



Dossier du BHI No. S3/8152

LETTRE CIRCULAIRE 117/2005
21 novembre 2005

MISE EN OEUVRE DES PRATIQUES DE GESTION DE LA QUALITE

- Références: 1) Lettre circulaire du BHI 71/2004 en date du 2 novembre 2004.
2) Lettre circulaire du BHI 49/2005 en date du 11 mai 2005.

Madame la Directrice, Monsieur le Directeur,

Le paragraphe 4.1 des principes du WEND stipule que :

"Une norme reconnue doit être utilisée en ce qui concerne la gestion de la qualité (par exemple ISO 9000) afin d'assurer des services ENC de grande qualité."

En outre, dans le cadre de la tâche T4.2.4 du Programme de travail de l'OHI, il est demandé au BHI de « Surveiller les développements intervenus dans la gestion de la qualité et d'en informer les Etats membres, ainsi que d'encourager les homologations (ISO 9000) pour la gestion de la qualité, afin de renforcer la position des services hydrographiques en tant que prestataires de services. »

A cet effet, la lettre circulaire 71/2004 demandait, *entre autres*, que les Etats membres rendent compte de l'état de la mise en œuvre des pratiques de gestion de la qualité. Les résultats de cette enquête (voir Doc. WEND 9-3C) ont été exposés au Comité WEND au cours de la 9e réunion WEND (Monaco 7-8 avril 2005). Comme indiqué dans la LC 49/2005 (voir Action 4 de l'Annexe A), il en est découlé une action pour « *Les EM de rechercher/fournir la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité* ». La 17e réunion de la CHRIS (septembre 2005) a ensuite considéré que ces résultats (voir pièce jointe) devaient être à nouveau portés à l'attention des Etats membres, d'où la présente lettre circulaire. Les Etats membres qui ont besoin d'une assistance en ce qui concerne la mise en œuvre des pratiques de gestion de la qualité pourraient avoir avantage à collaborer avec les Etats membres qui ont déjà mis en œuvre avec succès de telles pratiques.

Dans la mesure où les Etats membres fourniront au BHI des informations actualisées, cette base de données sera tenue à jour sur le site web de l'OHI, à la rubrique Comité WEND, et mise à disposition des Etats membres, selon que de besoin.

Veillez agréer, Madame la Directrice, Monsieur le Directeur, l'assurance de ma haute considération.

Pour le Comité de direction,

Contre-amiral Kenneth BARBOR
Directeur

Mise en oeuvre des pratiques de gestion de la qualité

Présenté par :	BHI
Résumé :	Le Principe 4.1 du WEND stipule qu'une norme reconnue de gestion de la qualité doit être utilisée afin d'assurer des services ENC de grande qualité. Ce document rend compte de l'état de la mise en oeuvre de systèmes de gestion de la qualité au sein de l'OHI et fournit parmi les Etats membres de l'OHI des points de contact auprès desquels un Etat membre peut trouver assistance au fur et à mesure qu'il progresse dans la mise en oeuvre d'un système de gestion de la qualité.
Documents connexes :	<ul style="list-style-type: none"> • Résolution technique de l'OHI K 2.19 "Principes de la base de données mondiale pour les ENC." • Lettre circulaire 71/2004 du 2 novembre 2004
Projets connexes:	Aucun

Introduction / Historique

Le Principe 4.1 du WEND stipule :

"Une norme reconnue de gestion de la qualité (par exemple ISO 9000) doit être utilisée pour assurer des services ENC de grande qualité ».

En outre, dans le cadre de la tâche T4.2.4 du Programme de travail de l'OHI, il est demandé au BHI de « Surveiller les développements intervenus dans la gestion de la qualité et d'en informer les Etats membres, ainsi que d'encourager les homologations (ISO 9000) pour la gestion de la qualité, afin de renforcer la position des services hydrographiques en tant que prestataires de services. »

Plusieurs Services hydrographiques des Etats membres ont obtenu cette certification de gestion de la qualité et d'autres sont en passe de l'obtenir. Un questionnaire a été distribué par le biais de la lettre circulaire 71/2004 afin de mieux évaluer le statut de la mise en oeuvre de la gestion de la qualité parmi les Etats membres et de fournir des points de contact pour assurer des conseils et une assistance aux Etats membres qui s'efforcent d'appliquer les pratiques en matière de gestion de la qualité. Un résumé des réponses reçues est joint en Annexe B à cette lettre circulaire.

