



Circulaire d'information

Sujet: Programmes d'assurance de la qualité

Bureau émetteur :	Aviation civile, Direction des Normes	Numéro de document :	CI QUA-001
Numéro de classification du dossier :	Z 5000-34	Numéro d'édition :	01
Numéro du SGDDI :	13272743-V5	Date d'entrée en vigueur :	2017-09-15

TABLE DES MATIÈRES

1.0	INTRODUCTION	2
1.1	Objet.....	2
1.2	Applicabilité	2
1.3	Description des changements.....	2
2.0	RÉFÉRENCES ET EXIGENCES	2
2.1	Documents de référence	2
2.2	Documents annulés	2
2.3	Définitions et abréviations	2
3.0	CONTEXTE	4
4.0	PROGRAMMES D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ, TRANSPORTS CANADA, AVIATION CIVILE	4
4.1	Qu'est-ce qu'un programme d'assurance de la qualité?	4
4.2	Qu'est-ce qui différencie une AQ d'un contrôle de la qualité (CQ)?	5
4.3	Qu'est-ce qui différencie un PAQ d'un SGS?	5
5.0	ÉLÉMENTS D'UN PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ	6
5.2	Documentation du PAQ	7
5.3	Vérificateurs	8
5.4	Programmes de vérification	9
5.5	Processus de constatations et de mesures correctives.....	12
5.6	Tenue de dossiers.....	14
6.0	GESTION DE L'INFORMATION	15
7.0	HISTORIQUE DU DOCUMENT	15
8.0	BUREAU RESPONSABLE	15
	ANNEXE A — EXIGENCES POUR UN PAQ CONFORME	16

1.0 INTRODUCTION

- 1) La présente circulaire d'information (CI) vise à fournir des renseignements et des conseils. En elle-même, la présente CI ne peut ni modifier, ni créer une exigence réglementaire, ni peut-elle autoriser de changements ou de dérogations aux exigences réglementaires, ni établir de normes minimales.

1.1 Objet

- 1) Le présent document oriente la mise sur pied et le maintien d'un programme d'assurance de la qualité (PAQ) conforme au Règlement de l'aviation canadien.

1.2 Applicabilité

- 1) Le présent document s'applique aux entreprises qui détiennent un document d'aviation canadien (DAC) et qui doivent établir et tenir à jour un programme d'assurance de la qualité.

1.3 Description des changements

- 1) Sans objet.

2.0 RÉFÉRENCES ET EXIGENCES

2.1 Documents de référence

- 1) Les documents de référence suivants sont destinés à être utilisés conjointement avec le présent document :
 - a) *Règlement de l'aviation canadien (RAC)*;
 - b) Circulaire d'information (CI) SUR-002 – Analyse des causes profondes et mesures correctives relativement aux constatations de TCAC;
 - c) Circulaire d'information (CI) SUR-004 – Programme de surveillance de l'Aviation civile.

2.2 Documents annulés

- 1) Sans objet.
- 2) Par défaut, il est entendu que la publication d'une nouvelle édition d'un document annule automatiquement toutes éditions antérieures de ce même document.

2.3 Définitions et abréviations

- 1) Les **définitions** suivantes s'appliquent aux fins du présent document :
 - a) **Conformité** : État de satisfaction aux exigences de la réglementation.
 - b) **Plan de mesures correctives (PMC)** : Plan soumis à l'issue de constatations. Le PMC décrit comment l'entreprise se propose de corriger les points de non-conformité réglementaire recensés et d'assurer le maintien de la conformité.
 - c) **Entreprise** : Titulaire d'un ou de plusieurs documents d'aviation canadiens délivrés par TCAC sous l'égide d'un seul gestionnaire supérieur responsable. Par exemple, une entreprise peut détenir un certificat d'organisme de maintenance agréé, un certificat d'exploitation aérienne, un certificat d'organisme de formation agréé et d'organisme

responsable de conception. Le terme *entreprise* désigne la totalité de l'entité commerciale, et non un document d'aviation canadien en particulier.

