



مقرر

من وزير النقل عدد 08..... مؤرخ في 10/01/2020 يتعلق بضبط شروط المصادقة على مؤسسات تكوين الأعدان الملاحين الإضافيين.

إن وزير النقل،

بعد الاطلاع على الاتفاقية المتعلقة بالطيران المدني الدولي الممضاة بشيكاغو بتاريخ 7 ديسمبر 1944 والتي انخرطت فيها الجمهورية التونسية بمقتضى القانون عدد 122 لسنة 1959 المؤرخ في 28 سبتمبر 1959 وخاصة الملحق الأول منها، وعلى مجلة الطيران المدني الصادرة بمقتضى القانون عدد 58 لسنة 1999 المؤرخ في 29 جوان 1999 وعلى جميع النصوص التي نقتتها وتممتها وخاصة القانون عدد 25 لسنة 2009 المؤرخ في 11 ماي 2009، وعلى القانون عدد 110 لسنة 1998 المؤرخ في 28 ديسمبر 1998 المتعلق بديوان الطيران المدني والمطارات إتمامه بالقانون عدد 41 لسنة 2004 المؤرخ في 3 ماي 2004، وعلى الأمر عدد 409 لسنة 2014 المؤرخ في 16 جانفي 2014 المتعلق بضبط مشمولات وزارة النقل، وعلى الأمر عدد 410 لسنة 2014 مؤرخ في 16 جانفي 2014 والمتعلق بتنظيم المصالح المركزية لوزارة النقل، وعلى قرار وزير النقل المؤرخ في 30 سبتمبر 1989 المتعلق بإجازة وكفاءات الأعدان الملاحين الإضافيين،

وعلى مقرر وزير النقل عدد 77 المؤرخ في 23 سبتمبر 2018 المتعلق بإحداث لجنة استشارية في مجال التكوين في ميدان الطيران المدني.

قرر ما يلي:

الفصل الأول: تضبط شروط المصادقة على مؤسسات تكوين الأعوان الملاحين الإضافيين بالملحق المصاحب لهذا المقرر.

الفصل 2: يمنح لمؤسسات تكوين الأعوان الملاحين الإضافيين التي تمارس تكويننا نظريا و/أو تطبيقيا عند تاريخ إمضاء هذا المقرر، أجل مدته ستة (6) أشهر ابتداء من نفس التاريخ للاستجابة لأحكام هذا المقرر.

الفصل 3: يكلف المدير العام للطيران والرئيس المدير العام لديوان الطيران المدني والمطارات، كل فيما يخصه، بتنفيذ أحكام هذا المقرر.

وزير النقل بالنيابة
روني الطرابلسي



Décision

du Ministre du Transport N°...08... du 110 JAN 2020 fixant les conditions d'agrément des organismes de formation des Personnel Navigant Complémentaire.

Le Ministre du Transport ;

Vu la convention relative à l'aviation civile internationale signée à Chicago le 7 décembre 1944 et à laquelle est adhéree la république Tunisienne par la loi n°59-122 du 28 septembre 1959 et notamment son annexe 1 ;

Vu la loi n°98-110 du 28 décembre 1998 relative à l'Office de l'Aviation Civile et des Aéroports telle que amendée et complétée par la loi n°2004-41 du 3 mai 2004 ;

Vu le code de l'aéronautique civile promulgué par la loi n°99-58 du 29 juin 1999 ensemble les textes qui l'ont modifié ou complété et notamment la loi n°2009-25 du 11 mai 2009 et notamment son article 122 ;

Vu le décret n°2014-409 du 16 janvier 2014, fixant les attributions du ministère du transport,

Vu le décret n°2014-410 du 16 janvier 2014, relatif à l'organisation des services centraux du ministère du transport tel que modifié par le décret n°2016-97 du 11 janvier 2016,

Vu l'arrêté du Ministre du Transport du 30 septembre 1989, relatif à la licence et aux qualifications du Personnel Navigant Complémentaire ;

Vu la Décision du Ministre du Transport n° 77 du 23 septembre 2018, relative à la création d'un comité consultatif dans le domaine de la formation des personnels aéronautique.

DECIDE :

Article premier : Les conditions d'agrément des organismes de formation des Personnel Navigant Complémentaire, sont fixées en annexe à la présente décision;

Article 2 : Les organismes de formation des Personnel Navigant Complémentaire, qui à la date de la signature de la présente décision, assurent la formation théorique et/ou pratique du

Personnel Navigant Complémentaire, disposent d'un délai de six (6) mois à partir de la date de sa signature pour se conformer aux dispositions de la présente décision.

Article 3 : Le Directeur Général de l'Aviation Civile, le président directeur général de l'Office de l'Aviation Civile et des Aéroports sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'application de la présente décision.

Ministre du Transport par Intérim

René TRABELSI

Ministère du Transport
Direction Générale de l'Aviation Civile

Annexe à la Décision du Ministre du Transport N°.....⁰⁸ du
.....~~14-0-JAN-2020~~..... fixant les conditions d'agrément des
organismes de formation du personnel navigant complémentaire



