

Circulaire n° 000448/CCAA/DNA/SDNA/ETA du 22 AOUT 2006
relative au système qualité

1 Introduction

La présente circulaire contient des indications sur la manière d'établir un système qualité. Les paragraphes 2 et 3 sont applicables à tous les exploitants, quelles que soient leurs tailles. Les paragraphes 4, 5 et 6 s'adressent aux exploitants qui emploient plus de 20 personnes. Le paragraphe 7 s'adresse aux plus petits exploitants.

2 Généralités

2.1 Terminologie

Les termes utilisés dans le contexte de l'exigence d'un système qualité pour un exploitant ont les significations suivantes .

Dirigeant responsable - La personne acceptable pour l'Autorité Aéronautique qui a le pouvoir dans l'entreprise pour s'assurer que toutes les opérations et toutes les activités d'entretien peuvent être financées et mises en oeuvre au niveau exigé par l'Autorité et selon toutes exigences additionnelles définies par l'exploitant.

Assurance qualité - Ensemble des actions préétablies et systématiques nécessaires pour donner la confiance appropriée en ce que l'exploitation et la maintenance satisferont aux exigences des règlements.

Responsable qualité - Le responsable, acceptable pour l'Autorité Aéronautique, de la gestion du système qualité, de la fonction surveillance et de la demande d'actions correctives.

2.2 Politique qualité

2.2.1 L'exploitant doit faire une déclaration écrite sur la politique qualité, c'est à dire un engagement du Dirigeant responsable sur les objectifs du système qualité. La politique qualité doit refléter la réalisation et le maintien de la conformité à la réglementation opérationnelle applicable ainsi que toute exigence supplémentaire spécifiée par l'exploitant.

2.2.2. Le Dirigeant responsable est un maillon essentiel de l'encadrement du détenteur du C.T.A. Le terme «Dirigeant responsable» signifie le directeur général, le président, le président-directeur général, etc. de l'organisme exploitant, qui en vertu de sa position a la responsabilité globale (y compris financière) de la gestion de l'organisme.

2.2.3. Le Dirigeant responsable doit avoir la responsabilité globale du système qualité du détenteur du C.T.A. y compris en ce qui concerne la fréquence, la forme et la structure des revues de direction prescrites au paragraphe 4.9. ci-dessous.

2.3 But du système qualité

2.3.1. Le système qualité doit permettre à l'exploitant de surveiller la conformité à la réglementation opérationnelle applicable, le manuel d'exploitation, le manuel de spécifications de maintenance de l'exploitant,

et toute autre exigence spécifiée par l'exploitant, ou l'Autorité Aéronautique, pour assurer la sécurité de l'exploitation et la navigabilité des aéronefs.

2.4 Responsable qualité

2.4.1 La fonction du responsable qualité relative à la surveillance de la conformité aux procédures requises pour assurer des pratiques opérationnelles sûres et un aéronef en état de navigabilité, ainsi que l'adéquation de ces procédures, peut être assurée par plus d'une personne et grâce à des programmes d'assurance qualité différents mais complémentaires.

2.4.2 Le rôle principal du responsable qualité est de vérifier, en surveillant l'activité dans les domaines des opérations aériennes, de la maintenance, de la formation des équipages et des opérations au sol, que les normes requises par l'Autorité Aéronautique, ainsi que toute exigence supplémentaire définie par l'exploitant, sont suivies sous la surveillance du responsable désigné correspondant.

2.4.3 Le responsable qualité doit s'assurer que le programme d'assurance qualité est convenablement défini, mis en oeuvre et maintenu.

2.4.4. Le responsable qualité doit :

- a. avoir directement accès au Dirigeant responsable ;
- b. ne pas être l'un des responsables désignés ;
- c. et avoir accès à toutes les parties de l'organisation de l'exploitant et, si nécessaire, des sous-traitants.

