 Transports Canada Sécurité maritime	MANUEL DE LA QUALITÉ	Date d'émission Avril 2001
SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ		
Document No AMS 2204-17		Révision 0


SÉCURITÉ MARITIME

MANUEL DE LA QUALITÉ


Autorité responsable

Le directeur de la division de la Division de l'assurance de la qualité est responsable du présent document et de toutes ses modifications, corrections ou mises à jour.

Approbations	
 Bud Streeter Directeur général	 27/3/01. Richard Day Directeur – Normes, navires et exploitation
 Victor Santos-Pedro Directeur – Équipement et embarcations spéciales	 Andrew Hart Directeur – Assurance de la qualité
 John Clarkson Directeur int - Normes - Personnel et pilotage	 Francine Léger Directrice - Services aux programmes
..... Directeur – Affaires réglementaires et internationales	 William J. Nash Directeur régional – Pacifique
 Peter Timonin Directeur régional – Prairies et Nord	 Phillip Nelson Directeur régional – Ontario
 Denis Galarneau Directeur régional – Québec	 J. William Scott Directeur régional – Atlantique


 Transports Canada Sécurité maritime	MANUEL DE LA QUALITÉ	
SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ		
Document No AMS 2204-17	TABLE DES MATIÈRES	Révision 0

A	<u>Introduction</u>	1
B	<u>POLITIQUES DU SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ</u>	2
	<u>1 Système de gestion de la qualité</u>	2
	<u>1.1 Exigences générales</u>	2
	<u>1.2 Exigences documentaires</u>	2
	<u>1.2.1 Manuel de la qualité</u>	2
	<u>1.2.2 Contrôle des documents</u>	2
	<u>1.2.3 Contrôle des dossiers</u>	2
	<u>2 Responsabilité de gestion</u>	3
	<u>2.1 Engagement de la direction</u>	3
	<u>2.2 Accent sur les clients</u>	3
	<u>2.3 Politique de la qualité</u>	3
	<u>2.4 Planification</u>	3
	<u>2.4.1 Objectifs de qualité</u>	3
	<u>2.4.2 Planification du système de gestion de la qualité</u>	3
	<u>2.5 Responsabilités, pouvoirs et communications</u>	4
	<u>2.5.1 Responsabilités et pouvoirs</u>	4
	<u>2.5.2 Représentants de la direction</u>	4
	<u>2.5.3 Communications internes</u>	4
	<u>2.6 Examen de la gestion du système</u>	4
	<u>2.6.1 Généralités</u>	4
	<u>3 Gestion des ressources</u>	5
	<u>3.1 Prestation des ressources requises</u>	5
	<u>3.2 Ressources humaines</u>	5
	<u>3.2.1 Généralités</u>	5
	<u>3.2.2 Compétence, sensibilisation et formation</u>	5
	<u>3.3 Infrastructures</u>	5
	<u>3.4 Environnement de travail</u>	5
	<u>4 Prestation des services</u>	6
	<u>4.1 Planification de la prestation des services</u>	6
	<u>4.2 Processus relatifs aux clients</u>	6
	<u>4.2.1 Détermination des exigences des clients</u>	6
	<u>4.2.2 Examen des besoins en matière de services</u>	6
	<u>4.2.3 Communication avec les clients</u>	6
	<u>4.3 Conception et élaboration</u>	6
	<u>4.3.1 Planification de la conception et de l'élaboration</u>	6
	<u>4.4 Achats</u>	7
	<u>4.4.1 Processus d'achat</u>	7
	<u>4.4.2 Données relatives aux achats</u>	7
	<u>4.4.3 Vérification du produit acheté</u>	7
	<u>4.5 Prestation des services</u>	7
	<u>4.5.1 Contrôle de la prestation des services</u>	7
	<u>4.5.2 Validation des processus de prestation des services</u>	7
	<u>4.5.3 Identification et traçabilité</u>	8
	<u>4.5.4 Propriété du client</u>	8
	<u>4.5.5 Maintien des produits</u>	8
	<u>4.6 Contrôle des dispositifs de surveillance et de mesure</u>	8
	<u>5 Mesures, analyses et améliorations</u>	8
	<u>5.1 Généralités</u>	8
	<u>5.2 Surveillance et mesure</u>	9
	<u>5.2.1 Satisfaction du client</u>	9

 Transports Canada Sécurité maritime	MANUEL DE LA QUALITÉ	
SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ		
Document No AMS 2204-17	TABLE DES MATIÈRES	Révision 0

5.2.2 Vérification interne	9
5.2.3 Surveillance et mesure des processus	9
5.2.4 Surveillance et mesure de la prestation des services	9
5.3 Contrôle des services non conformes	9
5.4 Analyse des données	10
5.5 Amélioration	10
5.5.1 Amélioration continue	10
5.5.2 Mesures correctrices	10
5.5.3 Mesures préventives	10

