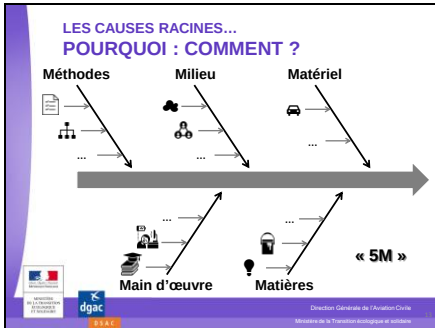


Une méthode simple consiste à se poser la question « POURQUOI ? ». « Pourquoi cette non-conformité existe ? ». Et une fois une réponse obtenue, se poser cette même question « pourquoi », au moins 5 fois. Il s'agit de la méthode dite des « **5 pourquoi** ».

Exemple :

- Constat : « Différentes procédures ne sont pas à jour ».
- POURQUOI ? « Parce qu'elles n'ont pas été mises à jour ».
- ...POURQUOI ? « Parce que personne n'a cherché à le faire, alors que des responsables d'une vérification annuelle de chaque procédure sont désignés ».
- ...POURQUOI ? « Parce que le directeur qualité ne les a pas sollicités, alors qu'il le faisait avant »
- ...POURQUOI ? « Parce qu'il a été remplacé et que le nouveau directeur ne savait pas que les responsables attendaient cette sollicitation annuelle »
- ...POURQUOI ? « Parce que cette sollicitation n'était pas formellement prévue » et/ou « Parce qu'il n'y a pas eu de transmission entre l'ancien et le nouveau directeur qualité »

Les réponses aux « pourquoi » peuvent amener à identifier plusieurs causes possibles. Il peut être intéressant de les représenter sous forme d'arbre.



On peut chercher à répondre aux 5 pourquoi en utilisant un autre outil : les « 5M ». Il s'agit de considérer que toute activité repose sur des Méthodes, de la Main-d'œuvre, un Milieu, du Matériel et des Matières. Une approche simple consiste à rechercher si chacun de ces « M » peut répondre au « pourquoi ». Ces 5M peuvent être représentés sous forme de diagramme « en arêtes de poisson » ou diagramme d'Ishikawa.

Crédits images : fatigue by Nithinan Tatah, training by Andy Mmot, paint bucket by Aman, Social by Adrien Coquet, Spider Web by Hey Rabbit, manager by Round Pixel, checklist by mardjoe, Handshake by Susannanova from the Noun Project