- d) **Constatation** : Compte rendu factuel reposant sur des éléments probants qui indiquent en quoi une entreprise est non conforme aux exigences réglementaires.
- e) **Domaine fonctionnel** : Domaine d'activité d'une entreprise qui est sujet aux exigences réglementaires.
- f) **Vérification interne** : Autoévaluation de la conformité d'une entreprise aux politiques et aux procédures.
- g) **Lot** : Ensemble d'unités (personnes, données, extraits de processus, etc.) dans le cadre d'un processus d'échantillonnage.
- h) **Non-conformité** : Défaut de se conformer aux politiques ou aux procédures.
- i) **Processus** : Série d'activités liées ou interdépendantes permettant de transformer des intrants en extrants
- j) **Qualité** : État de satisfaction aux critères établis, dans le but de se conformer pleinement à la réglementation.
- k) **Assurance de la qualité (AQ)** : Ensemble d'activités planifiées et systématiques visant à évaluer et à vérifier la conformité à des processus établis et clairement définis.
- l) **Programme d'assurance de la qualité (PAQ)** : Politiques et procédures d'AQ établies et maintenues par l'entreprise en vue de se conformer au RAC.
- m) **Document** : Détails précis des événements qui se sont déroulés au cours de l'exécution d'activités autorisées par un document d'aviation canadien. Les documents temporaires comprennent, sans s'y limiter :
- Carnets de bord et d'autres documents techniques d'aéronef;
 - Certification après maintenance;
 - Documents d'entretien de l'équipement;
 - Listes de vérification remplies;
 - Listes de vérification, les constatations, les mesures correctives et les vérifications du PAQ;
 - Présentations faites au moyen de systèmes internes de rapports sur la sécurité relevant des SGS.
 - Rapports d'incident;
 - Registres de formation;
- n) **Exigences réglementaires** : Le Règlement de l'aviation canadien (RAC) et les normes ainsi que tout document exigé par renvoi.
- o) **Analyse des causes profondes** : Analyse visant à déterminer les causes d'une constatation.
- p) **Échantillonnage** : Processus permettant d'examiner une partie d'une grande population afin d'établir le degré de conformité de l'ensemble de cette population.
- q) **Surveillance** : Toutes les activités qui se rapportent directement à l'évaluation par TCAC de la conformité d'une entreprise aux exigences réglementaires applicables, notamment les évaluations, les inspections de validation de programmes et les inspections de procédés.

- r) **Système** : Groupe de processus interdépendants et de gens collaborant afin d'obtenir un résultat défini. Un système comprend des politiques, des processus et des procédures. Les systèmes permettent aux entreprises d'atteindre un état de conformité permanent avec les exigences réglementaires applicables.
- 2) Les **abréviations** suivantes s'appliquent aux fins du présent document :
- a) **ACP** : Analyse des causes profondes
 - b) **CEVB**: Centre des essais en vol de Bombardier
 - c) **CI** : Circulaire d'information;
 - d) **DAC** : Document d'aviation canadien
 - e) **GSR** : Gestionnaire supérieur responsable
 - f) **MC** : Mesure corrective requise
 - g) **PAQ** : Programme d'assurance de la qualité
 - h) **SGS** : Systèmes de gestion de la sécurité
 - i) **TCAC** : Transports Canada, Aviation civile

3.0 CONTEXTE

- 1) Les entreprises détenant des DAC (soit les aéroports, les unités de formation au pilotage, les exploitants aériens, les exploitants privés, les fabricants de produits aéronautiques, les organismes de maintenance approuvés et les services de navigation aérienne) sont tenues d'adopter un PAQ pour une partie ou la totalité de leurs activités. Ces exigences sont décrites en détail dans les dispositions pertinentes du RAC.
- 2) Les politiques et les procédures des entreprises en vue de se conformer aux règlements applicables se trouvent dans leur manuel approuvé par TCAC (à l'exception de la partie 604). Le PAQ a pour objet de vérifier la conformité aux exigences réglementaires et aux manuels approuvés.
- 3) La section du RAC traitant du PAQ présente des exigences non normatives de haut niveau pour permettre aux entreprises de concevoir leurs propres procédures d'assurance de la qualité qui sont adaptées à la taille et à la complexité de l'organisme.
- 4) À la lumière des communications avec l'industrie, il semble que celle-ci ait besoin de conseils sur l'établissement et le maintien des PAQ et sur les éléments d'un PAQ efficace.

