



# **SAFETY & COMPLIANCE:** ELEMENTI DI UN SISTEMA DI GESTIONE

Oltre il conflitto, un confronto per la loro integrazione

ROMA, GIOVEDI' 16 GIUGNO – ENAC – Sala Tamburro



# CONTENTS

- **Alitalia today**
- **SAFETY & COMPLIANCE**



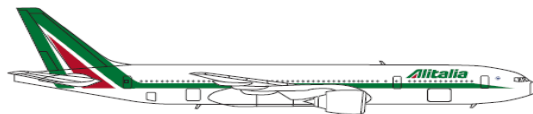
## *The Company*

- **Alitalia SAI (Società Aerea Italiana)** commenced operations on January 1<sup>st</sup>, 2015 after acquiring the operational activities of Alitalia CAI (Compagnia Aerea Italiana)
- AZ CAI has a 51% controlling stake in Alitalia and the remaining 49% of shares are owned by Etihad Airways, national airline of the United Arab Emirates
- Alitalia has 100% controlling stake in Alitalia CityLiner that flies with AZ code under a wet-lease agreement
- Together with Airberlin, Air Serbia, Air Seychelles, Etihad Airways, Darwin Airline, Jet Airways and NIKI participates in **Etihad Airways Partners**
- Member of **SkyTeam** Alliance



## The Fleet

10 B777-200



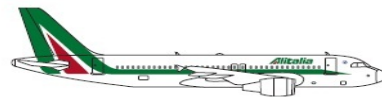
14 A330-200



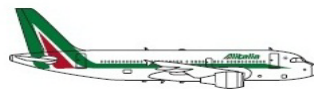
12 A321



44 A320



22 A319



5 Emb 190



15 Emb 175



## *The Network and Staff*

In 2015 22.1 million passengers.

Summer 2016 schedule offers 97 destination:

27 Domestic

70 International

4400 weekly flights

Total company staff      12000 (giu 2016)

Maintenance                1500 (230 in outstations) (giu 2016)

Safety & Quality            45



# Certifications

## ALITALIA GROUP CERTIFICATIONS

AUTHORITY	AIR OPERATIONS	AIR CREW		MAINTENANCE ORGANIZATIONS		
	AOC	ATO	FSTD	CAMO	AMO	AMTO
EASA / ENAC	IT.AOC.130  IT.AOC.113 (CYL)	IT.ATO.0062	IT-007 IT-013 IT-05B IT-004 IT-017 IT-019 IT-067 IT-061	IT.MG.0130 DOA: EASA.21J.219  IT.MG.0113 (CYL)	IT.145.0330	IT.147.0009
OTHERS	OPS SPECS 2CAF267F (USA) F-11156 (CANADA) AZA-FO43-HB (CHINA)	-	-	-	FAA (USA) GCAA (Emirates) ANAC (Argentina) BDCA (Bermuda) MLIT (Korea) CAAV (Vietnam) DCAM (Malaysia) QCAA (Qatar) ECA (Egypt) TDCA (Thailand) CARC (Jordan) BCAA (Bangladesh)	

# CONTENTS

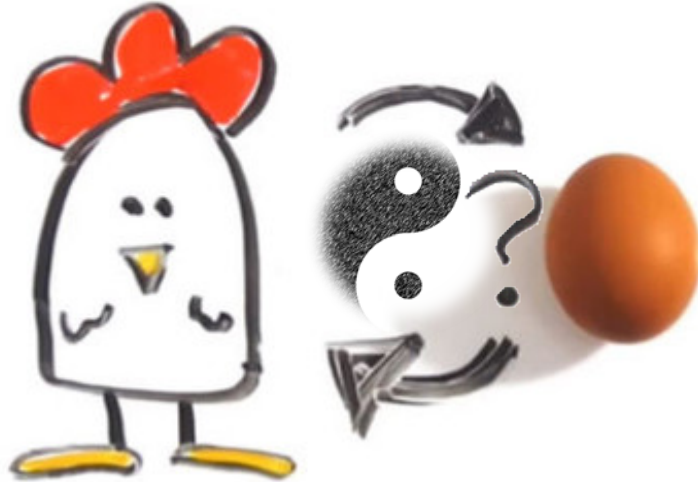
- Alitalia today
- **SAFETY & COMPLIANCE**





