



## Surveillant surveillé

L'arrêté ministériel qui habilite OSAC comme Autorité compétente pour la réalisation de missions de surveillance de la navigabilité en France lui confère le droit d'exercer des contrôles techniques et réglementaires des organismes, aéronefs et mécaniciens pour la délivrance, la mise à jour ou le retrait de leurs agréments, certificats ou licences. En contrepartie, OSAC est soumis à des engagements de qualité et de performance de son organisation, de ses services et de ses livrables régulièrement vérifiés au travers d'audits.

### OSAC est surveillé par la DSAC

La convention liant OSAC à la DSAC pour la réalisation de ses missions inclut la supervision de son organisation et de ses activités. Chaque année la DSAC réalise des audits au sein d'OSAC et des organismes agréés et surveille OSAC au travers de 6 réunions annuelles permettant de piloter ou de suivre l'habilitation d'OSAC.

### OSAC est surveillé par l'AESA

Pendant de la section A décrivant les exigences de la réglementation européenne aéronautique pour les organismes, la section B établit les conditions à respecter par les Autorités nationales pour exercer leur surveillance. L'AESA s'assure du respect de ces exigences au travers d'inspections menées régulièrement sur la DGAC et OSAC pour la navigabilité.

### OSAC est surveillé par des Autorités étrangères

Dans le cadre des accords bilatéraux signés par l'Europe, OSAC est notamment surveillé par les Autorités américaine (FAA), canadienne (TCCA), brésilienne (ANAC).

### OSAC surveillé par ses clients : « Ecoute-clients »

OSAC enregistre et traite les **réclamations** et les **satisfactions** émises par ses clients et s'attache à les prendre en compte dans sa démarche d'amélioration continue. Ces retours des clients sont remontés régulièrement aux organisations représentatives des usagers lors des réunions trimestrielles du [Groupe de Concertation et de Coordination du Contrôle Technique Aéronautique](#) (GCCCTA).

### OSAC surveille son système de Management et maintient des standards Qualité élevés

Bien qu'ayant renoncé à sa certification EN 9100 pour devenir lui-même Organisme Certificateur, OSAC maintient un **Système de Management de la Qualité (SMQ) répondant aux exigences de la norme EN 9100** et fait auditer régulièrement les piliers sur lesquels repose son organisation - approche processus, orientation client, implication du personnel et amélioration continue - par un organisme indépendant.

### Mesure de performance et amélioration continue

Délai de transmission d'un rapport d'intervention et respect du délai de clôture des écarts sont parmi les **indicateurs** opérationnels et fonctionnels permettant de mesurer la performance d'OSAC, suivis par la Direction de la Qualité qui réalise aussi des **audits internes**.

### OSAC est surveillé par le COFRAC

OSAC est un **Organisme Certificateur** accrédité par le COFRAC\* pour réaliser des audits et délivrer des certificats selon les normes ISO 9001 : 2015, EN 9100 : 2018 et EN 9120 : 2018. Pour ces deux dernières normes, OSAC est également reconnu par l'industrie aéronautique (IAQG : International Aerospace Quality Group). A ce titre, OSAC est surveillé annuellement par le COFRAC au travers d'une évaluation au Siège d'OSAC et d'observations lors d'audits terrain pour les normes ISO 9001, EN 9100 et EN 9120. OSAC est également surveillé au travers du schéma ICOP (Industry Control Other Parts) via une évaluation au Siège d'OSAC et des observations lors d'audits terrain pour les normes EN 9100 et EN 9120.

**Au même titre que les usagers qu'il surveille, OSAC peut, à l'issue des audits externes et internes, se voir notifier des écarts et devoir proposer une analyse de causes racines et des plans d'actions pour y répondre. Les actions correctives mises en oeuvre à partir de ces plans d'action sont ensuite vérifiées et participent à l'amélioration d'OSAC.**

**50** audits et évaluations de l'organisation d'OSAC en 2020

- 4 audits de la DSAC
- 1 inspection de l'AESA
- 42 audits internes
- 3 évaluations COFRAC
- 8 écarts DSAC
- 3 écarts AESA
- 0 écart COFRAC
- 76 non-conformités internes
- 169 actions d'amélioration
- 17 réclamations
- 193 satisfactions

\*Accréditation n° 4-0605 portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)