Renvois à la norme ISO 9001:2000 et au Manuel de la qualitéA-

 Transports Canada Sécurité maritime	MANUEL DE LA QUALITÉ	Page 1 de 11
SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ		
Document No AMS 2204-17	POLITIQUES	Révision 0

A Introduction

La politique de la qualité de la Sécurité maritime établit que :

La Sécurité maritime s'engage à dispenser des programmes et des services prescrits de niveau élevé d'excellence en termes d'efficacité, d'uniformisation en vue de promouvoir et de maintenir la sécurité de la navigation et la protection du milieu marin.


La Sécurité maritime réalisera des mesures de mise sur pied d'un système de qualité visant à favoriser une culture de la qualité à tous les niveaux de l'organisation, appuiera l'amélioration continue et s'efforcera de satisfaire sa clientèle dans le cadre de la mission globale du Ministère qui est de maintenir *le meilleur réseau de transport qui soit*.

La Sécurité maritime s'est engagée à intégrer la norme des systèmes de gestion de la qualité ISO 9001:2000 (l'ISO est l'Organisation internationale de normalisation) à sa politique de la qualité. Même si la Sécurité maritime n'a pas l'intention de demander l'accréditation ISO 9001:2000, elle en respectera toutes les exigences et toutes les activités de la Sécurité maritime seront visées par le système de gestion de la qualité. La terminologie de la norme a été adaptée pour les besoins du manuel de la qualité pour tenir compte de la mission de prestation des services de la Sécurité maritime.

Parmi les facteurs déterminant la portée de la documentation du système de gestion de la qualité figurent la taille et la structure de la Sécurité maritime, la complexité et l'interdépendance des procédés et la compétence du personnel de la Sécurité maritime.

Le manuel de la qualité énonce les politiques des systèmes de gestion de la qualité de la Sécurité maritime et s'applique à tous les programmes de l'organisme, afin d'uniformiser les services et l'application du système. Pour chaque processus lié au système de gestion de la qualité, la Sécurité maritime établira des procédures (et des directives de travail) s'il y a lieu, indiquant une politique opérationnelle et la façon d'exécuter le processus.

Le Manuel de la qualité est fondé sur la norme internationale ISO 9001:2000.

 Transports Canada Sécurité maritime	MANUEL DE LA QUALITÉ	Page 2 de 11
SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ		
Document No AMS 2204-17	POLITIQUES	Révision 0

B POLITIQUES DU SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ

1 Système de gestion de la qualité

1.1 Exigences générales

La Sécurité maritime établira, mettra par écrit, maintiendra et améliorera de façon continue un système de gestion de la qualité conforme aux exigences de la norme internationale ISO 9001:2000. La Sécurité maritime administrera les processus conformément aux exigences de cette norme internationale.

1.2 Exigences documentaires

La Sécurité maritime rédigera et tiendra à jour la documentation sur son système de gestion de la qualité, documentation qui sera adaptée à l'organisation, à ses processus et à son personnel.

1.2.1 Manuel de la qualité

La Sécurité maritime rédigera et tiendra à jour un Manuel de la qualité conforme aux exigences de la norme ISO 9001:2000 et fournissant des précisions sur le fonctionnement du système de gestion de la qualité

Le Manuel de la qualité énonce les politiques du système de gestion de la qualité et constitue la première partie de la documentation du système. La deuxième partie traite des procédures du système de gestion de la qualité applicables à chaque programme. Une dernière partie, comprenant des directives pratiques, sera rédigée lorsqu'il faudra fournir de plus amples précisions sur l'exécution d'une activité.


1.2.2 Contrôle des documents

La Sécurité maritime contrôlera les documents relatifs à son système de gestion de la qualité et rédigera une procédure à cette fin. Cette procédure permettra d'établir les mécanismes d'approbation de la documentation avant la mise en œuvre d'une procédure, d'examen, de mise à jour et de nouvelle approbation des documents. En outre, la procédure permettra de déterminer si les documents sont à jour, de vérifier si les versions pertinentes des documents requis sont accessibles sur les lieux de travail, si les documents sont lisibles et faciles à repérer et de prévenir l'utilisation de documents périmés. Une procédure indiquera quels documents proviennent de l'extérieur, comme les documents des armateurs, des autres ministères, etc., et les méthodes de contrôle de leur diffusion.

La Sécurité maritime est assujettie aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour tout ce qui a trait aux demandes de documents et de dossiers.