TABLE DES MATIERES

Chapitre I: CONDITION DE DELIVRANCE, RENOUELLEMENT ET RETRAIT DE L'AGREMENT	5
I. DISPOSITIONS GENERALES	5
II. DEPOT DU DEMANDE ET DOSSIER INITIAL	5
III. ÉTUDE DE DOSSIER ET AVIS	6
IV. DEPOT DU DOSSIER DE L'AGREMENT	6
1. <i>Dossier administrative</i>	6
2. <i>Dossier technique</i>	6
V. EXIGENCES RELATIVES AUX ORGANISMES DE FORMATION	8
1. <i>Manuel de formation et de procédures</i>	8
2. <i>Programme de formation</i>	8
3. <i>Installations et moyens</i>	8
a. <i>Formation théorique</i>	9
b. <i>Formation pratique</i>	9
4. <i>Personnel</i>	10
a. <i>Dirigeant responsable</i>	11
b. <i>Responsable Qualité</i>	11
c. <i>Responsable pédagogique</i>	12
d. <i>Instructeurs</i>	13
5. <i>Dossiers</i>	13
VI. AUDIT POUR DELIVRANCE DE L'AGREMENT INITIAL	14
VII. RENOUELLEMENT DE L'AGREMENT	14
VIII. SURVEILLANCE CONTINUE DES ORGANISMES DE FORMATIONS	15
IX. CONSTATATIONS ET ACTIONS CORRECTIVES	15
X. RETRAIT, SUSPENSION ET LIMITATION DE L'AGREMENT DE L'ORGANISME ..	16
Chapitre II: Système d'assurance qualité	18
I. LA POLITIQUE QUALITE	18
II. RESPONSABLE QUALITE	18
III. PROGRAMMATION DES AUDITS	19
IV. SYSTEME DE RETOUR D'INFORMATION	19
V. REVUE DE DIRECTION	19
VI. SYSTEME D'ENREGISTREMENTS	19
VII. FORMATION AU SYSTEME QUALITE	20
APPENDICE 1. STRUCTURE DU MANUEL FORMATION ET PROCEDURE	22



I. FORME DU MANUEL	22
1. <i>Pages de présentation</i>	22
2. <i>Recommandations</i>	23
II. CONTENU DU MANUEL FORMATION	24
APPENDICE 2. STRUCTURE DU MANUEL QUALITÉ	25
I. FORME DU MANUEL	25
1. <i>Pages de présentation</i>	25
2. <i>Recommandations</i>	26
II. CONTENU DU MANUEL QUALITE	27
APPENDICE 3. LISTE DE MATERIELS	29
I. SECURITE ET SAUVETAGE	29
II. ASPECTS MEDICAUX ET PREMIERS SECOURS	30
APPENDICE 4. LES DISPOSITIFS DE FORMATION DE CABINE (CTD) (CABIN TRAINING DEVICES)	32



Chapitre I: CONDITION DE DELIVRANCE, RENOUVELLEMENT ET RETRAIT DE L'AGREMENT

I. DISPOSITIONS GENERALES

Pour tout promoteur doit être de nationalité tunisienne, qu'il soit personne physique ou morale remplissant les conditions de la présente décision, peut obtenir l'agrément d'un organisme de formation, de personnel navigant complémentaire.

Le promoteur doit avoir une expérience suffisante dans le domaine aéronautique ou être assisté, dans la conception, la réalisation et l'exploitation de son projet par des personnes qualifiées dans le domaine aéronautique.

II. DEPOT DU DEMANDE ET DOSSIER INITIAL

Tout postulant à l'obtention d'un agrément de formation doit déposer auprès du bureau central au ministère du transport, une demande d'agrément accompagné d'un dossier initial comportant notamment les renseignements suivant :

- Demande écrite
- Curriculum vitae du promoteur et des responsables chargés de la direction de l'organisme
- Projet de statut de l'organisme ;
- Structure de capital et sa répartition par associé ou actionnaire
- Une présentation technique de projet

La présentation technique du projet doit comporter notamment :

- Une précision sur l'emplacement géographique des différents lieux d'activité ;
- Une présentation des orientations stratégiques de l'organisme de formation ainsi qu'une étude de rentabilité du projet,
- Installation et équipement dédiés



III. ÉTUDE DE DOSSIER ET AVIS

Après avoir reçu tous les documents mentionnés au paragraphe (II) ci-dessus, le dossier sera transmis au comité consultatif dans le domaine de la formation du personnel aéronautique pour avis,

Cet avis se traduit par l'acceptation ou le rejet de cette demande.

Dans le cas où la demande sera acceptée, un accord de principe sera notifié par écrit au promoteur, par le directeur général de l'aviation civile.

L'accord de principe ne vaut pas l'agrément final. Cet accord permet au promoteur d'entamer la réalisation de son projet conformément à la réglementation en vigueur et à la présente décision et ce dans un délai d'une année à partir de la date de sa notification.

Toutefois, ce délai peut être prorogé une seule fois, suite à une demande motivée, pour une durée de trois (3) mois.

IV. DEPOT DU DOSSIER DE L'AGREMENT

Le promoteur qui a obtenu l'accord de principe doit déposer auprès de la Direction générale de l'aviation civile les documents ci-après :

1. Dossier administrative

- Copie de Statuts de l'organisme de formation dûment enregistrés,
- Extrait de l'inscription au registre de commerce ;
- Attestation d'inscription à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale,
- Contrat/Assurances des locaux ;
- Documents financiers : Une attestation délivrée par un bureau comptable/audit reconnu, confirmant que l'organisme dispose d'un financement suffisant pour exercer la formation envisagée ;

2. Dossier technique

- a) Un dossier technique comportant les renseignements suivants :



- Dirigeant responsable désigné ;
- Responsable pédagogique désigné ;
- Liste des instructeurs, leurs curriculum vitae, et leurs qualifications CRM, marchandises dangereuses et sûreté ;
- Description des installations, y compris les classes, les salles de briefing et les installations opérationnelles ;
- Description des méthodes et du programme de formation, y compris les manuels, les programmes d'enseignement, et les plans de cours ;
- Liste des matériels nécessaires à la formation pratique ;
- Disponibilité de l'équipement et des installations pédagogiques ; Procédures de maintenance (le cas échéant) ;
- Description du système d'assurance qualité et de ses procédures ;
- Exemple du projet de manuel de formation et de procédures ;
- Liste des lieux où se déroulent toutes les phases de la formation ;
- Renseignements sur les sous-traitants ou partenaires éventuels.
- Projet de manuel de formation et procédure tel que spécifié dans *l'appendice 1*
- Projet de Manuel Qualité : description de la politique générale, des procédures/audits... tel que spécifié dans *l'appendice 2* ;

Le promoteur doit en outre aviser, par écrit, la Direction Générale de l'Aviation Civile de toute modification apportée aux documents ou informations fournies et ce dans un délai maximum d'un mois à partir de la date de cette modification.