2.4.5 Dans le cas de petits/très petits exploitants (voir le paragraphe 7.3 ci-dessous), les postes de dirigeant responsable et de responsable qualité peuvent être combinés. Cependant, dans ce cas, les audits qualité doivent être conduits par un personnel indépendant. Conformément au paragraphe 2.4.4.b ci-dessus, il ne doit pas être possible pour le dirigeant responsable d'être l'un des responsables désignés.

3 Système qualité

3.1 Introduction

3.1.1 Le système qualité d'un exploitant doit assurer la conformité aux exigences, normes et procédures relatives aux activités opérationnelles et de maintenance, ainsi que leur adéquation.

3.1.2. Un exploitant doit spécifier la structure générale du système qualité applicable à son exploitation.

3.1.3 Le système qualité doit être structuré en fonction de la taille et de la complexité de l'exploitation à surveiller (pour les «petits exploitants» voir également le paragraphe 7 ci-dessous).

3.2 But

3.2.1. Le système qualité de l'exploitant doit prendre en compte au moins ce qui suit :

- a. les dispositions de la réglementation opérationnelle applicable ;
- b. les exigences additionnelles de l'exploitant et les procédures opérationnelles ;
- c. la politique qualité de l'exploitant ;
- d. la structure de l'organisation de l'exploitant ;
- e. les responsabilités en matière de développement, de mise en place et de gestion du système qualité ;
- f. la documentation, y compris les manuels, les comptes rendus et les enregistrements ;
- g. les procédures qualité ;
- h. le programme d'assurance qualité ;
- i. les ressources financières, matérielles et humaines nécessaires ;
- j. les exigences en matière de formation.

3.2.2 Le système qualité doit comporter un système de retour d'information vers le Dirigeant responsable pour s'assurer que les actions correctives sont à la fois identifiées et rapidement prises en compte. Le système de retour d'information doit également spécifier qui doit rectifier les incohérences et les non-conformités dans chaque cas particulier, et la procédure à suivre si l'action corrective n'est pas achevée dans les temps impartis.

3.3 Documentation pertinente

3.3.1 La documentation pertinente comprend les parties correspondantes du manuel d'exploitation et du manuel de contrôle de maintenance de l'exploitant, qui peuvent être incluses dans un manuel qualité séparé.

3.3.2. De plus, la documentation pertinente doit également comprendre ce qui suit :

- a. la politique qualité ;
- b. la terminologie ;
- c. les règlements opérationnels applicables ;
- d. une description de l'organisation ;
- e. la répartition des tâches et des responsabilités ;
- f. les procédures opérationnelles pour assurer la conformité au règlement ;
- g. le programme de prévention des accidents et de sécurité des vols ;
- h. le programme d'assurance qualité, définissant :
 - i. le calendrier du processus de surveillance ;
 - ii. les procédures d'audit ;
 - iii. les procédures de compte rendu ;
 - iv. les procédures de suivi et d'action corrective ;
 - v. le système d'enregistrement ;
- i. les programmes de formation ;
- j. et la maîtrise de la documentation.

3.4 Maîtrise de la documentation

3.4.1 Un exploitant doit établir une procédure qualité pour la maîtrise de sa documentation, y compris les documents d'origine extérieure tels que les normes et règlements. Cette procédure doit préciser les processus de création, d'approbation, de diffusion et de modification des documents.

3.4.2 Une liste de référence indiquant la révision en vigueur des documents doit être établie et facilement accessible pour empêcher l'utilisation de documents non valables et/ou périmés.

4 Programme d'assurance qualité

4.1 Introduction

4.1.1 Le programme d'assurance qualité doit inclure toutes les actions préétablies et systématiques nécessaires pour s'assurer que toute l'exploitation et la maintenance sont exécutés en accord avec les exigences, normes et procédures opérationnelles applicables.

4.1.2 Lors de l'établissement du programme d'assurance qualité il faudrait au moins tenir compte des paragraphes 4.2. à 4.9. ci-dessous.

4.2 Contrôle qualité

4.2.1 Le but primordial d'un contrôle qualité est d'observer un événement, une action, un document, etc. particuliers afin de vérifier que les procédures établies et la réglementation sont suivies lors de cet événement et que les normes requises sont atteintes.

