

L'Etablissement Météo-France certifié ISO 9001 version 2000

Avec une fiabilité grandissante des prévisions météorologiques, l'importance croissante de la météorologie en terme de besoin, voire d'exigence, auprès des instances de décision de notre société est devenue de plus en plus forte. Météo-France qui se veut un service de référence dans le monde, conscient de ses devoirs envers ses usagers et ses clients a entrepris une démarche qualité depuis le 26 juillet 1996. Cette démarche a mis en place un système qualité pérenne conforme aux exigences de la norme internationale ISO 9001 version 2000 avec l'obtention de la certification en 2006. Ce certificat est délivré par un organisme accrédité par le COFRAC (BVQI, Bureau Veritas Quality International) après avoir audité l'ensemble des processus afin de vérifier l'absence d'écart avec la norme ISO 9001 version 2000.

Que signifie obtenir la certification ISO 9001 version 2000 ? C'est l'élaboration d'une politique qualité au sein de l'Etablissement Météo-France, la mise en place d'un système de management afin de répondre aux attentes et besoins de nos clients. Pour cela, la direction de la qualité doit s'assurer que cette politique :

« Est adaptée à la finalité de l'Etablissement,

Comprend l'engagement à satisfaire aux exigences et à améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité,

Fournit un cadre pour établir et revoir les objectifs qualité,

Est communiquée et comprise au sein de l'organisme,

Est revue quant à son adéquation permanente » (Objectifs N°86, octobre 2004)

Ainsi, Météo-France a défini 7 (un huitième sera ajouté prochainement) objectifs internes cohérents avec les engagements prioritaires du Contrat d'objectif 2005-2008 (1). Pour les satisfaire pleinement, le Système de Management de la Qualité (SMQ) de Météo-France comprend le système de coordination national et 15 SMQ de directions. Ces derniers concernent les quatre directions centrales (DP, ENM, DSO et DSI) et les DIRs (7 en métropole et 4 pour les départements et territoires d'outre mer).

Le système de coordination national est constitué de 21 processus nationaux, chacun intégrant un ensemble d'activités cohérentes à l'ensemble de l'Etablissement. Il se compose de 5 processus de direction, 5 processus écoute et suivi des clients, 5 processus métier et 6 processus supports (2).

Ces processus ne sont pas indépendants les uns des autres, ils sont « liés » entre eux et avec les processus des SMQ de direction et de DIRs. La cohérence est assurée par le SMQ de Météo-France.

Note de la rédaction : Au moment où nous mettons sous presse, la certification de Météo-France est acquise mais les délais administratifs font que le certificat national ne sera remis qu'après la sortie de ce bulletin.

SYSTÈME DE COORDINATION NATIONAL
4 SMQ DE DIRECTION (DP ENM DSO DSI)
11 SMQ DE DIRECTIONS INTERRÉGIONALES

**SYSTÈME DE MANAGEMENT
DE LA QUALITÉ DE MÉTÉO-FRANCE**

Le CNRM actuellement hors du périmètre de la qualification est néanmoins chargé de satisfaire aux exigences de tous les processus, objet de conventions appropriées. Le CNRM développe son SMQ et sera certifié avant la fin de 2007.

Un processus est en quelque sorte une « machine » conduite par un pilote qui, à partir de données d'entrées, de moyens dont elle dispose, de contraintes qui lui sont imposées, fournit un nouveau produit ou des données de sortie, résultats du fonctionnement de la « machine ». L'ensemble des produits s'inscrit dans le cadre d'objectifs à réaliser. Une surveillance constante de cette machine conduit à son amélioration permanente. Les produits fournis peuvent être des données d'entrées, des contraintes ou des moyens pour d'autres processus. On imagine de suite l'imbrication de tous les processus entre eux et la complexité du système de management de la qualité.

Imaginons, une voiture automobile de rallye comme image de processus : le conducteur en est le pilote, le choix de la course est une donnée d'entrée, le moteur qui équipe la voiture est le moyen dont il dispose et les performances du moteur, le tracé de la route sont des contraintes imposées. L'objectif est bien sûr de gagner la course, d'avoir un temps d'avance sur les autres. Mais va-t-il s'arrêter là ? Ne va-t-il pas continuer vers d'autres victoires ? Ne souhaite t-il pas accroître ses performances ? Souhaite t-il rester au niveau des champions ?

Lorsque Météo-France a obtenu son certificat qualité ISO 9001 version 2000, l'Etablissement a gagné une étape. Comme pour ce pilote de rallye, il y a d'autres courses, d'autres audits, prévus chaque année qui vont montrer que nous nous améliorons encore et que nous atteignons les objectifs fixés.

L'obtention de cette qualification conforte la place de Météo-France auprès des meilleurs Services météorologiques nationaux dont certains sont certifiés. Maintenant, Météo-France doit maintenir une mobilisation forte afin d'améliorer son système de management de la qualité dans les années à venir.

• Michel Beaurepaire •

D.P.: Direction de la production.
E.N.M.: École nationale de la météorologie.
D.S.O.: Direction des systèmes d'observation.
D.S.I.: Direction des systèmes d'information.
C.N.R.M.: Centre national de la recherche météorologique.
D.I.R.: Direction interrégionale.