1.2.3 Contrôle des dossiers

La Sécurité maritime doit rédiger une procédure sur l'identification, l'entreposage, l'extraction, la protection, la durée de conservation et l'élimination des dossiers témoignant de la conformité du service au système de gestion de la qualité et de l'efficacité des modalités d'application de ses exigences. Le contrôle des dossiers sera effectué en grande partie à l'aide d'outils électroniques et il visera les décisions du bureau d'inspection des navires à vapeur, les dossiers des intervenants et diverses bases de données.

 Transports Canada Sécurité maritime	MANUEL DE LA QUALITÉ	Page 3 de 11
SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ		
Document No AMS 2204-17	POLITIQUES	Révision 0

2 Responsabilité de gestion

2.1 Engagement de la direction

Le sous-ministre s'engage à élaborer et à améliorer le système de gestion de la qualité de la Sécurité maritime. Le sous-ministre a délégué la responsabilité de la mise en œuvre et de la tenue du système de gestion de la qualité au directeur général de la Sécurité maritime. Le directeur général et les autres directeurs de la Sécurité maritime doivent faire preuve de leur engagement dans leurs communications avec l'organisation, en instituant une politique et des objectifs de la qualité, en menant des contrôles d'assurance de la qualité, en veillant à ce que les ressources requises soient disponibles et à ce que la formation pertinente soit donnée.

2.2 Accent sur les clients

Le directeur général et les autres directeurs de la Sécurité maritime doivent s'engager à définir les besoins et les attentes de leurs clients, traduire ceux-ci en exigences visant à les satisfaire. On entend par clients les personnes et les organismes visés par la loi, les organismes associés comme les associations de l'industrie, les ministères fédéraux et provinciaux, les syndicats, les autres secteurs de Transports Canada, le grand public, les employés et les fournisseurs.

2.3 Politique de la qualité

Le directeur général de la Sécurité maritime doit veiller à ce que la politique de la qualité définie par la Sécurité maritime s'applique aux activités de l'organisme et de Transports Canada, soit diffusée et comprise dans l'organisme et fasse l'objet d'un examen régulier en vue de déterminer si elle est toujours pertinente.

2.4 Planification


2.4.1 Objectifs de qualité

Le directeur général de la Sécurité maritime doit s'engager à ce que les objectifs de qualité définis soient pertinents et adaptés aux tâches et aux paliers de travail. Ces objectifs de qualité doivent être mesurables et adaptés à la politique de qualité, dont celle de l'amélioration continue. Les objectifs de qualité doivent comprendre les objectifs nécessaires aux exigences de la prestation des services de la Sécurité maritime. Les directeurs de la Sécurité maritime doivent fixer des objectifs généraux dans leurs secteurs de responsabilité lors des réunions de planification du Comité de gestion national de la Sécurité maritime (CGNSM) et doivent être garants du respect de leurs engagements.

2.4.2 Planification du système de gestion de la qualité

Le sous-ministre, le directeur général et les directeurs régionaux de la Sécurité maritime doivent s'engager à veiller à l'exécution du plan du système de gestion de la qualité dans le respect des objectifs de qualité. La planification de la qualité relève du cadre de responsabilisation de la direction. Les résultats escomptés du processus de planification doivent être mis par écrit.

La planification doit garantir le contrôle du changement et le maintien de l'intégrité du système de gestion de la qualité durant ce changement.

 Transports Canada Sécurité maritime	MANUEL DE LA QUALITÉ	Page 4 de 11
SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ		
Document No AMS 2204-17	POLITIQUES	Révision 0

2.5 Responsabilités, pouvoirs et communications

2.5.1 Responsabilités et pouvoirs

Le directeur général de la Sécurité maritime doit veiller à ce que les diverses fonctions de l'organisation, et les relations entre elles, dont les rapports hiérarchiques, soient définies et diffusées de façon à faciliter la gestion efficace de la qualité. Le directeur général de la Sécurité maritime doit examiner ces rapports hiérarchiques au moment de la planification des ressources, effectuée lors des réunions de planification (CGNSM).

2.5.2 Représentants de la direction

Le directeur général de la Sécurité maritime doit désigner un directeur de l'assurance de la qualité, au titre de représentant de la gestion de la qualité dans l'organisme. Le représentant de la gestion de la qualité doit disposer des responsabilités et des pouvoirs administratifs et fonctionnels nécessaires à la mise en œuvre du système de gestion de la qualité de la Sécurité maritime. Le représentant de la gestion de la qualité doit rendre compte de la performance du système de gestion de la qualité au (CGNSM) et des améliorations à apporter au système.

Le directeur général de la Sécurité maritime doit désigner les directeurs régionaux au titre de représentants régionaux de la gestion de la qualité qui, sans égard à leurs autres responsabilités, doivent disposer des responsabilités et des pouvoirs administratifs et fonctionnels nécessaires au fonctionnement du système de gestion de la qualité. Les représentants régionaux de la gestion de la qualité reçoivent leurs directives sur le système de gestion de la qualité du directeur de l'assurance de la qualité, qui est le représentant général de la gestion de la qualité, et y donnent suite.