# SAFETY & COMPLIANCE

"THE CHICKEN -OR- THE CHICKEN EGG"





# SAFETY & COMPLIANCE

SAFETY  
MANAGEMENT  
SYSTEM

**Quale  
relazione?**

QUALITY  
MANAGEMENT  
SYSTEM

MANAGEMENT  
SYSTEM

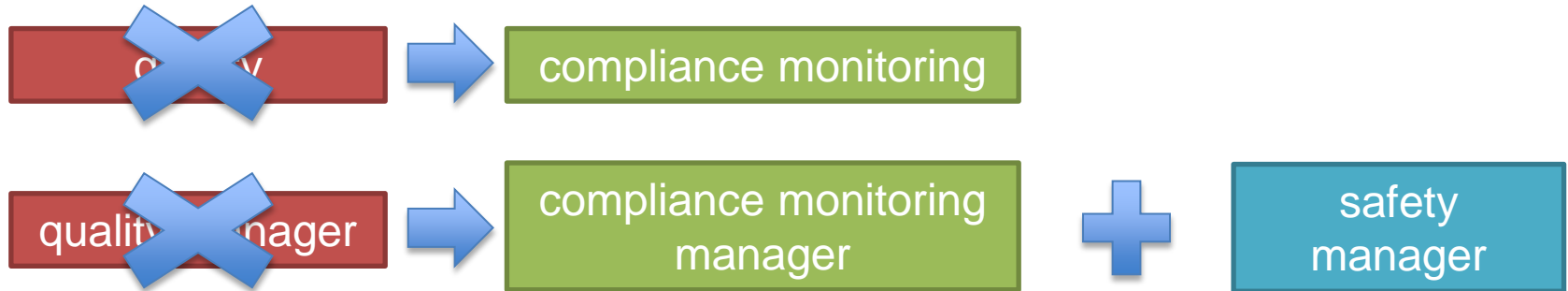


# SAFETY & COMPLIANCE

La parola sicuramente più *usata* ed *abusata* in passato è stata «**QUALITY**» cui è spesso stato associato l'**ente Qualità** (o Quality Assurance); fatto questo confermato dalla presenza richiesta della norma di un **Quality Manager**.

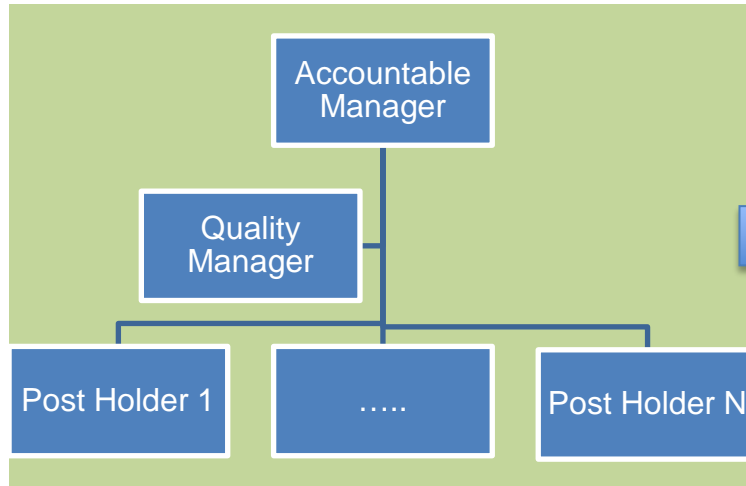
**Quality Manager** spesso divenuto, di fatto, il *paladino* della norma dentro l'Azienda; questo sia per *volontà* dall'Azienda stessa sia per *comodità* dell'Autorità Competente.

Oggi si pensa che:

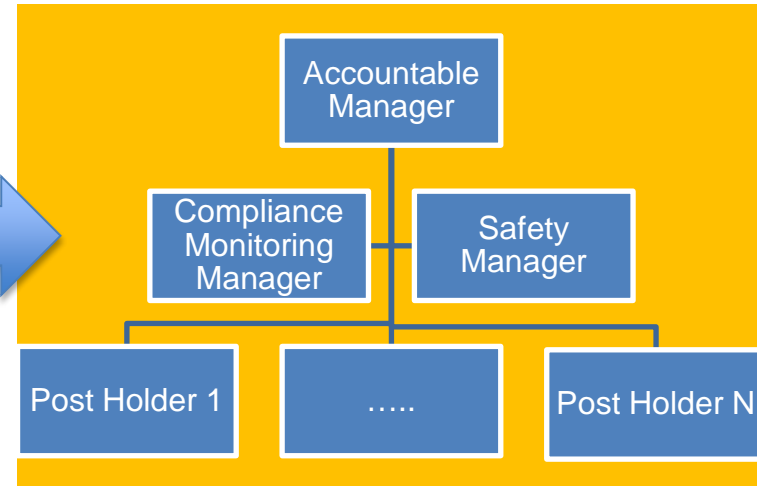


# SAFETY & COMPLIANCE

Vecchio



Nuovo



Questo è vero dal punto di vista degli organigrammi

# SAFETY & COMPLIANCE

L'applicazione di una norma, tuttavia, **non si riduce** alla semplice implementazione di **una struttura organizzativa gerarchica**.

Tutte le norme che ci parlano di «*Management Systems*», in realtà, ci propongono dei **Modelli Organizzativi**.

Sappiamo cosa dice l'AIR-OPS a riguardo:

*The operator **shall establish, implement and maintain a management system that includes...** (ORO.GEN.200 (a))*

Le nuove norme EASA propongono un **Modello Organizzativo** del tutto simile a quello proposto dalla **ISO 9001** ed in particolare dalle **versioni aerospace** di questa (**EN9100, EN 9110, ecc...**) sviluppate dall'industria aerospaziale.

# SAFETY & COMPLIANCE

## ISO 9001 TO DOs

determine the process needed for the quality management system and their application throughout the organization

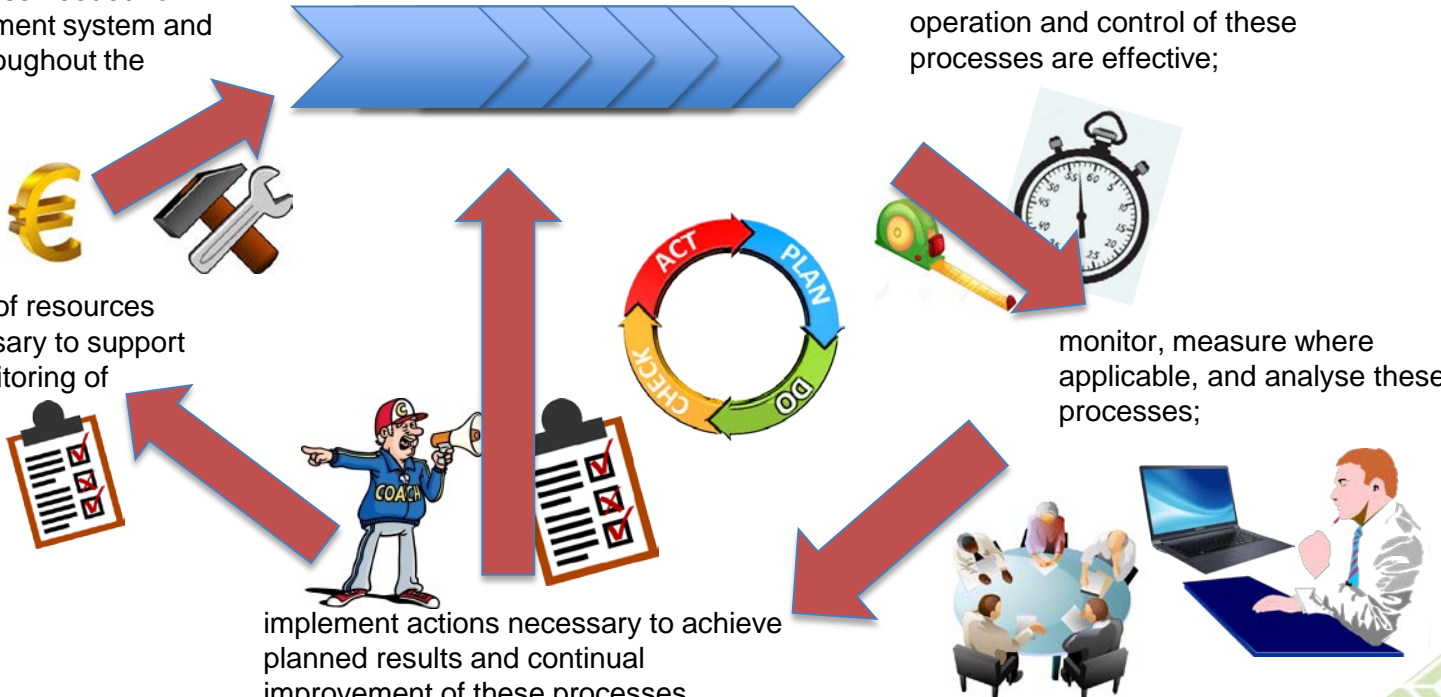
determine the sequence and interaction of these processes;