Toutefois, la DGAC peut inviter le promoteur à fournir tout autre document ou renseignement jugé nécessaire pour mener à terme le projet,



V. EXIGENCES RELATIVES AUX ORGANISMES DE FORMATION

1. *Manuel de formation et de procédures*

- a) L'organisme de formation doit mettre un manuel de formation et de procédures à la disposition du personnel pour le guider dans l'exercice de ses fonctions et des stagiaires pour les guider sur la manière de répondre aux exigences de la formation.
- b) Le manuel de formation utilisé dans un organisme de formation doit contenir les informations tel que spécifié dans *L'appendice 1* de la présente décision ;
- c) L'organisme de formation doit veiller à ce que le manuel de formation et de procédures soit mis à jour selon les besoins.
- d) Le manuel et tout amendement ultérieur à celui-ci doivent être approuvés par la DGAC.

2. *Programme de formation*

- a. Pour la formation en vue de l'obtention du Certificat de personnel navigant complémentaire, l'organisme doit établir un programme de formation conformément au contenu du programme de formation fixé par Décision du Ministre du Transport
- b. Ce programme doit indiquer le déroulement du stage, le contenu de la formation et préciser :
 - Le découpage temporel de la formation ;
 - Le nombre minimum d'heures de cours pour chacune des matières enseignées en théorie et en pratique ;
 - La liste des exercices effectués.
- c. Ce programme de formation théorique et pratique établi par l'organisme doit être approuvé par la DGAC.

3. *Installations et moyens*

Les installations pour la formation doivent comprendre :



a. Formation théorique

- Les salles de classe doivent être adaptées au nombre de stagiaires et équipées des moyens pédagogiques nécessaires pour la formation théorique, tout en garantissant que les stagiaires peuvent facilement lire les textes/schémas/diagrammes de présentation et les figures quel que soit leur emplacement dans la salle.
- Les classes doivent être dotées d'équipements de démonstration appropriés,
- Les salles de classe doivent assurer une protection contre les intempéries adaptées aux conditions climatiques dominantes et permettre le bon déroulement de la formation ou d'examen à tout moment ;
- Le nombre de stagiaires suivant une formation théorique ne doit pas dépasser vingt (20) ;
- Une bibliothèque contenant des publications de référence portant sur le programme de formation doit être mise à la disposition des stagiaires ;
- Des locaux pour les instructeurs ;

Il est à noter que :

- La taille des salles de classe utilisées pour les examens doit être telle qu'aucun stagiaire ne puisse lire la copie d'un autre stagiaire de sa place durant les examens ;
- Des bureaux doivent être mis à la disposition des instructeurs, des examinateurs et des contrôleurs de formation pratique pour qu'ils puissent exercer leurs activités sans n'être distraits ni souffrir du manque de confort ;

b. Formation pratique

- Le nombre de stagiaires suivant une formation pratique ne doit pas dépasser dix (10) par instructeur ;
- Des installations et équipements pour la formation à la lutte contre le feu :
 - i. Espace clos enfumé ou maquette représentative d'un tronçon de cabine d'aéronef avec présentoir des matériels d'oxygène et d'extinction, système de maintien de l'extincteur et de la cagoule, sonorisation dans les deux sens



(micros/haut-parleurs) et témoin extérieur lumineux de décrochage/raccrochage du micro ;

- ii. Local à feux, ventilé et fermé, comportant au minimum 1 foyer haut (à 1,60 m du sol environ) et 1 foyer bas.

Ce local doit avoir obtenu **un agrément délivré par les services compétents de la protection civile conformément à la réglementation en vigueur.**

- Une piscine pour l'entraînement à la survie en milieu aquatique ou accès régulier à une piscine couverte et chauffée : bassin de 25 m minimum dont la profondeur à l'une des extrémités est au minimum de 2,20 m ;
- Les matériels nécessaires à la formation en nombre suffisant pour permettre à chaque stagiaire de s'exercer en vue d'acquérir un bon niveau de formation. La liste de ces matériels est fixée à **l'appendice 3**
- Un simulateur d'entraînement (dispositifs de formation de cabine (CTD)) (homologués) par le directeur général de l'aviation civile, dans les conditions fixées à **l'appendice 4**

4. Personnel

- i. L'organisme doit démontrer aux services compétents de la DGAC qu'un effectif approprié de personnel qualifié, expérimenté et compétent est employé aux postes suivants :
 - Responsable pédagogique ;
 - Formation sécurité ;
 - Formation aspects médicaux et premiers secours ;
 - Formation marchandises dangereuses ;
 - Formation CRM ;
 - Formation sûreté.
- ii. Un responsable pédagogique doit être employé à temps complet.



- iii.* Pour démontrer sa conformité, l'organisme doit définir, pour chaque personnel :
- les tâches et responsabilités
 - l'expérience et qualifications requises
 - la formation initiale
 - la formation continue et le maintien de compétences.
- iv.* Des dossiers relatifs à l'expérience, les qualifications et la formation de chaque instructeur théorique et pratique doivent être établis.

a. Dirigeant responsable

L'organisme de formation doit nommer un dirigeant responsable qui détient les pouvoirs pour garantir que tous les engagements en matière de formation théorique et pratique peuvent être financés et effectués selon les normes requises par la présente décision.

Le DR a la responsabilité ultime en matière de mise en œuvre et d'efficacité du système qualité. Le DR doit également avoir l'autorité quant au financement de l'activité. C'est la raison pour laquelle celui-ci devra rédiger et signer une lettre d'engagement à mettre en place les moyens humains, financiers et matériels, et à respecter le contenu des manuels et les règlements.