4.2.2 Des sujets typiques de contrôle qualité sont :

- a. les opérations aériennes en conditions réelles ;
- b. le dégivrage et l'antigivrage au sol;

- c. les services de support du vol ;
- d. le contrôle du chargement ;
- e. la maintenance ;
- f. les standards techniques ;
- g. et les standards de formation.

4.3 Audit

4.3.1 Un audit est une comparaison méthodique et indépendante entre la manière dont une exploitation est conduite et la manière dont les procédures opérationnelles publiées disent qu'elle doit être conduite.

4.3.2 Les audits doivent comporter au moins les procédures qualité et procédés suivants :

- a. une définition de l'objet de l'audit ;
- b. la planification et la préparation ;
- c. le rassemblement et l'enregistrement des preuves ;
- d. et l'analyse des preuves.

4.3.3 Les techniques rendant un audit efficace sont :

- a. des entrevues ou discussions avec le personnel ;
- b. une revue des documents publiés ;
- c. l'examen d'un échantillon adéquat d'enregistrements ;
- d. le fait d'assister aux activités qui constituent l'exploitation ;
- e. et la conservation des documents et l'enregistrement des observations.

4.4 Auditeurs

4.4.1 Un exploitant doit décider, en fonction de la complexité de l'exploitation, d'avoir recours à une équipe consacrée à l'audit ou à un auditeur particulier. Dans tous les cas, l'auditeur ou l'équipe d'audit doit avoir une expérience pertinente de l'exploitation et/ou de la maintenance.

4.4.2 Les responsabilités des auditeurs doivent être clairement définies dans la documentation pertinente.

4.5 Indépendance des auditeurs

4.5.1 Les auditeurs ne doivent pas avoir d'engagement au jour le jour dans le domaine opérationnel ou dans l'activité de maintenance auditée. L'exploitant peut, en plus de l'utilisation de personnels à plein temps appartenant à un département qualité séparé, entreprendre la surveillance de domaines ou activités spécifiques en utilisant des auditeurs occasionnels. L'exploitant dont la structure et la taille ne justifient pas la mise en place d'auditeurs à plein temps peut mettre en place la fonction audit en utilisant du personnel à temps partiel de son organisation ou d'une source externe selon les termes d'un contrat acceptable par l'Autorité Aérienne. Dans tous les cas, l'exploitant doit développer des procédures appropriées pour s'assurer que les personnes directement responsables des activités auditées ne sont pas sélectionnées dans l'équipe d'audit. Lorsque des auditeurs externes sont employés, il est essentiel que tout spécialiste externe soit familiarisé avec le type d'exploitation et/ou d'entretien effectué par l'exploitant.

4.5.2 Le programme d'assurance qualité de l'exploitant doit identifier les personnes de la société qui possèdent l'expérience, la responsabilité et l'autorité pour :

- a. effectuer les contrôles qualité et les audits dans le cadre d'une assurance qualité continue;
- b. identifier et enregistrer tout problème ou tout constat, et les preuves nécessaires pour justifier ce problème ou ce constat ;
- c. initier ou recommander des solutions aux problèmes ou constats au travers de chaînes de compte rendu désignées ;
- d. vérifier la mise en oeuvre des solutions dans les temps impartis ;
- e. rendre compte directement au responsable qualité.

4.6 Objet de l'audit

4

4.6.1 Les exploitants doivent surveiller la conformité aux procédures opérationnelles qu'ils ont conçues pour assurer la sécurité de l'exploitation, la navigabilité des aéronefs et le bon fonctionnement des équipements opérationnels et de sécurité. Dans ce cadre ils doivent au minimum, et lorsque cela est approprié, surveiller :

