

ROYAUME DU MAROC

MINISTERE DE L'EQUIPEMENT
ET DU TRANSPORT

ADMINISTRATION DE L'AIR

DIRECTION
DE L'AERONAUTIQUE CIVILE



N° 1892 DAC/DSA.

CIRCULAIRE RELATIVE AU SYSTEME QUALITE D'UN ORGANISME DE FORMATION

1.- Introduction :

La présente circulaire a pour objet d'informer les organismes de formation aéronautique sur les aspects à considérer dans la mise en place d'un système qualité, et de présenter des éléments essentiels dont doivent tenir compte les procédures établies dans ce cadre.

2.- Terminologie :

Aux fins de la présente circulaire, les termes ci-dessous ont les significations suivantes :

L'Autorité – la Direction de l'Aéronautique Civile.

Dirigeant Responsable – la personne acceptable par l'Autorité qui a le pouvoir dans l'Organisme considéré d'assurer que toutes les activités de formation seront financées et mises en œuvre selon les exigences établies.

Assurance qualité – ensemble d'actions préétablies et systématiques nécessaires pour donner la confiance que la formation satisfera aux exigences des règlements en vigueur.

Organisme : - école ou centre d'entraînement du personnel aéronautique. Cette définition s'étend également aux organismes implantés sur plusieurs sites.

Responsable Qualité - Le responsable, acceptable par l'Autorité, de la gestion du système qualité, de la fonction surveillance et du suivi de réalisation des actions correctives.

Manuel qualité – Document contenant les informations sur les procédures nécessaires au système et au programme qualité de l'Organisme.

3.- Politique et stratégie qualité :

3.1.- L'Organisme doit faire une déclaration écrite sur sa politique qualité. C'est un engagement du Dirigeant Responsable sur les objectifs du système qualité. La politique qualité devrait refléter la réalisation de l'activité conformément aux règlements en vigueur et à toute exigence supplémentaire spécifiée par l'Organisme.

3.2.- Le Dirigeant Responsable assume la responsabilité globale du système qualité de l'Organisme et doit veiller dans ce cadre, instamment, à la tenue et à la gestion des réunions de revue de direction telle que prescrite au paragraphe 10.11.- ci-dessous.

4.- But du système qualité :

Le système qualité doit permettre à l'Organisme de surveiller sa conformité aux règlements en vigueur, au manuel d'organisme de formation, aux manuels d'instruction, et à toute autre exigence spécifiée par l'Organisme, ou par l'Autorité en vue de renforcer la sécurité de l'efficacité de la formation.

5.- Responsable Qualité :

5.1.- Le rôle principal du Responsable Qualité est de vérifier, en surveillant les activités de formation, que les normes requises par l'Autorité, ainsi que toute exigence supplémentaire définie par l'Organisme, sont correctement appliquées sous le contrôle du Responsable Pédagogique, et des autres responsables et intervenants impliqués dans la formation.

5.2.- Le Responsable Qualité doit s'assurer que le programme d'assurance qualité est convenablement défini, rigoureusement appliqué, et continuellement révisé et/ou amélioré.

5.3.- Le Responsable Qualité doit avoir libre accès au Dirigeant Responsable, à toutes les parties de l'organisation de l'Organisme et aux sous-traitants pour s'acquitter de ses prérogatives.

5.4.- Lorsque la structure organisationnelle de l'Organisme est réduite, les postes de Dirigeant Responsable et de Responsable Qualité peuvent être combinés. Dans ce cas, les audits qualité doivent être conduits par un personnel indépendant, et le Dirigeant Responsable ne devrait pas être l'un des responsables impliqués dans la formation.

6.- Système qualité :

6.1.- Le système qualité de l'Organisme doit assurer la conformité aux exigences, normes et procédures en vigueur aux activités de formation assurées.

6.2.- L'Organisme doit spécifier et appliquer rigoureusement la structure générale de son système qualité à l'ensemble de ses activités de formation.

6.3.- Le système qualité doit être structuré en fonction de la taille et de la complexité des formations assurées.

7.- Domaine :

Le système qualité à mettre en place par un Organisme doit couvrir au moins les domaines suivants :

- La conduite du système ;
- la politique/stratégie ;
- les procédures ;
- Les dispositions réglementaires en vigueur ;
- Les exigences et les procédures opérationnelles additionnelles ;
- La structure organisationnelle ;
- les responsabilités en matière de développement, de mise en place et de gestion du système qualité ;
- la documentation, y compris les manuels, les comptes rendus et les enregistrements ;
- le programme d'assurance qualité ;
- les ressources financières, matérielles et humaines nécessaires ;
- les exigences en matière de formation à la qualité.