determine criteria and methods needed to ensure that both the operation and control of these processes are effective;

ensure the availability of resources and information necessary to support the operation and monitoring of these processes

monitor, measure where applicable, and analyse these processes;

implement actions necessary to achieve planned results and continual improvement of these processes.



# SAFETY & COMPLIANCE

Parallelamente a quanto richiesto dalle nuove norme EASA, per la ISO/EN, è previsto il concetto di *miglioramento continuo*

## **8.5.1 Continual improvement**

*The organization shall continually improve the effectiveness of the quality management system through the use of the quality policy, quality objectives, audit results, analysis of data, corrective and preventive actions and management review.*

*The organization shall monitor the implementation of improvement activities and evaluate the effectiveness of the results.*

*Note: Continual improvement opportunities can result from lessons learned, problem resolutions and the benchmarking of best practices.*





# SAFETY & COMPLIANCE

La parola «**Quality**» non ha niente a che fare con una *struttura organizzativa* o una *figura*



*in «qualitatese»*

**quality objectives**



**Requisiti del prodotto**



*in aviazione*

**safety**





# SAFETY & COMPLIANCE

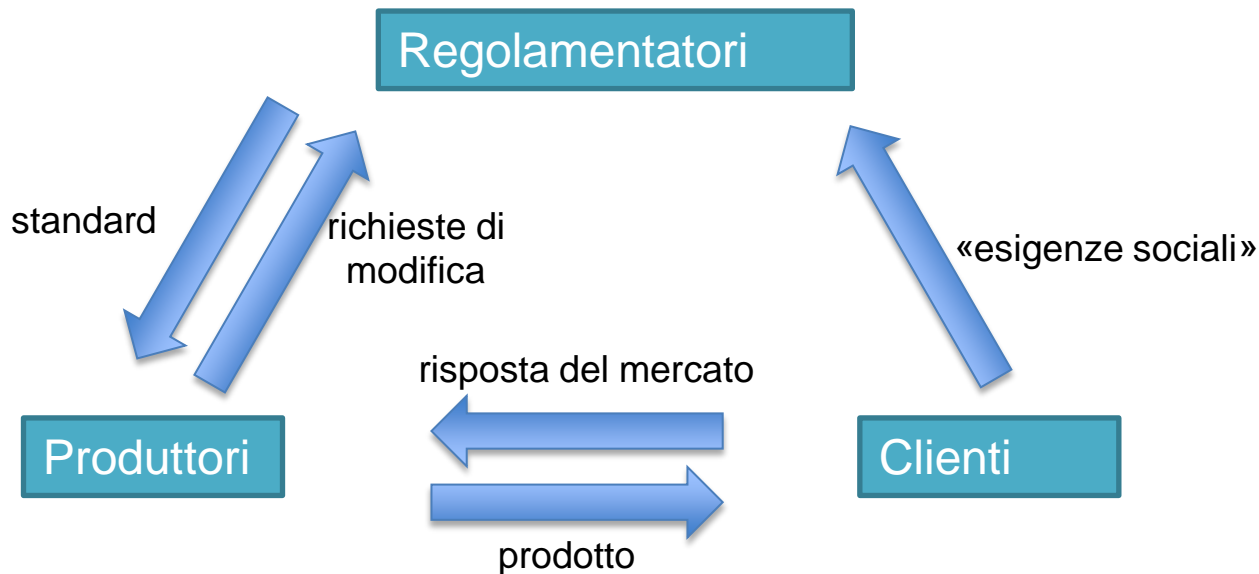
Nella vecchie formulazioni delle norme tuttavia la **safety** era raggiunta *indirettamente imponendo* il rispetto di **Requisiti Regolamentari**.

Qual'è la necessità di emettere *regolamentazioni*?

Si tratta di motivazioni piuttosto ovvie, ma che vale la pena di rivedere...