Analyse/Discussion

Quarante Etats membres ont répondu au questionnaire. Neuf Etats membres ont mis en oeuvre un système de gestion de la qualité couvrant certains aspects de leur fonctionnement afin d'y inclure les services ENC. Neuf autres Etats membres étaient en train de mettre en oeuvre un tel système. Dix-sept Etats membres ont indiqué qu'ils avaient besoin d'une assistance au cours de la mise en oeuvre d'un système de gestion de la qualité.

Conclusions

Bien qu'il existe des exemples notables de mise en oeuvre réussie d'un système de gestion de la qualité, un grand nombre d'Etat membres doit encore adopter de telles procédures.

Recommandations

Les Etats membres qui ne l'ont pas encore fait sont encouragés à mettre en oeuvre un système de gestion de la qualité. Les Etats membres sont invités à utiliser les informations données en annexe afin d'établir des programmes bilatéraux de coopération, destinés à aider les Etats membres dans la mise en oeuvre d'un système de gestion de la qualité.

Justification et effets

La mise en oeuvre d'un système de gestion de la qualité n'est pas une procédure simple; cependant, la qualité et l'amélioration continue des procédures, des produits et des services justifient les dépenses en temps et en ressources demandées pour la mise en oeuvre d'un tel système.

Action requise du WEND

Le Comité WEND est invité à prendre bonne note des résultats du questionnaire.

MISE EN OEUVRE DES PRATIQUES DE GESTION DE LA QUALITE POUR LA PRODUCTION DES ENC

REPONSES à la LC 71/2004 (Annexe B)

- Notes:** a) Seules les lignes / questions qui ont fait l'objet de réponses apparaissent dans le tableau ci-après.
b) Les questions posées en Annexe B à la LC 71/2004 sont reproduites ci-dessous :

1. Votre Service hydrographique est-il certifié en tant qu'institut mettant en œuvre un système de gestion de la qualité ? Oui – Non, mais en bonne voie, Non.
2. Si la réponse est « Oui »,
 - a. Quelle est votre norme de certification (par ex. ISO 9001:2000)?
 - b. Quel organisme de certification vous a délivré votre homologation (par ex. Det Norske Veritas)?
 - c. Quel est votre champ de certification (c'est-à-dire tous les processus et services relatifs à la fourniture d'informations géographiques maritimes visant à améliorer la sécurité de la navigation)?
 - d. Renseignements sur un point de contact prêt à fournir des conseils aux autres Services hydrographiques qui souhaitent obtenir une certification.
3. Si la réponse est « en bonne voie »,
 - a. Quelle(s) norme(s) utilisez-vous ? (par exemple ISO 9001:2000) ?
 - b. Quel est l'éventail des activités pour lesquelles vous recherchez une certification (par ex. tous les processus et services ou un sous-ensemble de vos processus et activités)?
 - c. Quel stade avez-vous atteint (en pourcentage) et quand pensez-vous obtenir la certification ?
 - d. Existe-t-il des points de la mise en œuvre pour lesquels vous avez souhaité une assistance et, le cas échéant, de quel type d'assistance spécifique avez-vous besoin ?
4. Si la réponse est « non »
 - a. Envisagez-vous de mettre en œuvre un système de gestion de la qualité ?
 - b. Avez-vous besoin d'une assistance pour prendre cette décision ou entamer le processus ?

Pays	Questions	Commentaires
ALGERIE	1	NON
	4	a- OUI
		b- OUI
ARGENTINE	1	NON, mais en bonne voie
	3	a- ISO 9001-2000
		b- Sous-ensemble de processus
		c- 10%
	d- Nous souhaiterions savoir si le BHI peut nous fournir des informations sur les expériences des autres Services hydrographiques en ce qui concerne les normes de qualité ou établir des contacts avec eux afin d'obtenir une assistance dans ce domaine.	
AUSTRALIE	1	NON, mais en bonne voie
	3	a- ISO 9001-2000
		b- Le certificat d'homologation couvre le système de gestion de la qualité en ce qui concerne le concept, l'élaboration, la production et la diffusion des produits et services relatifs à la cartographie marine, ainsi que l'assistance fournie à la Force Hydrographique pour obtenir des données hydrographiques.
		c- 75% achevés, avec un audit préliminaire du système de gestion de la qualité en mars 05 et un audit d'homologation en mai 05. L'organisme de certification qui délivre le certificat est SAI-Global.
	d- A ce stade, il n'existe pas de points pour lesquels nous avons besoin d'assistance, cependant le développement ultérieur d'une norme ISO 9001 pour la production d'ENC serait renforcé par l'implication accrue de contrôleurs de la qualité au sein de forums du BHI sur la qualité	
BELGIQUE	1	NON
	4	a- Nous sommes très intéressés par la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité. Cependant, du fait d'un manque de personnel (et de ressources financières), nous ne pouvons pas commencer cette mise en oeuvre avant 2007.
		b- En temps voulu, nous pourrions avoir besoin d'une assistance au commencement du processus.
CANADA	1	OUI
	2	a- ISO 9001-2000
		b- Deloitte & Touche
		c- Tous les processus et services
	d- M. Sean Hinds Hinds@dfm-mpo.gc.ca	
CHILI	1	NON, mais en bonne voie
	3	a- OUI (ISO 9001.2000)
		b- Homologuer le processus de production des données hydrographiques-cartographiques
		c- En cours
	d- Pas pour le moment	