8.- Système de retour de l'information :

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 les actions correctives ne sont pas achevées dans les temps impartis.

9.- Documentation pertinente :

9.1.- La documentation pertinente comprend le manuel qualité, le dossier administratif, le manuel de l'organisme de formation et le(s) manuel(s) d'instruction.

9.2.- Le manuel qualité doit décrire :

- la politique qualité ;
- la terminologie ;
- les règlements applicables ;
- la description de l'organisation ;
- la répartition des tâches et des responsabilités ;
- les procédures de formation à la qualité pour assurer la conformité aux règlements applicables ;
- le programme d'assurance qualité, définissant notamment :
 - le calendrier du processus de surveillance ;
 - les procédures d'audit ;
 - les procédures de comptes rendus ;
 - les procédures de suivi et des actions correctives ;
 - le système d'enregistrement.
- les programmes de formation à la qualité ;
- et les procédures de la maîtrise de la documentation.

9.3.- L'Organisme devrait établir une procédure qualité pour la maîtrise de sa documentation, y compris les documents externes, tels les normes et règlements. Cette procédure devrait préciser les processus de création, d'approbation, de diffusion et de révision des documents.

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

10.- Programme d'assurance qualité :

10.1.- Le programme d'assurance qualité doit inclure toutes les actions préétablies et systématiques nécessaires pour s'assurer de l'application rigoureusement conforme aux exigences, normes et procédures applicables, des formations assurées.

10.2.- Lors de l'établissement du programme d'assurance qualité, il doit être tenu, au moins compte des paragraphes 10.3.- à 10.12.- ci-dessous mentionnées.

10.3.- Contrôle qualité :

10.3.1.- Le but primordial d'un contrôle est de constater un événement, d'observer une action, d'identifier un document, etc. particulier et de vérifier, en celà, que les procédures établies et la réglementation applicables sont suivies.

10.3.2.- Des cas typiques de contrôle qualité peuvent concerner :

- la formation théorique et pratique ;
- la formation au sol et en vol ;
- l'entretien ;

- les standards techniques ;
- les standards de formation.

10.4.- Audit :

10.4.1.- Un audit est une comparaison méthodique et indépendante entre la manière dont une formation est dispensée et les procédures opérationnelles et les règlements applicables en vue de déceler les différences, les incohérences et les écarts qui les concernent.

10.4.2.- Les audits comportent au moins les procédures qualité et les procédés suivants :

- la définition de l'objet de l'audit ;
- la planification et la préparation ;
- la constatation des écarts et la collecte des preuves ;
- l'analyse des écarts et la proposition de recommandations.

10.4.3.- Les techniques adoptés lors d'un audit efficace sont :

- des entrevues ou discussions avec le personnel ;
- la revue des documents publiés ;
- l'examen d'un échantillon d'enregistrements ;
- l'assistance à des modules des formations dispensées ;
- la conservation des documents et l'enregistrement des observations.

10.5.- Auditeurs :

10.5.1.- Les auditeurs sont des personnes qui ont la qualification et qui sont mandatés pour effectuer toute partie d'un audit qualité.

10.5.2.- L'Organisme doit décider, en fonction de la complexité de l'exploitation, d'avoir recours à une équipe consacrée à l'audit au sein de son organisation ou à un organisme auditeur particulier.

10.5.3.- Les responsables d'audit qualité sont des auditeurs qui ont la qualification et qui sont mandatés pour conduire un audit qualité.

10.5.4.- Dans tous les cas, les auditeurs doivent justifier d'une connaissance acceptable des règlements et normes en vigueur, et posséder une expérience pertinente du domaine à auditer.

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

10.6.- Indépendance des auditeurs :

10.6.1.- Les auditeurs ne doivent pas avoir d'engagement au jour le jour dans le domaine de formation auditée. L'Organisme peut en plus de ses auditeurs à plein temps appartenant à un département qualité séparé,

assurer la surveillance de domaines ou d'activités spécifiques par des auditeurs occasionnels.