2.5.3 Communications internes


La Sécurité maritime doit s'efforcer de mettre en place des mécanismes appropriés de communication entre les divers services et paliers de l'organisme et à utiliser ces mécanismes pour diffuser les procédures du système de gestion de la qualité et rendre compte de leur efficacité.

2.6 Examen de la gestion du système

2.6.1 Généralités

Le Comité de gestion national de la Sécurité maritime doit examiner le système de gestion de la qualité à intervalles réguliers (au moins une fois par année) pour en vérifier la stabilité, la pertinence et l'efficacité. Cet examen doit évaluer les changements à apporter au système, dont les changements à la politique et aux objectifs de qualité. Il faut tenir un dossier des examens de la gestion.

Lors de la planification de la gestion du système, les représentants de la gestion de la qualité de l'Administration centrale et des régions doivent recueillir des informations sur l'exploitation du système de gestion de la qualité, les étudier et faire part de leurs conclusions au Comité de gestion national de la Sécurité maritime. Ces données comprennent des résultats d'examens, des rétroactions des clients, des mesures de rendement, des rapports d'étape sur les mesures préventives ou correctrices prises et les mesures de suivi des examens antérieurs de la qualité, des recommandations d'amélioration. Les conclusions de l'examen de la qualité doivent viser

 Transports Canada Sécurité maritime	MANUEL DE LA QUALITÉ	Page 5 de 11
SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ		
Document No AMS 2204-17	POLITIQUES	Révision 0

toutes les décisions relatives aux améliorations et aux besoins en ressources. Le directeur général de la Sécurité maritime doit présenter ces renseignements au sous-ministre à intervalles réguliers. Les conclusions de l'examen de la gestion doivent viser toutes les décisions et les mesures d'amélioration du système de gestion de la qualité et de ses procédés, les améliorations aux services et les besoins en ressources.

3 Gestion des ressources

3.1 Prestation des ressources requises

Lors des réunions de planification du CGNSM, la Sécurité maritime doit déterminer quelles ressources sont requises pour mettre en œuvre et améliorer les processus du système de gestion de la qualité et assurer la satisfaction de la clientèle et elle doit fournir ces ressources en temps opportun.

3.2 Ressources humaines

3.2.1 Généralités

La Sécurité maritime doit s'assurer que les employés à qui sont attribuées les responsabilités du système de gestion de la qualité sont compétents du point de vue de la scolarité, de la formation, des aptitudes et de l'expérience.

3.2.2 Compétence, sensibilisation et formation

La Sécurité maritime doit déterminer quelles compétences doivent avoir les employés affectés aux tâches qui ont une incidence sur la qualité du service. Elle doit assurer la formation du personnel pour qu'ils acquièrent ces compétences et évaluer la qualité de cette formation. La Sécurité maritime doit veiller à ce que le personnel soit conscient de son apport au respect des objectifs de qualité. La Sécurité maritime doit tenir les dossiers appropriés relatifs à la scolarité, à l'expérience, à la formation et aux qualifications de son personnel.


3.3 Infrastructures

La Sécurité maritime doit déterminer quelles sont les installations et le matériel (électronique et autre) nécessaires à la prestation de services conformes à ses normes de qualité et veiller à la prestation et à l'entretien de ces installations et matériel.

Lors de sa réunion annuelle de planification, le CGNSM doit déterminer si les installations sont adéquates, même si les compétences en matière d'acquisition et de contrôle des installations et des outils relèvent d'abord d'organismes externes. Les besoins au chapitre des installations sont déterminés par le personnel des régions, qui en assurent la gestion.

3.4 Environnement de travail

La Sécurité maritime doit déterminer et administrer les facteurs humains et matériels de l'environnement de travail dont elle devra tenir compte pour que les services qu'elle assure répondent aux normes de qualité. Le Comité de santé et de sécurité au travail de la Sécurité maritime doit participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques et des procédures touchant l'environnement de travail, dont celles sur les risques en milieu de travail, les risques lors des déplacements entre lieux de travail. Le CGNSM doit examiner régulièrement la politique sur la sécurité au travail.

 Transports Canada Sécurité maritime	MANUEL DE LA QUALITÉ	Page 6 de 11
SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ		
Document No AMS 2204-17	POLITIQUES	Révision 0

4 Prestation des services

4.1 Planification de la prestation des services

La planification de la prestation des services doit définir et mettre en oeuvre la séquence d'activités que doit effectuer la Sécurité maritime pour préparer et dispenser les services à ses clients. Ces travaux de planification doivent respecter les autres exigences du système de gestion de la qualité de la Sécurité maritime et doivent être documentés en fonction d'une présentation adaptée à ses méthodes d'exploitation. La planification de la prestation des services doit être examinée à chaque réunion de planification du CGNSM.