Cette lettre d'engagement devra être affichée dans les locaux de l'organisme.

b. Responsable Qualité

- i.* Le RQ veille à ce que l'organisme reste conforme aux exigences applicables. Son rôle est de surveiller les activités en interne du point de vue de la conformité. Il peut être assisté de plusieurs personnes (notamment pour les audits et inspections). Il dépend directement du Dirigeant Responsable et ne peut pas être le RP (indépendance vis-à-vis de l'activité surveillée). L'organigramme de l'organisme doit clairement démontrer son rattachement direct au Dirigeant Responsable.
- ii.* Il est difficile de définir les compétences et l'expérience requise pour le poste de RQ d'un organisme de formation. Le RQ devrait cependant avoir au minimum des compétences dans les domaines suivants :



- activités de l'organisme ;
 - réglementation applicable ;
 - le domaine de la qualité et de la conformité ;
 - l'activité d'auditeur ;
 - une bonne connaissance du fonctionnement de l'organisme.
- iii.* Les compétences requises pour le poste de RQ devront être définies par l'organisme de formation en fonction de son périmètre d'activités.

c. Responsable pédagogique

- i.* Le responsable pédagogique doit avoir la responsabilité d'assurer l'intégration satisfaisante de la formation théorique et pratique et de superviser les progrès de chaque stagiaire.
- ii.* Le responsable pédagogique doit avoir exercé comme personnel navigant complémentaire. Il doit posséder de l'expérience en tant qu'instructeur théorique et pratique.
- iii.* Le responsable pédagogique est responsable notamment des missions suivantes :
- De la supervision et de la standardisation des instructeurs ;
 - Du manuel de formation et de procédures ;
 - Du programme de formation théorique et pratique ;
 - Du matériel d'instruction ;
 - De la planification des stages ;
 - Du suivi de la formation des stagiaires ;
 - Du suivi des dossiers des stagiaires ;
 - Des programmes de réentraînement en cas d'échec ;
 - Du suivi du taux de réussite à l'examen de ses stagiaires ;
 - De la délivrance des attestations de suivi de formation.



d. Instructeurs

- iv.* Le nombre des instructeurs intervenant pour dispenser la formation doit être approprié à cette formation, à noter qu'un seul instructeur ne peut pas dispenser plus que deux modules à la fois par groupe.
- v.* Les instructeurs dispensant la formation théorique et pratique en vue de l'obtention du certificat de personnel navigant complémentaire doivent posséder une expérience aéronautique appropriée à la formation qu'ils sont chargés de dispenser et doivent, avant d'être acceptés, démontrer à la DGAC leurs compétences pédagogiques en donnant un cours témoin basé sur le matériel de travail qu'ils ont conçu pour les sujets qu'ils doivent enseigner, selon une procédure fixée par le DGAC.
- vi.* L'organisme de formation s'assure que les instructeurs reçoivent des formations périodiques de rafraîchissement des connaissances, au minimum tous les 24 mois, liés aux technologies et aux méthodes pédagogiques les plus récentes, adaptées aux compétences à faire acquérir aux élèves et à évaluer chez ceux-ci.

5. Dossiers

- a.* Sous le contrôle du responsable pédagogique, l'organisme de formation établit et tient à jour pour chaque stagiaire un dossier de formation qui doit comporter les informations suivantes :
 - Un relevé détaillé de la formation théorique et pratique dispensée à chaque stagiaire ;
 - Une copie des attestations de suivi de formation délivrées par l'organisme.
- b.* Les dossiers des stagiaires doivent être portés à la connaissance des intéressés et visés par ces derniers.
- c.* Sous le contrôle du responsable pédagogique, l'organisme de formation établit et tient à jour pour chaque instructeur un dossier où il consigne ses qualifications et les formations périodiques reçues.
- d.* Les dossiers exigés au paragraphe (a) doivent être conservés pendant une période minimale de cinq ans à partir de la date de l'obtention du diplôme. un double sera



remis au stagiaire sur sa demande. Les dossiers exigés au paragraphe (b) seront conservés pendant une période minimale de cinq ans après que l'instructeur aura cessé d'exercer au sein de l'organisme de formation.

VI. AUDIT POUR DELIVRANCE DE L'AGREMENT INITIAL

Un audit est effectué par les inspecteurs de l'aviation civile sur demande du promoteur et ce, avant la date d'expiration de l'accord de principe.

À la suite d'une visite d'inspection satisfaisante, l'organisme obtient un agrément pour une durée maximum de 24 mois renouvelable, cet agrément sera prononcé par une décision du ministère du transport.

Pour un agrément initial, le rapport d'audit sera envoyé dans un délai maximal de 15 jours suivant la date de fin d'audit. Une fois les éventuels écarts de niveau 1 clos et le plan d'actions correctives validé, le certificat d'agrément est signé et envoyé à l'organisme puis les formations pourront débiter.

Le premier certificat délivré aura une date limite de validité fixée à un an.

En fonction du nombre et la nature des écarts, un audit complémentaire pourra être mené si nécessaire avant ces 12 mois afin de vérifier la mise en œuvre des actions correctives et de vérifier le bon fonctionnement de l'organisme, les résultats de ses stagiaires aux épreuves théorique et pratique,...

VII. RENOUELEMENT DE L'AGREMENT

Le renouvellement de l'agrément se fait à la suite d'une demande accompagnée d'un rapport d'activité, présentée par le dirigeant responsable, au moins un mois avant la fin de validité de l'agrément,

La demande doit être déposée auprès du bureau central au ministère du transport, le renouvellement de l'agrément est subordonné aux résultats satisfaisants d'une inspection technique.

À la suite d'une visite d'inspection satisfaisante, l'organisme obtient un agrément pour une durée maximum de 24 mois renouvelable, cet agrément sera prononcé par une décision du ministère du transport.



VIII. SURVEILLANCE CONTINUE DES ORGANISMES DE FORMATIONS

- Durant la période de validité de l'agrément, l'organisme de formation du personnel navigant complémentaire est soumis à la surveillance continue des inspecteurs de l'aviation civile conformément aux règlements en vigueur et ce, en vue de s'assurer qu'il respecte les dispositions de la présente décision.
- Les inspecteurs de l'aviation civile peuvent procéder, également, à des inspections techniques inopinées au niveau de ces organismes.
- Pour ce faire, Les inspecteurs de l'aviation civile s'assureront que les ressources financières, humaines et matérielles ainsi que l'organisation et la documentation sont conforme au manuel de formation et procédure, et notamment aux dispositions de la présente décision.