- a. l'organisation ;
- b. les projets et les objectifs de la compagnie ;
- c. les procédures opérationnelles ;
- d. la sécurité des vols ;
- e. l'agrément de l'exploitant (C.T.A. / fiche de données) ;
- f. la supervision ;
- g. les performances des avions ;
- h. les opérations tout temps ;
- i. les équipements de communication et de navigation et les pratiques associées ;
- j. la masse, le centrage et le chargement de l'avion ;
- k. les instruments et les équipements de sécurité ;
- l. les manuels, les registres et les enregistrements ;
- m. les limitations de temps de vol et de service, les exigences en matière de repos et la programmation ;
- n. les interfaces entre maintenance et exploitation de l'aéronef ;
- o. l'utilisation de la L.M.E. ;
- p. les programmes de maintenance et la navigabilité continue ;
- q. la gestion des consignes de navigabilité ;
- r. la réalisation de la maintenance ;
- s. les délais d'intervention pour réparation ;
- t. l'équipage de conduite ;
- u. l'équipage de cabine ;
- v. les agents techniques d'exploitation ;
- w. les marchandises dangereuses ;
- x. la sûreté ;
- y. la formation.

4.7 Programmation des audits

4.7.1. Un programme d'assurance qualité doit comprendre un programme défini d'audits et un cycle d'étude périodique domaine par domaine. Le programme doit être flexible et permettre des audits non programmés lorsque des dérives sont identifiées. Des audits de suivi doivent être programmés lorsqu'il faut vérifier que les actions correctives ont été effectuées et qu'elles sont efficaces.

4.7.2. Un exploitant doit établir un programme d'audits devant être effectué pendant une période calendaire spécifiée. Tous les aspects de l'exploitation doivent être vus dans une période de 12 mois conformément au programme à moins qu'une extension de la période d'audit ne soit acceptée comme cela est expliqué ci-dessous. L'exploitant peut augmenter la fréquence des audits comme il le souhaite mais ne doit pas l'abaisser sans accord de l'Autorité Aéronautique. On considère qu'une période supérieure à 24 mois a peu de chances d'être acceptable quelque soit le sujet d'audit.

4.7.3 Lorsque l'exploitant détermine le programme d'audit, les changements significatifs dans l'encadrement, l'organisation, l'exploitation ou les technologies doivent être pris en compte de même que les modifications réglementaires.

4.8 Surveillance et actions correctives

4.8.1 L'objet de la surveillance dans le système qualité est avant tout d'étudier et de juger son efficacité et en conséquence de s'assurer que la politique et les normes opérationnelles et de maintenance qui ont été définies sont suivies en permanence. L'activité de surveillance est fondée sur les contrôles qualité, les audits, les actions correctives et le suivi. L'exploitant doit établir et publier une procédure qualité pour surveiller la conformité à la réglementation de manière continue. Cette activité de surveillance doit avoir pour objectif d'éliminer les causes de performances non satisfaisantes.

4.8.2 Toute non-conformité identifiée suite à la surveillance doit être communiquée au cadre responsable de l'action corrective ou, si nécessaire, au Dirigeant responsable. Une telle non-conformité doit être enregistrée,

pour une enquête plus approfondie, afin d'en déterminer les causes et de permettre la recommandation d'actions correctives appropriées.

4.8.3 Le programme d'assurance qualité doit comporter des procédures permettant de s'assurer que des actions correctives sont entreprises en réponse aux constatations. Ces procédures qualité doivent surveiller ces actions afin de vérifier leur efficacité et leur mise en oeuvre. Les responsabilités en matière d'organisation pour la mise en oeuvre des actions correctives sont dévolues au département cité dans le rapport établissant le constat. Le Dirigeant responsable a la responsabilité ultime de donner les moyens de mise en oeuvre des actions correctives et de s'assurer, par l'intermédiaire du responsable qualité, que les actions correctives ont rétabli la conformité aux normes exigées par l'Autorité Aéronautique et à toute exigence supplémentaire définie par l'exploitant.

4.8.4 Actions correctives

Suite au contrôle qualité/audit, l'exploitant doit établir :

- a. l'importance de tout constat et le besoin d'une action corrective immédiate ;
- b. l'origine du constat ;
- c. les actions correctives nécessaires pour s'assurer que la non-conformité ne se reproduira pas ;
- d. une programmation des actions correctives ;
- e. l'identification des individus ou des départements responsables de la mise en oeuvre des actions correctives ;
- f. l'allocation des ressources par le Dirigeant responsable, si nécessaire.