Ces travaux de planification doivent permettre de déterminer les objectifs qualitatifs des services, les besoins au chapitre de l'établissement et de la description des processus et des ressources affectées spécifiquement à un service, et les besoins au chapitre de dossiers confirmant le respect des exigences en matière de prestation de services.

4.2 Processus relatifs aux clients

4.2.1 Détermination des exigences des clients

La Sécurité maritime doit déterminer les besoins des clients et offrir des services répondant à ces besoins, c'est-à-dire veiller à disposer des ressources pour fournir les services requis, assurer la prestation des services et assurer un suivi.

4.2.2 Examen des besoins en matière de services

La Sécurité maritime doit examiner les besoins reconnus des clients et toutes les autres exigences établies par la direction générale elle-même. Cet examen doit être effectué avant la prise d'un engagement de prestation d'un service aux clients et doit s'assurer que les exigences au chapitre des services sont bien établies, que tous les obstacles à cette prestation ont été déterminés de même que les façons de les circonvenir. L'examen doit aussi permettre de vérifier que la Sécurité maritime est apte à respecter les exigences établies. Un dossier doit être constitué sur les conclusions de cet examen. En cas de changement des exigences ou des besoins rattachés à un service, la Sécurité maritime doit modifier la documentation relative à ce service et s'assurer que le personnel visé par cette modification en est dûment avisé

4.2.3 Communication avec les clients


La Sécurité maritime doit définir et mettre en oeuvre des mécanismes convenus de communications avec ses clients. Ces mécanismes permettront de fournir des renseignements sur les programmes, de traiter les demandes d'information et les rétroactions - dont les plaintes - des clients.

4.3 Conception et élaboration

4.3.1 Planification de la conception et de l'élaboration

La Sécurité maritime doit planifier et contrôler la conception et l'élaboration de ses programmes et de ses services de façon à ce que les besoins de ses clients soient traduits en produits et services appropriés.

Parmi les exemples de projets de conception et d'élaboration figurent :
l'élaboration de règlements, de codes ou de normes;

 Transports Canada Sécurité maritime	MANUEL DE LA QUALITÉ	Page 7 de 11
SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ		
Document No AMS 2204-17	POLITIQUES	Révision 0

les programmes d'inspection des navires et de délivrance de certificats;
les programmes de formation.

La planification de la conception et de l'élaboration doit déterminer :

les étapes de la conception et d'élaboration;
les méthodes d'examen, de vérification et de validation de chaque étape de la conception et de l'élaboration;
les responsabilités et les pouvoirs de conception et d'élaboration.

La gestion des accords entre différents groupes qui participent à la conception et à l'élaboration d'un produit ou service doit assurer une communication efficace et une répartition sans équivoque des responsabilités de chacun. Il faut définir, écrire et examiner du point de vue de la pertinence, de la portée et des contradictions entre les exigences, les intrants relatifs aux exigences d'un programme ou d'un service. Il faut documenter les extrants selon des paramètres qui permettent leur vérification par rapport aux intrants de la conception; ces documents doivent être approuvés avant diffusion.

4.4 Achats

4.4.1 Processus d'achat

Lors de l'achat de produits ou de services, la Sécurité maritime doit respecter les exigences de la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP). La Sécurité maritime achète des produits et services directement ou par l'intermédiaire de Travaux publics et Services gouvernementaux du Canada (TPSGC). La Sécurité maritime et TPSGC doivent évaluer et choisir les fournisseurs en fonction de leur capacité à fournir des produits et services respectant les exigences de la Sécurité maritime. Il faut tenir un dossier de ces évaluations.

4.4.2 Données relatives aux achats

La Sécurité maritime ou TPSGC, selon le cas, doit s'assurer de la pertinence des données figurant dans les commandes avant de les envoyer.

4.4.3 Vérification du produit acheté

La Sécurité maritime doit définir et mettre en oeuvre les activités nécessaires à la confirmation du respect des exigences des produits ou services achetés.


4.5 Prestation des services

4.5.1 Contrôle de la prestation des services

La Sécurité maritime doit assurer l'uniformité de ses programmes et de la prestation des services aux clients (p. ex., les inspections et les suivis). Elle obtiendra cette uniformisation en assurant la formation du personnel et en mettant à sa disposition les outils de travail nécessaires à l'exécution des tâches (c'est-à-dire, les renseignements, les directives et les outils requis) et en mettant en place des activités de contrôle et de surveillance.