- introiti per il soggetto regolante (tasse, licenze, ecc...);
- creazione di requisiti di sicurezza;
- creazione di requisiti di qualità per l'utente;
- realizzazione di pari opportunità di accesso delle imprese;
- creare uno **standard**
  - migliorare la *comunicazione* tra soggetti diversi;
  - rendere semplice la *progettazione* (non è necessario riprogettare ciò che esiste già);
  - rendere semplice la *manutenzione* (facile reperire “ricambi” e prestazioni);
  - *fornire servizi* laddove lo standard è riconosciuto;
  - rendere più semplice la *sorveglianza* e la *certificazione* dello stesso **standard**

# SAFETY & COMPLIANCE

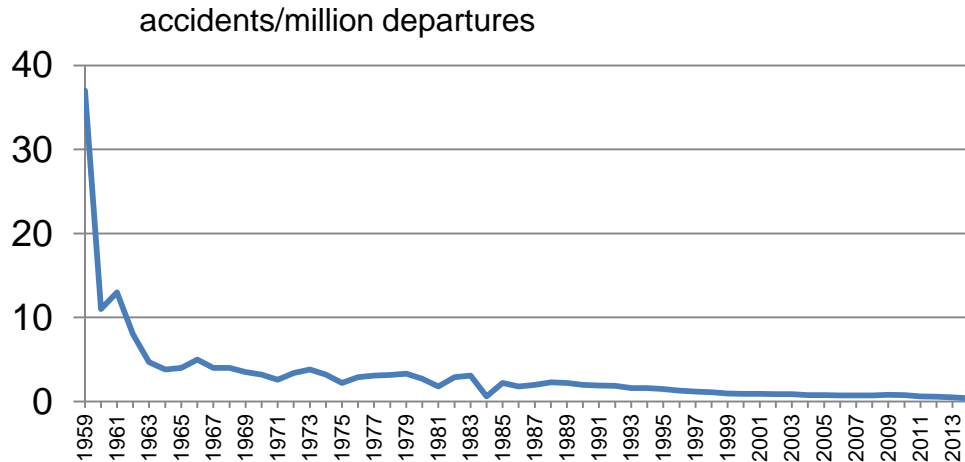


si crea una *dinamica* tra i vari **stakeholders** del sistema che ha stabilito gli *standard* del prodotto, le *aspettative* dei clienti e scritto la **Regolamentazione**

# SAFETY & COMPLIANCE

Questa dinamica, nel trasporto aereo, ha dato luogo ad una **Regolamentazione** che ha raggiunto un elevato standard di **safety**.

Naturalmente si tratta di una **safety** che cresce sempre più lentamente perché basata *sull'esperienza* ed avendo il sistema raggiunto un alto grado di **maturità**.



quasi 40 milioni di partenze/anno

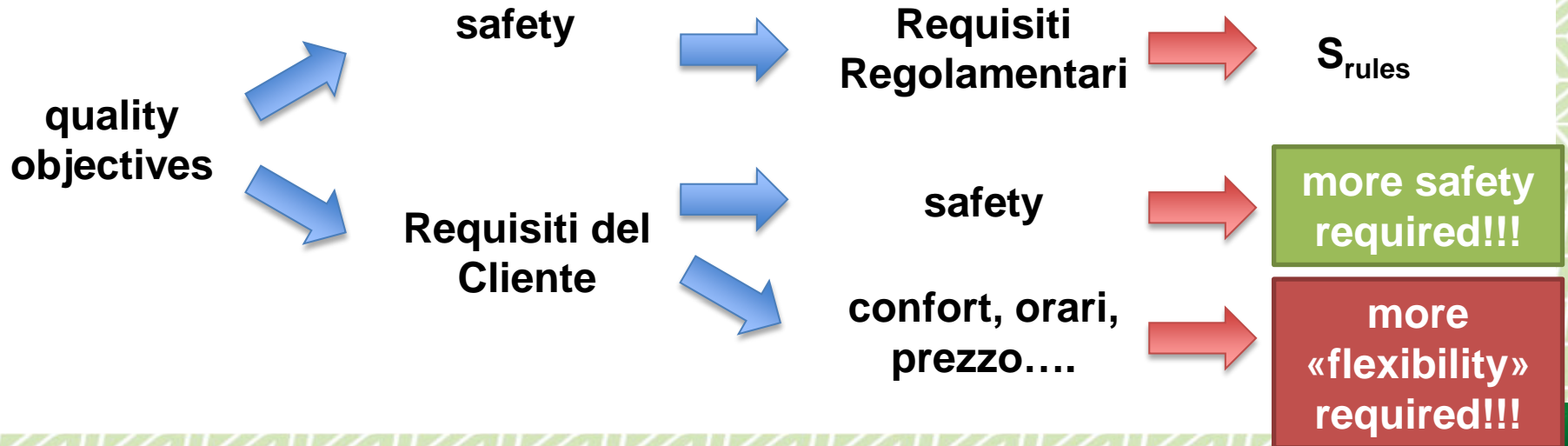
1 accident/mese !!!