IX. CONSTATATIONS ET ACTIONS CORRECTIVES

Les constatations soulevés par les inspecteurs de l'aviation civile dans le cadre des opérations de surveillance sont classés comme suit :

a) Constatation de niveau 1 :

Toute spécification portant sur la formation, les installations, le personnel et les procédures, dont l'application est reconnue nécessaire pour le déroulement de la formation et à laquelle une conformité est obligatoire. Les constatations de niveau 1 comprennent :

- Le fait de ne pas avoir permis aux inspecteurs de l'aviation civile d'accéder aux installations de l'organisme, pendant les heures d'ouverture normales et après la présentation d'un ordre de mission
- L'obtention ou le maintien de la validité d'un certificat d'agrément par falsification des preuves documentaires présentées ;
- Une preuve d'une négligence professionnelle ou d'une utilisation frauduleuse du certificat d'agrément.



ou n'exécute pas l'action corrective dans le délai imparti ou prolongé par la DGAC, la constatation passe au **niveau 1** et des actions sont prises comme établi au point (a).



Chapitre II: Système d'assurance qualité

- a.** L'organisme de formation met en place un système d'assurance qualité. L'assurance de la qualité concerne l'organisation et les moyens mis en œuvre par l'organisme de formation pour garantir la qualité et concourir à l'amélioration continue de la qualité de la formation dispensée.
- b.** Le système qualité identifie :
- La politique de l'organisme en matière de qualité ;
 - Le personnel en charge de la qualité ;
 - L'attribution des responsabilités ;
 - L'organisation et les processus opérationnels ;
 - Le système mis en œuvre pour garantir la conformité de la formation ;
 - Le système utilisé pour repérer les écarts et pour entreprendre les actions correctives ;
 - L'évaluation et l'analyse des expériences en vue d'introduire un retour d'information.



I. LA POLITIQUE QUALITE

L'organisme de formation doit fixer les orientations stratégiques de son système qualité en vue de la réalisation des objectifs d'amélioration et de développement de son activité, tout en assurant le maintien de la conformité aux dispositions réglementaires régissant la formation du personnel navigant complémentaire.

Le système qualité doit permettre de contrôler si les procédures de services de formation définies dans le présent règlement sont respectées.

II. RESPONSABLE QUALITE

L'organisme de formation doit désigner un Responsable Qualité conformément au point **(b)** de paragraphe **(4)**

III. PROGRAMMATION DES AUDITS

L'organisme de formation doit établir un programme d'audits qui doit être effectué pendant une période calendaire. Tous les aspects de la formation prévus doivent être réalisés dans une période de 12 mois

Le programme d'audits, assuré par des auditeurs indépendants doit être flexible, et permettre des contrôles inopinés, 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.

IV. SYSTEME DE RETOUR D'INFORMATION

Le système qualité doit comporter un système de retour d'information 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.

V. REVUE DE DIRECTION

Le Dirigeant Responsable doit décider de la fréquence, de la formation et de la structure des revues de direction.

Les conclusions et les recommandations, prévues par la revue de direction, doivent être soumises par écrit au cadre responsable pour action. Le cadre responsable doit pouvoir résoudre les problèmes et entreprendre les actions appropriées.

VI. SYSTEME D'ENREGISTREMENTS

Les programmes d'audits et comptes rendus doivent être conservés pendant 5 ans, de même que les rapports d'audits, les réponses aux constats, les comptes rendus d'actions correctives, les comptes rendus de suivi et de clôture d'action ainsi que les comptes rendus des revues de direction.



VII. FORMATION AU SYSTEME QUALITE

L'organisme de formation doit s'assurer que l'ensemble de son personnel est informé des objectifs du système qualité.

Les personnes responsables de la gestion du système qualité doivent être formés principalement sur :

- Le concept de qualité ;
- Le manuel qualité ;
- L'encadrement de la qualité ;
- Les techniques d'audit ;
- Les comptes rendus et le système d'enregistrement ;
- La façon dont le système qualité fonctionne dans l'organisme de formation.



APPENDICES



APPENDICE 1. STRUCTURE DU MANUEL FORMATION ET PROCEDURE

L'organisme dispensant la formation initiale à l'obtention du Certificat de personnel navigant complémentaire **doit** préparer et tenir à jour un manuel de formation et procédure contenant des renseignements et des instructions permettant au personnel de s'acquitter de ses tâches et de guider les stagiaires sur la manière de répondre aux exigences de la formation envisagée.

Le manuel et tout amendement ultérieur à celui-ci doivent être approuvés par les services compétents du Ministère du Transport.

Les amendements mineurs au manuel peuvent être effectués sur les documents associés. Par conséquent, ils peuvent être approuvés par une procédure interne de l'organisme de formation et doivent être notifiés aux services compétents du Ministère du Transport.

I. FORME DU MANUEL

1. Pages de présentation

En tête de chaque volume, on trouve les pages suivantes :

1^{ère} page : Page de garde qui précisera :

- La partie concernée du Manuel
- Nom de l'organisme ;
- Adresse, numéros de téléphone et de fax du siège social et de la direction responsable du contenu, des révisions et amendements du manuel ;
- Numéro de l'exemplaire (si applicable).

2^{ème} page : Table des matières.

Cette page Indique la constitution de la partie concernée du Manuel.

3^{ème} page : Liste des pages en vigueur.



Cette liste doit être le reflet exact de la composition du document. Chaque page du manuel sera listée en mentionnant son numéro d'amendement et la date de ce dernier. La liste des pages en vigueur est à réviser à chaque amendement.

4^{ème} page : Liste des mises à jour (Amendements).