4.5.2 Validation des processus de prestation des services

La Sécurité maritime doit valider tous les processus de prestation des services dans les cas où on ne peut les vérifier par des mesures ou des contrôles objectifs ou dans les cas où les irrégularités des services fournis ne deviennent apparentes qu'après coup. Par exemple, le processus d'accréditation d'un dispositif de sécurité comme une veste de sauvetage pourrait

 Transports Canada Sécurité maritime	MANUEL DE LA QUALITÉ	Page 8 de 11
SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ		
Document No AMS 2204-17	POLITIQUES	Révision 0

omettre de relever une faille dans la conception, laquelle deviendrait apparente une fois que le produit est sur le marché depuis un certain temps.

4.5.3 Identification et traçabilité

La Sécurité maritime doit, lorsqu'il y a lieu, définir les différentes étapes de la préparation et de la prestation d'un service. Elle doit définir les mesures de contrôle et de surveillance des étapes de la préparation et de la prestation d'un service, par exemple, le suivi de l'approbation d'un plan. Lorsque la traçabilité fait partie des exigences d'un service, la Sécurité maritime doit contrôler et inscrire un repère unique du service rendu, notamment la traçabilité des décisions prises et des services rendus.

4.5.4 Propriété du client

La Sécurité maritime doit répertorier, vérifier et protéger les biens des clients dont elle a le contrôle ou la jouissance. Le contrôle des renseignements sur les clients de la Sécurité maritime est en partie défini par *la Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il faut rendre compte de chaque cas de perte, de bris ou de dommage d'un bien appartenant à un client; la personne responsable du bien à la Sécurité maritime doit alors en faire rapport à ce dernier.

Parmi les biens appartenant à des clients figurent :

- les plans de navires et les données soumis pour approbation;
- les renseignements en matière de recherche et de développement;
- les propriétés intellectuelles;
- les données sur la concurrence commerciale;
- les biens tangibles comme les prototypes de vestes de sauvetage.

4.5.5 Maintien des produits

La Sécurité maritime doit préserver la conformité de ses produits, par exemple, les certificats d'inspection de sécurité, conformément aux exigences du client tout au long du traitement interne et jusqu'à la délivrance finale. Elle doit élaborer des procédures de contrôle de tout document, matériel ou bien retenu comme élément d'une preuve.


4.6 Contrôle des dispositifs de surveillance et de mesure

La Sécurité maritime doit déterminer quels dispositifs de mesure et de surveillance (par exemple, les instruments comme les sonomètres) sont requis pour assurer la conformité des services à certaines exigences. Les procédures servant à effectuer la surveillance et la mesure doivent être contrôlées pour garantir que les mesures effectuées respectent les exigences. Les logiciels servant à effectuer des mesures et des contrôles doivent être testés avant d'être utilisés et soumis à de nouveaux essais en cas de besoin.

5 Mesures, analyses et améliorations

5.1 Généralités

La Sécurité maritime doit définir, planifier et mettre en oeuvre les activités de mesure et d'analyse nécessaires à l'assurance de la conformité et au soutien des améliorations. Ces

 Transports Canada Sécurité maritime	MANUEL DE LA QUALITÉ	Page 9 de 11
SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ		
Document No AMS 2204-17	POLITIQUES	Révision 0

obligations comprennent la détermination des besoins, et l'utilisation de méthodes et de techniques comme les techniques statistiques.

5.2 Surveillance et mesure

5.2.1 Satisfaction du client

La Sécurité maritime doit surveiller les renseignements sur les perceptions des clients à l'égard de sa capacité à respecter les exigences de son système de gestion de la qualité. Elle doit décrire les méthodes servant à recueillir ces renseignements et à les analyser.

5.2.2 Vérification interne

La Sécurité maritime doit effectuer des vérifications internes pour déterminer si son système de gestion de la qualité respecte les exigences de la norme ISO 9001:2000 et s'il a bel et bien été mis en œuvre et maintenu. Elle doit élaborer un programme de vérification tenant compte de l'état et de l'importance des processus et des volets à vérifier ainsi que des résultats des vérifications antérieures. Elle doit définir les critères de vérification, de même que la fréquence, la méthode et la portée des vérifications. Les gestionnaires de la Sécurité maritime responsables des secteurs vérifiés doivent veiller à ce que les mesures correctrices de toute lacune décelée lors d'une vérification et de ses causes, soient prises sans délais indus. Les suivis des vérifications doivent comprendre la vérification de la mise en œuvre des mesures correctrices et la déclaration des résultats de la vérification.

5.2.3 Surveillance et mesure des processus


La Sécurité maritime doit appliquer des méthodes de surveillance et, lorsqu'il y a lieu, de mesure des processus nécessaires à la prestation d'un service. Ces méthodes doivent vérifier la capacité d'un processus quant à l'atteinte des résultats attendus. Dans le cas contraire, des mesures correctrices doivent être prises pour rétablir la conformité du service.

