

La politique qualité de Météo-France

L'objectif de Météo-France est de fournir en permanence des produits et des services conformes aux exigences de ses clients ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires applicables.

La politique de Météo-France s'inscrit également dans les objectifs de développement durable définis par le Ministère de la Transition écologique et solidaire (MTES).

En 2016, en lien avec la vision prospective de l'évolution de l'établissement à 10 ans, Météo-France a conduit avec ses partenaires institutionnels les réflexions stratégiques nécessaires pour préparer l'élaboration de son Contrat d'Objectifs et de Performance 2017-2021. Ce contrat est articulé autour de quatre axes stratégiques :

- Mettre la logique de service au cœur des priorités de Météo-France

Météo-France adapte en permanence ses services aux besoins des pouvoirs publics, de l'aéronautique, des entreprises et des citoyens. Leurs attentes sont placées au cœur des préoccupations de Météo-France.

- Faire progresser la connaissance, l'anticipation et la gestion des risques météorologiques et climatiques.

L'anticipation des phénomènes météorologiques à forts enjeux, dans un contexte de changement climatique, est la priorité de Météo-France

- Maintenir au meilleur niveau international la recherche et les infrastructures essentielles de Météo-France.

Météo-France a vocation à rester une source d'informations de référence dans les domaines de la météorologie et du climat, faisant autorité en matière d'avertissements.

- Mobiliser les leviers d'efficience permis par les évolutions scientifiques et techniques

L'établissement doit se donner les moyens de satisfaire ses ambitions nouvelles au service de la société, tout en poursuivant une gestion rigoureuse des ressources. Dans ce contexte, l'enjeu du renouvellement des compétences lié aux départs en retraite, ainsi que, parallèlement, les possibilités offertes par les nouveaux outils, amènent Météo-France à faire évoluer son fonctionnement et son organisation.

Ces quatre axes stratégiques se déclinent dans le Contrat d'Objectifs et de Performance 2017-2021 en 21 objectifs dont l'atteinte est mesurée au moyen d'indicateurs ou/et de jalons dédiés.

Pour l'aider notamment à tenir ces engagements, l'établissement s'appuie sur un système de management de la qualité qu'il fait évoluer pour qu'il soit adapté au contexte, aux enjeux, à l'évolution des exigences et pour le rendre le plus performant possible.

Afin de garantir la cohérence entre la vision stratégique de l'établissement et le système de management par la qualité, les 21 objectifs du COP ont été retenus comme objectifs de la politique qualité.

Ce système de management est basé sur une identification systématique des processus de direction, de réalisation (recouvrant d'une part l'écoute clients d'autre part la production), et de support, ainsi que de leurs interactions. Cette approche permet notamment la compréhension et la satisfaction permanente des exigences, la prise en compte des

processus en termes de valeur ajoutée, l'amélioration de ces processus sur la base d'une évaluation de données et d'informations. Elle a également été renforcée en 2016 grâce à l'identification au sein du système de management par la qualité des principales parties intéressées (services de l'État, tutelle, partenaires opérationnels, organisations syndicales...) et de leurs exigences qui sont désormais surveillées lors des revues de processus et de direction.

A cela s'ajoute désormais explicitement, dans le cadre de l'application de la nouvelle norme ISO 9001:2015, une approche s'appuyant sur la prise en compte des risques, ainsi que des opportunités, associés au contexte et aux objectifs de l'établissement. Cette approche doit pouvoir conduire à améliorer l'efficacité du SMQ, à obtenir de meilleurs résultats et à prévenir les effets négatifs.

Toutefois, dans un environnement de plus en plus dynamique et complexe, le fait de satisfaire en permanence les exigences et prendre en compte les besoins et attentes futures des clients ainsi que recueillir les retours d'informations des parties intéressées pertinentes représente un défi pour l'établissement. Pour y répondre, ce dernier doit être à même, lorsqu'il le juge nécessaire, de promouvoir les innovations, voire des réorganisations. Ce sont en effet des formes d'amélioration complémentaires de la correction ou de l'amélioration continue.

Dans ce contexte, une fois qu'elle a défini les objectifs à atteindre, la Direction Générale doit s'attacher à planifier les actions ou changements nécessaires, s'assurer de la disponibilité des ressources, de l'attribution des responsabilités et autorités. Elle doit également s'assurer que l'établissement dispose des connaissances nécessaires à une modification des besoins et des tendances, et déterminer comment accéder aux mises à jour requises ou à des connaissances supplémentaires. Elle doit de la même manière pouvoir garantir que les personnels disposent des compétences nécessaires à l'accomplissement des tâches qui leur sont attribuées.