*mediaticamente inaccettabile*

# SAFETY & COMPLIANCE

Con la *vecchie norme* si era quindi nella situazione in cui:

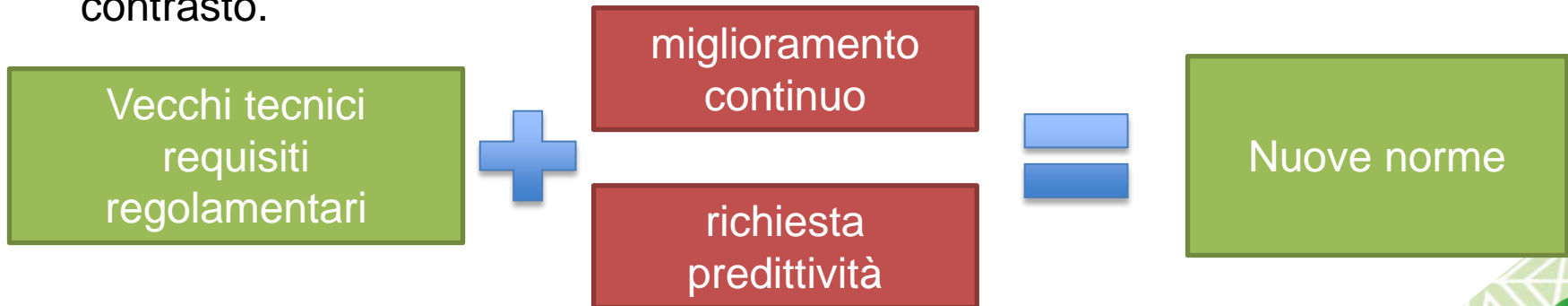
- il **rispetto delle regole** aveva dato luogo ad un elevato standard di **safety**  $S_{rules}$
- tale  $S_{rules}$  tende a stabilizzarsi (non può migliorare)
- non è rappresentativo della vera **safety** del trasporto aereo



# SAFETY & COMPLIANCE

Due sono gli elementi che frenavano il miglioramento del sistema:

- la stabilizzazione di  $s_{rules}$ : finora il sistema ha *imparato a reagire agli eventi*, ma rimane esposto *all'imprevisto*;
- la necessità di incrementare la **safety** e quella di incrementare la «**flessibilità**» (spesso sinonimo di «diminuire i costi») *possono essere in contrasto*.



## SAFETY & COMPLIANCE

La nuova regolamentazione non impone, tuttavia, solo **nuovi requisiti** ma suggerisce anche un nuovo **strumento di gestione**: il **risk management**.

Le tecniche di **risk management** sono l'unico strumento dei sistemi di gestione aziendale in grado *di guardare in avanti* e trovare una strada per la realizzazione degli **obiettivi della qualità** (del prodotto) che sono:

- **rispetto delle regole** per raggiungere *standard minimo di safety*
- **incremento continuo** della safety

È questa la **vera novità** delle nuove norme EASA.



# SAFETY & COMPLIANCE

In conclusione:

- la nuove normative cercano di *reagire alle nuove sfide* imposte al settore dal suo stesso sviluppo
- esse si inseriscono in *un sistema maturo ed estremamente strutturato* che ha legittime difficoltà a ri-mappare i *nuovi requisiti* nelle abituali strutture, conoscenze ed abitudini
- una rivisitazione delle *motivazioni* che hanno spinto al cambiamento ed *un'apertura mentale* alle nuove metodologie proposte possono semplificare ed indirizzare nell'implementazione efficace ed efficiente di un SMS





**THANK YOU  
FOR YOUR ATTENTION**