5.2.4 Surveillance et mesure de la prestation des services

La Sécurité maritime doit mesurer et surveiller les caractéristiques des services dispensés pour s'assurer que ceux-ci, par exemple, les inspections sur place, sont conformes à la réglementation et aux exigences des clients. Cette surveillance et cette prise de mesure doivent être effectuées aux étapes appropriées de la prestation planifiée du programme. La Sécurité maritime doit se servir d'éléments de preuve comme des rapports pour surveiller la prestation des services et elle doit vérifier ces rapports pour s'assurer que le service répond aux exigences. La prestation d'un service ne peut pas commencer tant que toutes les activités particulières n'ont pas été exécutées de façon satisfaisante ou approuvées par une autorité désignée ou, lorsqu'il y a lieu, par le client.

5.3 Contrôle des services non conformes

La Sécurité maritime doit s'assurer que tout produit ou service ne satisfaisant pas aux exigences sera repéré et retiré de la circulation à temps. Les produits ou services pouvant mettre le public en danger peuvent être signalés par des sources internes ou externes de la Sécurité maritime. Les recommandations de mesures correctrices peuvent être faites par le Bureau de la sécurité des transports, un coroner, un employé de la Sécurité maritime ou toute autre partie intéressée.

 Transports Canada Sécurité maritime	MANUEL DE LA QUALITÉ	Page 10 de 11
SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ		
Document No AMS 2204-17	POLITIQUES	Révision 0

Les définitions des procédures doivent indiquer les responsabilités et les pouvoirs pour ce qui est du traitement des produits et services non conformes aux exigences.

Les produits ou services insatisfaisants doivent être corrigés et soumis à une nouvelle vérification de conformité. Les mesures correctrices doivent être prises sur le champ lorsque la sécurité des clients est menacée par un produit ou un service non conforme. Lorsqu'elle s'aperçoit après coup qu'un service non conforme a été donné, la Sécurité maritime doit prendre les mesures adaptées aux conséquences de la non conformité.

5.4 Analyse des données

La Sécurité maritime doit recueillir et analyser les données aptes à lui permettre de déterminer la pertinence et l'efficacité de son système de gestion de la qualité et d'évaluer les méthodes d'amélioration continue et d'accroissement de l'efficacité. Ces analyses comprennent l'analyse des données issues de la surveillance, de la mesure et d'autres sources pertinentes. Les résultats de l'analyse doivent être présentés régulièrement au CGNSM.

5.5 Amélioration

5.5.1 Amélioration continue

La Sécurité maritime doit améliorer sans cesse l'efficacité de son système de gestion de la qualité à partir de sa politique de la qualité, de ses objectifs qualitatifs, des résultats de vérifications, d'analyse de données, de mesures préventives ou correctrices et d'examens de gestion.

5.5.2 Mesures correctrices

La Sécurité maritime doit prendre les mesures correctrices permettant d'éliminer les cas de non conformité et prévenir leur répétition. Une mesure correctrice et le délai de prise de cette mesure doivent être adaptés aux conséquences de la non conformité.


Il faut rédiger une procédure d'examen des cas de non conformité, de détermination des causes, d'évaluation des mesures correctrices à prendre pour prévenir leurs répétitions et pour mettre en œuvre et examiner les mesures prises.

Les directeurs régionaux de la Sécurité maritime doivent établir des résumés des cas de non conformité constatés dans leur région et des mesures de redressement prises, à l'intention du directeur de l'assurance de la qualité qui les étudiera à la lueur des résultats des vérifications internes et qui soumettra périodiquement des rapports au CGNSM.

La détermination des causes profondes d'une lacune ne vise pas à juger une personne, mais à améliorer la qualité du système de gestion de la qualité. La prise de mesures correctrices ne vise pas à blâmer quiconque. Lorsqu'il y a lieu, une mesure correctrice visant une lacune décelée dans l'un des services de la Sécurité maritime doit être appliquée à tous les autres services ou secteurs de l'organisme.

5.5.3 Mesures préventives

La Sécurité maritime doit déterminer quelles mesures permettront d'éliminer les lacunes ou les risques de lacune. Une mesure préventive doit être adaptée aux conséquences des lacunes qu'elle vise à prévenir.

 Transports Canada Sécurité maritime	MANUEL DE LA QUALITÉ	Page 11 de 11
SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ		
Document No AMS 2204-17	POLITIQUES	Révision 0

Une procédure doit être rédigée pour définir les façons de déceler les lacunes éventuelles possibles et leurs causes, d'évaluer les mesures préventives et de déterminer, mettre en œuvre et examiner ces mesures lorsqu'elles ont été mises en œuvre.