Afin d'assurer la traçabilité des amendements successifs pour une même édition, une nouvelle page doit être créée pour chaque amendement et une annotation doit clairement indiquer la partie révisée.

5^{ème} page : Liste des destinataires concernés par l'application du Manuel Formation.

2. *Recommandations*

Il est fortement recommandé que :

- Le nom de l'organisme postulant doit être inscrit sur la couverture de chaque partie qui serait présentée dans un classeur ;
- Pour faciliter la consultation des documents, les chapitres doivent être séparés par des intercalaires portant le numéro et le titre du chapitre ;
- Les papiers utilisés doivent être de couleur ergonomique, assez résistant et assez épais pour éviter la transparence si l'impression recto verso est adoptée. Les pages doivent être :
 - Perforées pour être classées sous couverture résistante à brochage mobile, permettant une insertion ou un retrait facile des pages lors d'une mise à jour ;
 - Repérées de façon claire et homogène par un numéro se rapportant au chapitre du document.
- La structure décrite et le système de numérotation utilisé ne doivent pas être modifiés ;
- Si certaines sections, du fait de la nature de l'activité sont sans objet, il est recommandé que l'exploitant suive le système de numérotation décrit ci-dessus en spécifiant "**Sans objet** » ou "**Intentionnellement blanc**" le cas échéant.

Il est à préciser, que les manuels qui ne sont pas conformes à la structure recommandée peuvent nécessiter plus de temps pour être acceptés et approuvés par les services compétents.



II. CONTENU DU MANUEL FORMATION

L'Organisme de Formation s'assure que son manuel contient les éléments suivants :

LE PLAN	CONTENU DU MANUEL
<p>L'objet de la formation</p> <p>Conditions d'admission</p> <p>Programme de formation</p> <p>Calendrier général et hebdomadaire</p>	<p>Description générale de l'objet de la formation que l'organisme est habilité à dispenser en vertu des conditions de son agrément.</p> <p>Exposé des objectifs qu'un stagiaire est censé atteindre à la suite de la formation reçue.</p> <p>Age minimal du stagiaire, niveau d'enseignement, exigences médicales, autres exigences.</p> <p>Teneur du programme de formation théorique et pratique.</p>
<p>Installations/moyens</p> <p>Personnel</p> <p>Dossiers de formation</p> <p>Formation à la sécurité liée à l'utilisation des</p>	<p>Description des installations et des moyens de l'organisme.</p> <p>Nom, fonction et qualifications de la personne désignée pour veiller au respect des conditions d'agrément.</p> <p>Description des fonctions et qualifications du personnel employé pour planifier, dispenser et superviser la formation.</p> <p>Descriptions des procédures établies pour le maintien des compétences des instructeurs.</p> <p>Description de la méthode d'établissement et de tenue des dossiers de formation. Relevés de présence.</p> <p>Forme des dossiers de formation à tenir.</p> <p>Personnes chargées de vérifier les dossiers des stagiaires.</p> <p>Normalisation des mentions dans les dossiers de formation.</p>
<p>Efficacité de la formation</p>	<p>Responsabilités individuelles.</p> <p>Évaluation générale.</p> <p>Suivi de progression des stagiaires.</p>



APPENDICE 2. STRUCTURE DU MANUEL QUALITÉ

L'organisme dispensant la formation initiale à l'obtention du Certificat de personnel navigant complémentaire **doit** préparer et tenir à jour un Manuel Qualité contenant des renseignements et des instructions permettant au personnel de s'acquitter de ses tâches et de guider les stagiaires sur la manière de répondre aux exigences de la formation envisagée.

Le manuel et tout amendement ultérieur à celui-ci doivent être approuvés par les services compétents du Ministère du Transport.

Les amendements mineurs au manuel peuvent être effectués sur les documents associés. Par conséquent, ils peuvent être approuvés par une procédure interne de l'organisme de formation et doivent être notifiés aux services compétents du Ministère du Transport.

Il est recommandé d'utiliser la structure décrite ci-après pour le Manuel Qualité. Par contre, certains titres peuvent, selon le cas, être modifiés et des sous titres peuvent être rajoutés afin de s'appliquer aux activités spécifiques de l'organisme de formation.

I. FORME DU MANUEL

1. Pages de présentation

En tête de chaque volume, on trouve les pages suivantes :

1^{ère} page : Page de garde qui précisera :

- La partie concernée du Manuel Qualité d'Organisme
- Nom de l'organisme ;
- Adresse, numéros de téléphone et de fax du siège social et de la direction responsable du contenu, des révisions et amendements du manuel ;
- Numéro de l'exemplaire (si applicable).

2^{ème} page : Table des matières.

Cette page Indique la constitution de la partie concernée du Manuel Qualité d'Organisme.

3^{ème} page : Liste des pages en vigueur.



Cette liste doit être le reflet exact de la composition du document. Chaque page du manuel sera listée en mentionnant son numéro d'amendement et la date de ce dernier. La liste des pages en vigueur est à réviser à chaque amendement.

4^{ème} page : Liste des mises à jour (Amendements).

Afin d'assurer la traçabilité des amendements successifs pour une même édition, une nouvelle page doit être créée pour chaque amendement et une annotation doit clairement indiquer la partie révisée.

5^{ème} page : Liste des destinataires concernés par l'application du Manuel Qualité d'Organisme de Formation.

2. *Recommandations*

Il est fortement recommandé que :

- Le nom de l'organisme postulant doit être inscrit sur la couverture de chaque partie qui serait présentée dans un classeur ;
- Pour faciliter la consultation des documents, les chapitres doivent être séparés par des intercalaires portant le numéro et le titre du chapitre ;
- Les papiers utilisés doivent être de couleur ergonomique, assez résistant et assez épais pour éviter la transparence si l'impression recto verso est adoptée. Les pages doivent être :
 - Perforées pour être classées sous couverture résistante à brochage mobile, permettant une insertion ou un retrait facile des pages lors d'une mise à jour ;
 - Repérées de façon claire et homogène par un numéro se rapportant au chapitre du document.
- La structure décrite et le système de numérotation utilisé ne doivent pas être modifiés ;
- Si certaines sections, du fait de la nature de l'activité sont sans objet, il est recommandé que l'exploitant suive le système de numérotation décrit ci-dessus en spécifiant "**Sans objet** » ou "**Intentionnellement blanc**" le cas échéant.