10.6.2.- L'Organisme dont la structure et la taille ne justifient pas la désignation d'auditeurs à plein temps peut assurer sa fonction audit par des auditeurs à temps partiel de son organisation ou d'un organisme externe selon les termes d'un contrat acceptable par l'Autorité.

10.6.3.- Dans tous les cas, l'Organisme doit veiller à ce que les procédures appropriées, établies dans ce cadre, interdisent l'emploi d'auditeurs impliqués dans la gestion et/ou la mise en oeuvre de ses activités. Lorsque des auditeurs externes sont employés, il est essentiel qu'ils soient briefés sur le type d'activité concerné.

10.6.4.- Le programme d'assurance qualité doit identifier les personnes de l'Organisme qui possèdent l'expérience, la responsabilité et l'autorité pour:

- effectuer les contrôles qualité et les audits dans le cadre d'une assurance qualité continue;
- identifier et enregistrer tout dysfonctionnement et/ou écart, et les preuves nécessaires pour le justifier;
- initier ou recommander les solutions aux problèmes ou constats identifiés;
- vérifier la mise en oeuvre des solutions dans les temps impartis;
- rendre compte directement au Responsable Qualité.

10.7.- Domaine de l'audit :

Tout Organisme doit surveiller sa conformité aux procédures opérationnelles établies pour assurer la sécurité et l'efficacité de la formation. Dans ce cadre il doit au minimum, et lorsque cela est approprié, surveiller :

- l'organisation;
- les projets et les objectifs de l'Organisme;
- les procédures de formation;
- la sécurité des vols;
- les manuels, carnets et registres ;
- les limitations de temps de vol et de service, les exigences en matière de repos et la programmation;
- les interfaces entre entretien et exploitation de l'aéronef ;
- les manuels d'entretien ;
- le maintien de la navigabilité des aéronefs utilisés:
- la gestion des consignes de navigabilité;
- la réalisation de l'entretien

10.8.- Programmation des audits

10.8.1.- Un programme d'assurance qualité doit systématiquement comprendre un programme défini d'audits et un cycle d'étude périodique par domaine. Ce programme devrait être flexible et permettre des audits non programmés lorsque des dérives sont identifiées. Des audits de suivi doivent

être programmés lorsqu'il est nécessaire de vérifier que les actions correctives ont été effectuées et qu'elles ont été efficaces.

10.8.2.- L'Organisme doit veiller à ce que le programme d'audits soit réalisé dans une période de 12 mois, ou toute autre période raisonnable spécifiée dans la manuel qualité.

10.8.3.- Le programme d'audits établi doit tenir compte des changements significatifs concernant l'encadrement, l'organisation, la formation ou les technologies appliquées, de même que les évolutions réglementaires et procédurales.

10.9.- Surveillance et actions correctives :

10.9.1.- L'Organisme doit élaborer et publier une procédure qualité pour assurer que la politique et les normes de formation établies sont continuellement suivies. L'activité de surveillance doit avoir pour objectif d'éliminer toutes causes de dysfonctionnement ou d'insuffisance.

10.9.2.- Toute non-conformité identifiée doit être communiquée immédiatement au responsable concerné ou, si nécessaire, au Dirigeant Responsable, et enregistrée, pour une enquête plus approfondie, afin d'en déterminer les causes et adopter les actions correctives appropriées.

10.9.3.- Le programme d'assurance qualité doit comporter des procédures permettant de s'assurer que des actions correctives sont entreprises en réponse aux constatations et de vérifier, aussi, que ces actions correctives ont rétabli la conformité aux exigences de l'Autorité et/ou celles établies par l'Organisme lui-même.

10.10.- Actions correctives

10.10.1.- Suite au contrôle qualité/audit, l'Organisme doit établir:

- l'importance de tout constat et la nécessité de toute action corrective immédiate;
- l'origine du constat;
- les actions correctives nécessaires pour s'assurer que la non-conformité est corrigée et ne se reproduira plus;
- une planification des actions correctives;
- l'identification des personnes ou des fonctions chargées de la mise en oeuvre des actions correctives;
- l'allocation par le Dirigeant Responsable des ressources nécessaires.

10.10.2.- Le Responsable Qualité doit :

- vérifier que des actions correctives sont prises par le cadre responsable en réponse à tout constat de non-conformité;
- vérifier que les actions correctives comprennent les éléments décrits au paragraphe 10.10.1.- ci dessus

- surveiller la mise en oeuvre et l'aboutissement des actions correctives;
- fournir aux concernés une évaluation indépendante sur les actions correctives, leur mise en oeuvre et leur aboutissement;
- évaluer l'efficacité des actions correctives appliquées.