4.8.5. Le responsable qualité doit :

- a. vérifier que des actions correctives sont prises par le cadre responsable en réponse à tout constat de non-conformité ;
- b. vérifier que les actions correctives comprennent les éléments décrits au paragraphe 4.8.4. ci-dessus ;
- c. surveiller la mise en oeuvre et l'accomplissement des actions correctives ;
- d. fournir à l'encadrement une évaluation indépendante des actions correctives, de leur mise en oeuvre et de leur accomplissement ;
- e. évaluer l'efficacité des actions correctives par un procédé de suivi.

4.9 Revue de direction

4.9.1 Une revue de direction est une évaluation complète, systématique et documentée du système qualité, des politiques opérationnelles et des procédures par la direction et doit prendre en compte :

- a. les résultats des contrôles qualité, audits et autres indicateurs ;
- b. l'efficacité globale du management pour atteindre les objectifs fixés.

4.9.2 Une revue de direction doit identifier et corriger les dérives et empêcher, si possible, les non-conformités futures. Les conclusions et les recommandations faites suite à une revue de direction doivent être soumises par écrit au cadre responsable pour action. Le cadre responsable doit être un individu ayant autorité pour résoudre les problèmes et entreprendre les actions.

4.9.3 Le Dirigeant responsable doit décider de la fréquence, de la forme et de la structure des revues de direction.

4.10 Système d'enregistrements

4.10.1 Des enregistrements précis, complets et facilement accessibles relatifs aux résultats du programme d'assurance qualité doivent être conservés par l'exploitant. Les enregistrements sont des données essentielles permettant à un exploitant d'analyser et de déterminer les causes fondamentales des non-conformités, ce qui permet d'identifier et de prendre en compte les zones de non-conformité.

4.10.2. Les programmes d'audits et comptes-rendus d'audits doivent être conservés pendant 5 ans. Les dossiers suivants doivent être conservés pendant 2 ans :

- a. comptes-rendus de contrôles qualité ;
- b. réponses aux constats ;
- c. comptes-rendus d'actions correctives ;
- d. comptes-rendus de suivi et de clôture ;
- e. et comptes-rendus des revues de direction.

5 Responsabilités en matière d'assurance qualité pour les sous-traitants

5.1 Sous-traitants

5.1.1. Les exploitants peuvent décider de sous-traiter certaines activités à des organismes externes pour la fourniture de services dans des domaines tels que :

- a. dégivrage et antigivrage au sol ;
- b. entretien ;
- c. assistance en escale ;
- d. assistance au vol (y compris calculs de performance, préparation du vol, données de navigation et libération du vol) ;
- e. formation ;
- f. préparation des manuels et des programmes.

5.1.2 La responsabilité ultime en matière de produit ou service fourni par le sous-traitant reste toujours à l'exploitant. Un accord écrit doit exister entre l'exploitant et le sous-traitant qui définit clairement les services liés à la sécurité et la qualité devant être fournis. Les activités du sous-traitant liées à la sécurité correspondant à l'accord doivent être incluses dans le programme d'assurance de la qualité de l'exploitant.

5.1.3 Un exploitant doit s'assurer que le sous-traitant possède les autorisations et agréments nécessaires et dispose des moyens et compétences pour effectuer la tâche. Si l'exploitant exige que le sous-traitant mette en place des activités qui vont au-delà de ses autorisations et agréments, l'exploitant est responsable de s'assurer que l'assurance qualité du sous-traitant prend en compte ces exigences additionnelles.

6 Formation au système qualité

6.1 Généralités

6.1.1 Un exploitant doit prévoir les moyens pour que tout le personnel reçoive suivant une planification appropriée une information efficace relative à la qualité.

6.1.2 Les personnes responsables de l'encadrement du système qualité et les auditeurs doivent être formés sur :

- a. une introduction au concept du système qualité ;
- b. l'encadrement de la qualité ;
- c. le concept de l'assurance qualité ;
- d. les manuels qualité ;
- e. les techniques d'audit ;
- f. les comptes rendus et le système d'enregistrements ;
- g. et la façon dont le système qualité fonctionnera dans la compagnie.