La politique qualité doit être connue de tous et faire partie du quotidien. Elle est tenue à jour sous la forme d'une information documentée. Elle fait l'objet d'une communication régulière au sein de l'établissement de façon à ce que chaque agent soit convaincu de l'importance de disposer d'un système de management de la qualité efficace et de se conformer aux exigences liées à ce système. La Direction Générale, en s'appuyant sur la DQAI, doit inciter et soutenir les personnes afin qu'elles contribuent à l'efficacité de ce SMQ.

La politique qualité, le cas échéant, doit être mise à la disposition des parties intéressées pertinentes.

La pertinence des processus et des objectifs, leurs indicateurs, les propositions d'amélioration, ainsi que l'adéquation du système de management de la qualité (SMQ) aux besoins de Météo-France, sont examinés périodiquement dans le cadre des revues de processus, des réunions de pilotage des diverses directions, et tout particulièrement lors de la revue de direction nationale annuelle.

Objectifs Qualité

Pour garantir la cohérence entre la stratégie de l'établissement et la politique qualité, les 21 objectifs du COP 2017-2021 ont été retenus comme objectifs qualité.

- Q1 Tirer pleinement parti des avancées de la prévision numérique et des systèmes d'observation en développant des initialisations automatiques de la production de qualité**
- Q2 Recentrer le métier des prévisionnistes vers les activités d'expertise et de conseil au plus près des enjeux de nos bénéficiaires**
- Q3 Enrichir l'offre de services climatiques en développant à partir des données de référence des produits et des services adaptés aux besoins des différentes catégories d'utilisateurs**
- Q4 Dynamiser le développement numérique de l'établissement pour valoriser les données de l'établissement, améliorer la qualité des services météorologiques et climatiques et renforcer les liens avec les utilisateurs, voire les partenariats avec les acteurs majeurs du secteur**
- Q5 Enrichir le service météorologique à la navigation aérienne grâce à des produits et des services à forte valeur ajoutée, compétitifs, innovants et reconnus, y compris au plan international**
- Q6 Optimiser et adapter l'appui à la Défense au contexte opérationnel et capacitaire et sécuriser le système de soutien aux opérations**
- Q7 Capitaliser sur la relation de proximité entre Météo-France et le grand public pour renforcer notre interaction avec le citoyen**
- Q8 Enrichir la réponse aux enjeux des différents secteurs économiques en développant des services innovants et adaptés aux besoins des clients**
- Q9 Renforcer l'efficacité des dispositifs d'avertissement météorologique en améliorant la prise en compte des vulnérabilités locales et la communication vers les populations exposées**
- Q10 Renforcer l'appui auprès des services de l'État dans le cadre de sa mission de sécurité des personnes et des biens**
- Q11 Innover pour maintenir les systèmes de prévision numérique du temps et de projection climatique au meilleur niveau international et réaliser les simulations en amont des services climatiques**
- Q12 Renforcer le positionnement de Météo-France sur les programmes de recherche, de formation et de coopération au plan international et contribuer aux partenariats sur les recherches interdisciplinaires dans les domaines en interface avec la météorologie et le climat**

- Q13 Maintenir les moyens expérimentaux et conduire les études amont et les campagnes nécessaires à l'enrichissement des modèles**
- Q14 Poursuivre la modernisation et la rationalisation du réseau d'observation en réponse aux besoins des utilisateurs internes et externes**
- Q15 Renouveler les infrastructures de calcul et de stockage pour maintenir les ambitions de l'établissement au meilleur de l'état de l'art**
- Q16 Améliorer la sécurité et la robustesse du système d'information, tout en le simplifiant**
- Q17 Contribuer à la maîtrise des dépenses de l'État et moderniser l'organisation administrative et financière de l'établissement**
- Q18 Anticiper et accompagner les évolutions métier de l'établissement grâce aux outils modernes de gestion des ressources humaines et de formation**
- Q19 Se doter d'une organisation permettant d'adapter les ressources aux enjeux des situations (adaptation des horaires de travail, évolution du réseau territorial)**
- Q20 Professionnaliser et rationaliser la conduite des projets de développements informatiques, y compris en favorisant les synergies au sein du groupe Météo-France**
- Q21 Maintenir l'écoute des bénéficiaires au cœur du système de management de la qualité et poursuivre une démarche éco-responsable exemplaire**