Les directeurs régionaux de la Sécurité maritime doivent établir des résumés des mesures correctrices prises dans leur région à l'intention du directeur de l'assurance de la qualité qui en fera rapport régulier au CGNSM.

Renvois à la norme ISO 9001:2000 et au Manuel de la qualité

ISO 9001:2000	MANUEL DE LA QUALITÉ
4 Système de gestion de la qualité	MQ 1
4.1 Exigences générales	MQ 1.1
4.2 Exigences relatives à la documentation	MQ 1.2
4.2.1 Généralités	MQ 1.2
4.2.2 Manuel de la qualité	MQ 1.2.1
4.2.3 Contrôle des documents	MQ 1.2.2
4.2.4 Contrôle des dossiers relatifs à la qualité	MQ 1.2.3
5 Responsabilité de la direction	MQ 2
5.1 Engagement de la direction	MQ 2.1
5.2 Accent sur les clients	MQ 2.2
5.3 Politique de qualité	MQ 2.3
5.4 Planification	MQ 2.4
5.4.1 Objectifs de qualité	MQ 2.4.1
5.4.2 Planification du système de gestion de la qualité	MQ 2.4.2
5.5 Responsabilités, pouvoirs et communications	MQ 2.5
5.5.1 Responsabilités et pouvoirs	MQ 2.5.1
5.5.2 Représentant de la direction	MQ 2.5.2
5.5.3 Communications internes	MQ 2.5.3
5.6 Examen de la gestion	MQ 2.6
5.6.1 Généralités	MQ 2.6.1
5.6.2 Intrants de l'examen	MQ 2.6.1
5.6.3 Extrants de l'examen	MQ 2.6.1
6 Gestion des ressources	MQ 3
6.1 Prestation des ressources	MQ 3.1
6.2 Ressources humaines	MQ 3.2
6.2.1 Généralités	MQ 3.2.1
6.2.2 Compétence, sensibilisation et formation	MQ 3.2.2
6.3 Infrastructures	MQ 3.3
6.4 Environnement de travail	MQ 3.4
7 Réalisation du produit	MQ 4
7.1 Planification de la réalisation du produit	MQ 4.1
7.2 Processus relatifs aux clients	MQ 4.2
7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit	MQ 4.2.1
7.2.2 Examen des exigences relatives au produit	MQ 4.2.2

Renvois à la norme ISO 9001:2000 et au Manuel de la qualité

ISO 9001:2000	MANUEL DE LA QUALITÉ
7.2.3 Communication avec les clients	MQ 4.2.3
7.3 Conception et élaboration	MQ 4.3
7.3.1 Planification de la conception et de l'élaboration	MQ 4.3.1
7.3.2 Éléments d'entrée de la conception et de l'élaboration	MQ 4.3.1
7.3.3 Éléments de sortie de la conception et de l'élaboration	MQ 4.3.1
7.3.4 Revue de conception et de l'élaboration	MQ 4.3.1
7.3.5 Vérification de la conception et de l'élaboration	MQ 4.3.1
7.3.6 Validation de la conception et de l'élaboration	MQ 4.3.1
7.3.7 Vérification des modifications de la conception et de l'élaboration	MQ 4.3.1
7.4 Achats	MQ 4.4
7.4.1 Processus d'achat	MQ 4.4.1
7.4.2 Informations relatives aux achats	MQ 4.4.2
7.4.3 Vérification du produit acheté	MQ 4.4.3
7.5 Production	MQ 4.5
7.5.1 Vérification de la production	MQ 4.5.1
7.5.2 Validation des processus de production	MQ 4.5.2
7.5.3 Identification et traçabilité	MQ 4.5.3
7.5.4 Propriété du client	MQ 4.5.4
7.5.5 Maintien du produit	MQ 4.5.5
7.6 Vérification des dispositifs de surveillance et de mesure	MQ 4.6
8 Mesures, analyses et amélioration	MQ 5
8.1 Généralités	MQ 5.1
8.2 Surveillance et mesure	MQ 5.2
8.2.1 Satisfaction du client	MQ 5.2.1
8.2.2 Audit interne	MQ 5.2.2
8.2.3 Surveillance et mesure des processus	MQ 5.2.3
8.2.4 Surveillance et mesure du produit	MQ 5.2.4
8.3 Vérification du produit non conforme	MQ 5.3
8.4 Analyse des données	MQ 5.4
8.5 Amélioration	MQ 5.5
8.5.1 Amélioration continue	MQ 5.5.1
8.5.2 Mesure corrective	MQ 5.5.2
8.5.3 Mesure préventive	MQ 5.5.3