Pays	Questions	Commentaires
CHINE	1	OUI
	2	a- ISO 9001.2000
		b- China Class Society
		c- Tous les processus et services relatifs à la fourniture de cartes et d'ENC.
	d- M. Pan WEIPING tél: +86 21 65680046 - courrier électronique: panweiping@shmsa.gov.cn	
COLOMBIE	1	NON
	4	a- OUI b- OUI
CROATIE	1	NON
	4	a- OUI b- NON
CUBA	1	NON, mais en bonne voie
	3	a- ISO 9001.2000
		b- Tous les processus et services relatifs à la production d'ENC
		c- Nous sommes à présent dans la phase finale. Nous espérons avoir terminé avant fin 2006.
	d- Nous avons besoin d'échanges en ce qui concerne l'ensemble de l'expérience et particulièrement pour la réalisation des audits de produits ENC.	
EQUATEUR	1	OUI
	2	a-ISO 9001.2000
	3	a- ISO 9001.2000
		b- Certification pour le processus cartographique - INOCAR
	c- Jusqu'à présent nous avons réalisé 40% du processus qui sera achevé en juillet 2005.	
	d- Mise à jour, diffusion et homologation des ENC.	
ESTONIE	1	NON, mais en bonne voie
	3	a- ISO 9001.2000
		b- Cartographie et levés hydrographiques
		c- 80%
	d- NON	
FINLANDE	1	NON, mais en bonne voie
	3	a- N'a pas encore été décidé, mais probablement ISO 9001
		b- Tous les processus et services
		c- Le calendrier n'est pas encore établi (du fait de l'importante charge de travail occasionnée par les autres tâches à haute priorité). Les processus hydrographiques ont été détaillés.
	d- NON	

Pays	Questions	Commentaires
FRANCE	1	OUI
	2	a- ISO 9001.2000
		b- COFRAC
		c- Ensemble de données hydrographiques et de renseignements nautiques, élaboration et diffusion des informations et des publications nautiques afin de répondre aux besoins en matière de sécurité de la navigation maritime. d- Ing André Bertrand - Bertrand@shom.fr
ALLEMAGNE	1	OUI
	2	a- ISO 9001.2000
		b- DQS GmbH Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Management systems, Francfort sur-le-Main
		c- Tous les processus et services relatifs à la fourniture d'informations géographiques pour améliorer la sécurité de la navigation et autres (y compris les levés hydrographiques, cartographie, production) ainsi que les autres tâches du BSH. d- Courrier électronique : juergen.sehiz@bsh.de , représentant administratif du BSH. Tel: +49 40 31901020
GRECE	1	NON
	4	a- OUI b- Nous sommes intéressés par toute assistance qui peut être fournie.
ISLANDE	1	NON
	4	a- OUI
INDE	1	NON, mais en bonne voie
	2	a- ISO 9001.2000
		b- Produits relatifs à la navigation et services
		c- 40% Il est prévu de terminer en 2007 d- NON
JAPON	1	NON
	4	a- OUI b- NON
COREE, Rép. de	1	NON
	4	a- OUI, nous envisageons de mettre en oeuvre un système de gestion de la qualité dans 2-3 ans. b- OUI, nous avons besoin d'une assistance et de conseils des Etats membres de l'OHI qui ont déjà commencé à mettre en oeuvre un système de gestion de la qualité pour entamer la mise en oeuvre de ce processus.
KOWEIT	1	NON
	4	a- OUI b- OUI
MAROC	1	NON
	4	a- Probablement dans le futur b- OUI