Il est à préciser, que les manuels qui ne sont pas conformes à la structure recommandée peuvent nécessiter plus de temps pour être acceptés et approuvés par les services compétents.



II. CONTENU DU MANUEL QUALITE

L'Organisme de formation du personnel navigant complémentaire s'assure que son manuel contient les éléments suivants :

PARTIE 1. POLITIQUE ET STRATÉGIE EN MATIÈRE DE QUALITÉ

1. Introduction.
2. Présentation de l'organisme
3. But du system management Qualité.
4. Terminologie

PARTIE 2. STRUCTURE DU SYSTEME QUALITÉ

1. Organigramme.
2. Description générale du Système Management Qualité.
3. Attribution des tâches et responsabilités
 - 3.1- Responsable Assurance Qualité.
 - 3.2- L'auditeur

PARTIE 3. PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ

1. Le programme d'audit d'assurance qualité
2. Les actions planifiées et méthodiques,
3. Normes et procédures applicables.
4. Calendrier du processus de surveillance ;
5. Procédures d'audit ;
6. Procédures de compte rendu ;
7. Procédures de suivi et d'action corrective ;
8. Système d'enregistrement ;
9. Contrôle des documents.



PARTIE 4. PROCEDURES DU SYSTEME QUALITE DE LA FORMATION

1. Contrôle des cours ;
2. Contrôle des évaluations théoriques et pratiques ;
3. Analyse des résultats des examens officiels

4. Procédures de suivi des actions correctives
5. Revue annuelle du dirigeant responsable
6. Qualification des instructeurs
7. Évaluation satisfaction client.

PARTIE 5. EVALUATION DU SYSTÈME D'INSTRUCTION

1. Efficacité de la formation :
 - 1.1- Évaluation générale.
 - 1.2- Liaison entre les services.
 - 1.3- Identification des progrès non satisfaisants (élèves individuels).
 - 1.4- Mesures pour remédier aux progrès non satisfaisants.
 - 1.5- Système interne de retour d'information pour détection des déficiences de la formation.

PARTIE 6. MAITRISE DE LA DOCUMENTATION

1. Architecture documentaire
2. Maitrise des documents internes
 - 2.1- Identification des documents
 - 2.2- Création des documents
 - 2.3- Vérification
 - 2.4- Approbation
 - 2.5- Diffusion
 - 2.6- Modification
3. Maitrise des documents externes
4. Maitrise des enregistrements



PARTIE 7. PROCEDURES DE QUALITE DU SIMULATEUR

1. Responsabilités
2. Utilisation du simulateur / Dispositifs de formation de cabine (CTD)
3. Maintenance
4. Ré-certification

PARTIE 8. AMELIORATION CONTENUE

APPENDICE 3. LISTE DE MATERIELS

Matériels en quantité forfaitaire, pour 10 élèves par salle d'entraînement.

I. SECURITE ET SAUVETAGE

- 1 bouteille d'oxygène de type SCOTT 9800 en état de fonctionnement
- Des masques jetables pour oxygène de premier secours
- 1 cagoule de protection respiratoire de type AIR LIQUIDE (ou 1 cagoule d'entraînement)
- 1 boîtier rigide de stockage de cagoule, avec voyant de contrôle
- 1 extincteur H₂O avec plaquette de validité
- 1 extincteur CO² avec goupille et plaquette de validité
- 1 extincteur BCF avec goupille et manomètre
- Des plombs pour extincteur
- 1 hache avec housse de protection
- 1 pied de biche
- 1 extincteur de structure à déclenchement automatique, avec un jeu d'indicateurs de température et/ou un manomètre
- 1 ensemble détecteur de fumée avec répéteur d'alarmes et témoin lumineux de dessus de porte
- 2 reproductions photographiques d'un toboggan convertible mis en œuvre, l'un à la mer et l'autre à terre (30 cm x 50 cm au minimum)
- 1 reproduction photographique d'un canot mis en œuvre (30 cm x 50 cm au minimum)
- 1 canot (10 places au minimum) avec drisses d'amarrage, abri de protection (toit), saisines et échelles d'embarquement : ce canot est indispensable pour l'entraînement à la survie en milieu aquatique
- 1 ensemble des appareils du canot avec :
 - 1 ancre flottante avec drisse
 - 1 tranchet de désolidarisation
 - 1 filin avec anneau de sauvetage
 - 1 lot de réparation de canot (cônes, coupelles...)
 - 1 nécessaire de réparation (colle, rustines...)



- 1 pompe à double effet avec embout de raccordement ou pompe à soufflet
- 1 éponge, 1 écope, 1 collecteur d'eau de pluie
- 1 bloc de fluorescéine dans son sachet étanche
- 1 miroir de signalisation grand modèle
- 1 source lumineuse vive permettant l'utilisation du miroir
- 1 gilet de sauvetage à une chambre « adulte/enfant »
- 1 gilet de sauvetage à deux chambres « adulte/enfant »
- 1 gilet de sauvetage « enfant de moins de deux ans » à une chambre
- 1 gilet de sauvetage « enfant de moins de deux ans » à deux chambres

Remarque : ces gilets munis des appareils spécifiques (piles avec obturateurs, tirettes de percussion, cordelettes de retenue sur gilets enfants de moins de deux ans