6.1.3 Du temps doit être disponible pour former toute personne impliquée dans l'encadrement de la qualité et pour informer le reste des employés. La mise à disposition de temps et de moyens doit être fonction de la taille et de la complexité de l'exploitation concernée.

6.2 Sources de formation

6.2.1 Des stages d'encadrement de la qualité sont disponibles dans les diverses institutions de standardisation nationales et internationales, et l'exploitant doit décider s'il propose de tels stages à ceux qui

seront vraisemblablement impliqués dans l'encadrement du système qualité. Les exploitants possédant un personnel suffisamment qualifié doivent décider s'ils mettent en place des formations internes.

7 Organisations d'au plus 20 employés à plein temps

7.1 Introduction

L'exigence d'établir et de documenter un système qualité et d'employer un (ou plusieurs) responsable(s) qualité s'applique à tous les exploitants. Les références aux petits et gros exploitants ailleurs dans le règlement sont basées sur la capacité de l'aéronef (plus ou moins 20 sièges) et sur la masse (masse maximale au décollage de plus ou moins 10 tonnes). Une telle terminologie n'est pas adéquate lorsqu'il s'agit de taille d'exploitation et de système qualité exigé. Dans le contexte des systèmes qualité les exploitants doivent donc être distingués en fonction du nombre d'employés à plein temps.

7.2 Taille de l'exploitation

7.2.1 Les exploitants n'employant pas plus de 5 personnes à plein temps sont considérés comme «très petits» tandis que ceux employant entre 6 et 20 personnes à plein temps sont considérés comme «petits» pour ce qui concerne le système qualité. Dans ce cadre plein temps signifie au moins 40 heures par semaine congés exclus

7.2.2 Des systèmes qualité complexes peuvent être inadaptes à de petits ou très petits exploitants et l'effort administratif exigé pour écrire des manuels et des procédures qualité pour un système complexe peut grever leurs moyens. Il est donc accepté que de tels exploitants adaptent leur système qualité à la taille et la complexité de leur exploitation et utilisent des moyens en conséquence.

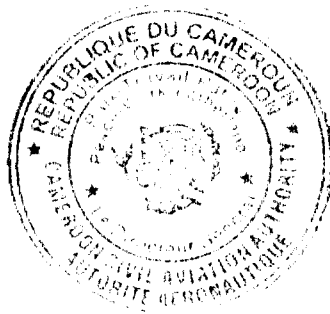
7.3 Systèmes qualité pour les petits et très petits exploitants

7.3.1 Pour les petits et très petits exploitants il peut être approprié de développer un programme d'assurance qualité sous forme de liste de vérification. La liste de vérification doit être accompagnée d'un programme exigeant que les articles de la liste soient complétés dans un temps imparti, ainsi que d'une déclaration faisant état d'une revue périodique par la haute hiérarchie. Le contenu de la liste de vérification et la réalisation de l'assurance qualité doivent être revus de manière occasionnelle et indépendante.

7.3.2 Les petits exploitants peuvent décider d'employer des auditeurs internes ou externes ou une combinaison des deux. Dans ces conditions il est acceptable que des spécialistes externes ou des organismes qualifiés réalisent les audits qualité au nom du responsable qualité.

7.3.3 Si la fonction indépendante d'audit qualité est tenue par des auditeurs externes, le programme d'audit doit apparaître dans la documentation pertinente.

7.3.4 Quelles que soient les dispositions prises, l'exploitant garde la responsabilité ultime du système qualité et particulièrement de la mise en place et du suivi des actions correctives.