Pays	Questions	Commentaires
PAYS BAS	1	NON, mais en bonne voie
	2	a- Fondation Européenne pour la Gestion de la Qualité (Modèle EFQM) et ISO 9001.2000
		b- La réalisation est en cours, centrée sur l'analyse en profondeur/contrôle de la production et la distribution des produits nautiques (cartes et publications, papier et numériques). Il n'existe pas de différence en ce qui concerne le but ou la priorité entre les produits nautiques : à présent les cartes marines papier proviennent de la même base de données source et, en conséquence, une différence d'objectif au niveau du produit serait illogique. Ce concept et cet objectif seront conservés lorsque le prochain système de production sera mis en oeuvre. Les PB mettent en oeuvre un nouveau système de production basé sur la "solution d'une base de données source unique" ; ceci correspond plus ou moins au système actuel.
		c- 20% terminés ; homologation en 2008 environ d- Assistance souhaitée au cours de l'identification, l'administration et l'audit. En principe, l'assistance est fournie au sein de l'organisation de défense des Pays-Bas.
NOUVELLE ZELANDE	1	NON
	4	a- NON b- NON
NORVEGE	1	OUI
	2	a- NS-EN ISO 9001.2000
		b- Det Norske Veritas
		c- Tous les processus et services d- Contact :er : Trond Skyseth, directeur de la qualité, courrier électronique : trond.skyseth@statkart.no
OMAN	1	NON
	4	a- OUI b- OUI
PAKISTAN	1	NON
	4	a- OUI, avec l'installation du système de production des ENC, tous les rapports, procédures ainsi que la documentation seront exécutés selon le système de gestion de la qualité, c'est-à-dire ISO 9001. b- OUI, toute assistance possible pour créer et améliorer le système de gestion de la qualité. Tout logiciel ou document y relatif pourrait grandement aider .
PEROU	1	NON
	4	b-OUI
PHILIPPINES	1	NON
	4	a- OUI b- OUI

Pays	Questions	Commentaires
PORTUGAL	1	NON, mais en bonne voie
	3	a- ISO 9001-2000
		b- Cartographie marine, qui inclut les cartes papier et les cartes électroniques de navigation
		c- Processus en cours ; la certification est prévue en 2006
	d- Au commencement du processus, l'IHPT sera aidé par des experts nationaux ou locaux. Ensuite, l'IHPT pourrait avoir besoin d'assistance.	
SERBIE-ET-MONTENEGRO	1	NON
	4	a- OUI b- OUI
SINGAPOUR	1	OUI
	2	a- ISO 9001 - 2000
		b- Lloyds Register
		c- Production, assurance qualité et tenue à jour des ENC
	d- M. Jamie CHEN	
SLOVENIE	1	NON
	4	a- NON b- NON
AFRIQUE DU SUD	1	NON
	4	a- OUI b- NON
ESPAGNE	1	NON
	4	a- OUI b- Pas pour le moment.
SUEDE	1	OUI
	2	a- ISO 9001-2000
		b- Lloyds register Quality Assurance
		c- Tous les processus et services associés à la fourniture d'informations géographiques maritimes pour améliorer la sécurité de la navigation.
	d- Service hydrographique, Administration maritime suédoise	
TUNISIE	1	NON
	4	b- OUI
TURQUIE	1	NON
	4	a- Le TN-DHNO vise à mettre en place un système de gestion de la qualité et recherche l'assistance de quelques SH qui ont déjà obtenu la certification par rapport à certaines normes et ont établi un système de gestion de la qualité.

Pays	Questions	Commentaires
		b- OUI, le TN-DHNO a besoin d'une assistance pour entamer le processus.
ROYAUME-UNI	1	OUI
	2	a- ISO 9001-2000 the TickIT Guide Issue 5
		b- Lloyds Register Quality Assurance Ltd
		c- Fourniture de cartes (y compris le traitement de données non-cryptées pour les ENC), publications et autres services hydrographiques, pour répondre aux besoins nationaux, civils et militaires. Fourniture de services relatifs à la formation en cartographie. Fourniture de services RENC. Développement de systèmes informatiques et fourniture de services IT au SH du RU, conformément à TickIT
	d- Kevin Moorhouse, Directeur des systèmes de gestion de la qualité, courrier électronique : kevin.moorhouse@ukho.gov.uk	
USA (NOAA)	1	NON
	4	a- Une certification ISO 9001 est envisagée b- Quelle sorte d'assistance est disponible ?