- 1 mannequin bébé
- 1 mannequin enfant 8/12 ans
- 1 mannequin tête adulte
- 1 mégaphone avec sangle de transport
- 1 jeu de bandes sol-air avec code OACI
- 1 ELT de type CEIS A06 avec système de fonctionnement intégré sonore et lumineux (système réduit d'entraînement accepté)
- 2 fusées parachutent avec instructions de mise à feu et flèches directionnelles apparentes, ainsi qu'un des couvercles marqué « TOP » ou autre moyen tactile. (1 fusée avec système de mise à feu par percussion, l'autre par friction)
- 1 signal de détresse combiné jour/nuit
- 1 stylo lance-fusées avec cran de sûreté et cartouches
- 1 stylo lance-fusées sans cran de sûreté et cartouches
- 1 ensemble de trois fauteuils passagers, muni de ceintures de sécurité

II. ASPECTS MEDICAUX ET PREMIERS SECOURS

- 1 mannequin type adulte
- 1 mannequin type bébé
- Masques jetables
- 10 revues



- 5 couvertures
- 2 coussins
- 6 liens de 120 cm
- Bandes de type Velpeau (2x7 – 2x10 – 2x5)
- 2 bandes gaze hydrophile (5 et 7 cm)
- 1 appareil à tension classique
- Épingles à nourrice
- 1 rouleau de sparadrap
- Coton hydrophile
- Coton cardé
- Compresses stériles (petit et grand format)
- Compresses non stériles (petit et grand format)
- Compresses pour brûlures type tulle gras
- Désinfectant non alcoolisé
- Flacon d'alcool
- Consignes de sécurité
- Sac vomitoire
- Anti-gastralgique type Malo
- Anti diarrhéique type Ionium
- Analgésique
- Sérum physiologique
- Antiémétique
- Steri Strip
- Petits pansements
- Crayon
- Couteaux, fourchettes en plastique
- Écharpes (2 triangles de toile de 80 à 100 cm de côté)
- Ciseaux
- Gants jetables
- Défibrillateur semi-automatique (DSA)



APPENDICE 4. LES DISPOSITIFS DE FORMATION DE CABINE (CTD) (CABIN TRAINING DEVICES)

- Les dispositifs de formation de cabine (CTD) (Cabin training devices) capables de recréer des situations réalistes peuvent servir à une formation efficace aux procédures de sécurité aussi bien qu'aux procédures en situation anormale/d'urgence. Le cas échéant, il conviendrait d'utiliser une maquette ou un simulateur pour permettre une simulation réaliste des fonctions de l'équipage de cabine sans nécessiter une utilisation continue d'un véritable aéronef.
- Les CTD devraient inclure des portions de la cabine qui contiennent les toilettes, l'office, un type de sortie d'urgence utilisé à bord d'un aéronef, quelques rangées de sièges, les sièges de l'équipage de cabine, les panneaux
- Un CTD utilisé pour la formation de l'équipage de cabine devrait inclure les éléments ci-après, en fonction du scénario applicable :
 - a)* matériel de sécurité et de secours actuellement requis à bord d'un aéronef, aux emplacements et avec des supports de maintien représentatifs de ceux qui sont installés à bord d'un aéronef ;
 - b)* systèmes de bord pertinents aux fonctions de l'équipage de cabine, représentatifs de ceux qui sont installés à bord d'un aéronef, incluant les éléments ci-après, sans s'y limiter :
 1. carillons opérationnels de cabine (indicateurs auditifs et visuels) ;
 2. matériel de communication de l'équipage de cabine et panneaux de commandes connexes, incluant un système opérationnel de sonorisation/intercom de la cabine et le(s) panneau(x) d'agent approprié(s) à la station de l'équipage de cabine ;
 3. éclairage normal et de secours de cabine, incluant les fonctions de défaillance ;
 4. masques à oxygène déployables pour les passagers et l'équipage de cabine ;
 - c)* marques à l'intérieur de la cabine, telles que pancartes et signaux aux issues ;
 - d)* issues de secours ;
 - e)* porte du poste de pilotage et caractéristiques de sûreté ;
 - f)* consignes opérationnelles visibles de chaque siège de passager et de chaque station/siège de l'équipage de cabine ;



- g)* dimensions et pas des sièges ;
 - h)* hublots simulés et accessoires requis pour assombrir la cabine ;
 - i)* installations et haut-parleurs permettant de simuler les bruits et les effets sonores d'un écrasement, audibles dans toute la cabine ;
 - j)* capacité de simulation de fumée.
- Un CTD utilisé pour la formation à l'évacuation d'urgence devrait inclure les éléments ci-après, en fonction du scénario applicable :
- a)* dimensions et configuration de la cabine représentatives d'un aéronef, en termes de sorties de secours, office et entreposage des matériels de sécurité et de secours ;
 - b)* positionnement des sièges de l'équipage de cabine et des passagers représentatif de celui d'un aéronef, avec une exactitude particulière pour les sièges qui se trouvent immédiatement à côté des issues de secours ;
 - c)* capacité d'utiliser les sorties en situation normale et en mode d'urgence notamment par rapport à leur méthode de fonctionnement et aux forces requises pour les utiliser ;
 - d)* largeur, hauteur et angle des toboggans d'évacuation gonflés ;
 - e)* un minimum de deux issues de secours opérationnelles (une porte et une issue auxiliaire ou deux portes selon le cas) — plus un hublot issue de secours opérationnel (le cas échéant). Les CTD peuvent être équipés d'issues représentatives de plus d'un type d'aéronef. Par contre, lorsque cela est possible, il convient d'assurer que les mêmes types de sortie soient opposés, par exemple deux portes de B747 placées en face l'une de l'autre, plutôt qu'une porte de B747 et une porte de A330 ;
 - f)* au moins une station d'équipage de cabine située à une issue opérationnelle, et d'autres stations supplémentaires selon le regroupement des sorties dans le dispositif de formation ;
 - g)* stations de l'équipage de cabine et panneau(x) d'agent connexe(s), représentatifs d'un aéronef ;
 - h)* simulation d'une ou de plusieurs issues non fonctionnelles ;
 - i)* simulation de dangers aux issues de secours (ex. : obstacle, incendie, eau).