10.11.- Revue de direction :

10.11.1.- Une revue de direction est une évaluation complète, systématique et documentée par la direction du système qualité et des politiques de mise en cause des plans de progrès. Elle doit prendre en compte :

- les résultats des contrôles qualité, audits et autres indicateurs ;
- les contraintes de l'environnement et le potentiel interne dans le processus de management pour atteindre les objectifs fixés.

10.11.2.- Une revue de direction doit identifier et corriger les dérives et empêcher, si possible, les non conformités potentielles. Les conclusions et les recommandations faites suite à une revue de direction devraient être soumises par écrit aux personnes ayant autorité pour résoudre les problèmes et entreprendre les actions correctives.

10.11.3.- Le Dirigeant Responsable doit décider de la fréquence, de la forme et de la structure des revues de direction.

10.11.4.- Toutefois, des réunions du comité qualité doivent être tenus au moins une fois par mois pour analyser les résultats des contrôles qualité, audits et autres indicateurs, et assurer le suivi des actions correctives adoptées.

10.12.- Système d'enregistrements

10.12.1.- Des enregistrements précis, complets et facilement accessibles relatifs aux résultats du programme d'assurance qualité doivent être conservés par l'Organisme.

10.12.2.- Les documents ci-après doivent être conservés pendant au moins 5 ans :

- les programmes d'audits ;
- les comptes-rendus des contrôles qualité;
- les rapports d'audits ;
- les réponses aux constats;
- les fiches d'actions correctives;
- les comptes-rendus de suivi et de clôture des actions correctives ;
- les comptes-rendus des revues de direction et des comités qualité.

11.- Responsabilités en matière d'assurance qualité pour les sous-traitants :

11.1.- Tout organisme peut sous-traiter certaines de ses activités à des organismes externes.

11.2.- La responsabilité des prestations fournies par un sous-traitant revient à l'Organisme. Un accord écrit ou un contrat doit exister entre l'Organisme et son sous-traitant définissant clairement les actions de formation sous-traitées et les conditions de leur réalisation. Les activités du sous-traitant liées à la sécurité et la qualité correspondant à l'accord doivent être incluses dans le programme d'assurance qualité de l'Organisme.

11.3.- L'Organisme doit s'assurer que le sous-traitant possède les autorisations et agréments nécessaires et dispose des moyens et compétences pour effectuer les actions de formation sous-traitées.

12.- Formation au système qualité

12.1.- L'Organisme doit s'assurer que l'ensemble de son personnel ait suivi une information qualité appropriée.

12.2.- Les personnes responsables de l'encadrement du système qualité et les auditeurs doivent suivre une formation portant sur les aspects suivants :

- introduction au concept du système qualité
- encadrement de la qualité;
- concept de l'assurance qualité;
- manuels qualité;
- techniques d'audit ;
- comptes rendus et système d'enregistrements ;
- façon dont le système qualité fonctionne chez l'Organisme.

13.- Organisme dont la taille ne justifie pas la mise en place d'un système qualité :

13.1.- Pour les organismes dont la taille ne justifie pas la mise en place d'un système qualité, et sous réserve de l'accord de l'Autorité, il est permis la mise en place d'un programme d'assurance qualité sous forme de liste de vérification. Cette liste de vérification doit être accompagnée d'un programme exigeant que les articles de la liste soient audités en totalité dans un temps imparti. Elle sera accompagnée notamment, d'une déclaration faisant état d'une revue périodique par la haute hiérarchie. Le contenu de la liste de vérification et le programme d'assurance qualité doivent être revus périodiquement.

Dans ces conditions il est acceptable que les audits soient réalisés, au nom du Responsable Qualité, par des auditeurs internes ou externes des organismes qualifiés ou une combinaison des deux.

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

13.3.- Quelles que soient les dispositions retenues, l'Organisme garde la responsabilité ultime du système qualité et particulièrement de la mise en oeuvre et du suivi des actions correctives.

14.- Date d'effet :

La présente circulaire prend effet à la date de sa signature.

Rabat, le 04 novembre 2003

Le Directeur de l'Aéronautique Civile

Signé : A. YAALAOUI