Le Directeur Général,

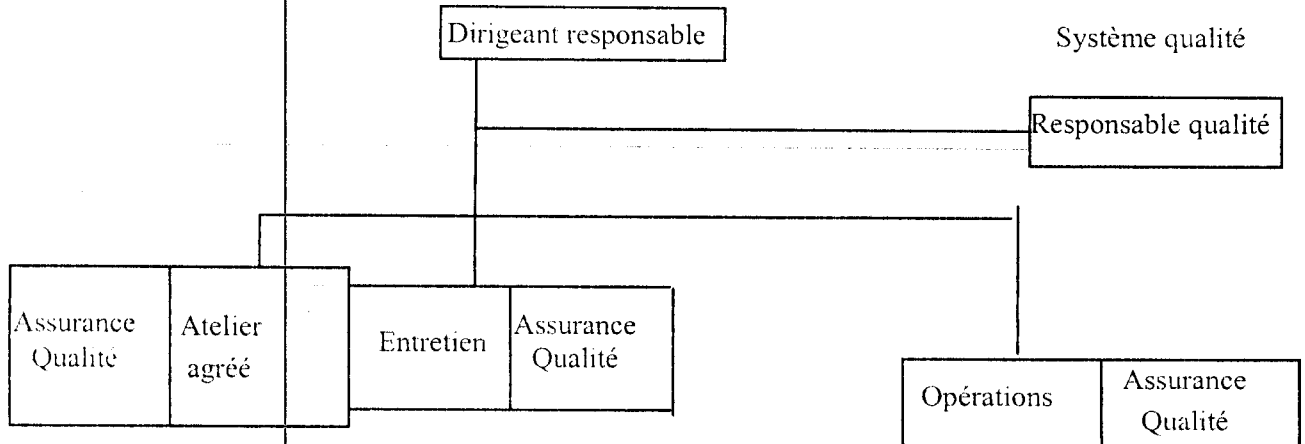
SAMA JUMA *Ima*

ANNEXE

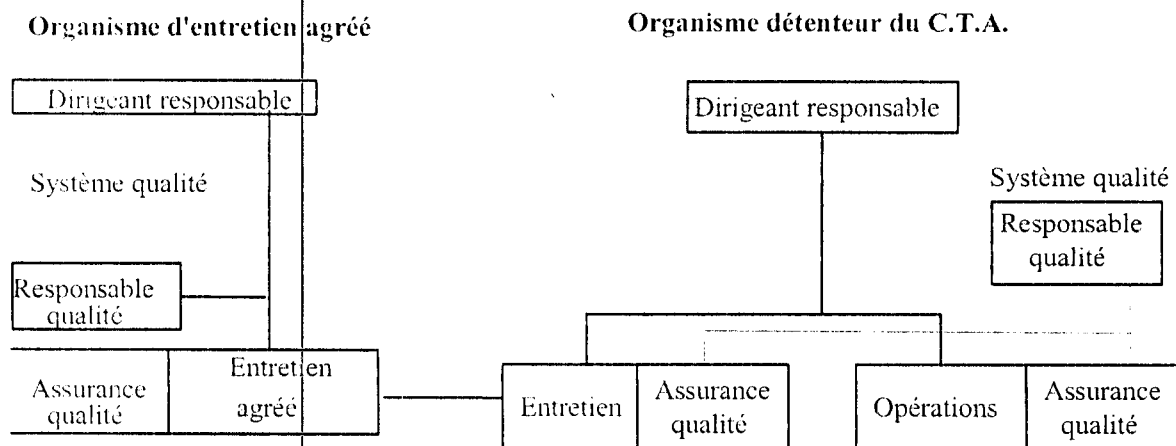
Système qualité - Exemples d'organisation

Des exemples types d'organisation qualité sont donnés ci-dessous :

1. **Système qualité au sein de l'organisation du détenteur du C.T.A. lorsque l'organisme de maintenance agréé en est partie intégrante :**



2. **Systèmes qualité au sein de l'organisation du détenteur d'un C.T.A. et de l'organisme de maintenance agréé lorsqu'ils ne sont pas intégrés.**



Note : Le système qualité et le programme d'audit qualité du détenteur du C.T.A. doivent assurer une mise en oeuvre de l'entretien par l'organisme de maintenance agréé conformément au règlement applicable selon les exigences spécifiées par le détenteur du C.T.A.