***Remarque** : Certains titulaires d'une approbation, comme ceux assujettis aux sous-parties 505 et 521 du RAC, ne sont pas tenus de posséder un PAQ en vertu de la réglementation en vigueur. Cependant, on les encourage fortement à adopter un PAQ à titre de pratique exemplaire.*

4.0 PROGRAMMES D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ, TRANSPORTS CANADA, AVIATION CIVILE

4.1 Qu'est-ce qu'un programme d'assurance de la qualité?

- 1) Par qualité, on entend la conformité totale à une norme établie. Un PAQ est un programme systématique qu'une entreprise conçoit, adopte et maintient en vue de s'assurer de la conformité à toutes ses politiques et ses procédures, et d'analyser et de corriger toute non-conformité éventuelle. En vertu du RAC, le PAQ consiste principalement en une vérification interne. Le

processus de vérification interne doit être décrit dans les manuels de l'entreprise approuvés par TCAC.

- 2) On utilise également un PAQ, dans le cadre du programme de vérification, pour vérifier si une entreprise se conforme aux exigences réglementaires en respectant les exigences internes qui lui sont propres dans les manuels de l'entreprise approuvés par TCAC.
- 3) Un PAQ ne remplace pas une activité de surveillance par TCAC. Toute entreprise qui établit son PAQ devrait idéalement connaître les procédures de surveillance de TCAC, décrites dans la CI SUR-004 – en particulier la section 5.1 de l'Annexe B sur les attentes relatives à un programme d'assurance de la qualité conforme. L'un des objectifs principaux de la surveillance de TCAC est de veiller à ce que le PAQ de l'entreprise puisse efficacement cerner et corriger toute non-conformité aux politiques et aux procédures internes de l'entreprise.
- 4) Tout défaut de maintenir un PAQ efficace entraînera une intervention de TCAC, comme le décrit la CI SUR-004. Selon la gravité du défaut, cette intervention peut varier d'une demande de plan de mesures correctives (PMC) à la suspension d'un certificat d'entreprise.

4.2 Qu'est-ce qui différencie une AQ d'un contrôle de la qualité (CQ)?

- 1) Une AQ est axée sur le processus alors que le CQ est axé sur le produit. Ainsi, les essais sont axés sur le produit et relèvent donc du domaine du CQ. Les essais menés pour vérifier l'AQ ne visent pas à assurer la qualité, mais plutôt à la contrôler. D'autre part, ces essais permettent de vérifier si les gens font les bonnes choses aux bons moments.
- 2) Les essais menés pour vérifier l'AQ reposent sur la confiance. Ils portent sur les processus qui nous permettent de faire notre travail. Une partie de ce travail consiste à nous assurer que nous faisons les bonnes choses aux bons moments alors qu'une autre partie de notre travail est de nous assurer que nous accomplissons nos tâches de la bonne manière. Les processus doivent être établis et compris avant que nous commencions notre travail, et non après.
- 3) L'AQ vise à prévenir les défauts et est axée sur le processus utilisé pour fabriquer un produit ou fournir un service (il s'agit d'un processus de qualité proactif). Le CQ vise à cerner et à corriger les défauts du produit fini ou après la prestation du service. Par conséquent, le CQ est un processus réactif.

4.3 Qu'est-ce qui différencie un PAQ d'un SGS?

- 1) Le SGS s'applique uniquement aux entreprises visées par le RAC 107.
- 2) Un SGS est un processus documenté de gestion du risque qui intègre des systèmes d'exploitation et des systèmes techniques à la gestion des ressources financières et humaines pour assurer la sécurité aérienne ou la sécurité du public.
- 3) Un PAQ fait office de fonction de validation interne du SGS. Le PAQ permet à l'entreprise de vérifier et de valider si ses propres contrôles de gestion des risques (p. ex., politiques, processus et procédures) permettent d'assurer efficacement la conformité aux exigences réglementaires. Ainsi, les éléments du SGS d'une entreprise font l'objet de vérification dans le cadre de son PAQ.
- 4) Il ne faut pas confondre un PAQ avec la fonction d'examen de la gestion d'un SGS. L'examen de la gestion vise à évaluer le rendement de l'ensemble du SGS en vue de l'améliorer. Les extraits du PAQ comptent parmi les nombreux intrants de l'examen de la gestion, dans le but de :
 - Tenir la direction au fait du niveau de conformité de l'organisme;
 - Déterminer là où des mesures correctives s'imposent.

5.0 ÉLÉMENTS D'UN PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

- 1) Les sous-sections suivantes constituant un PAQ sont jugées acceptables par TCAC :
 - a) Contrôle de gestion;
 - b) Documentation du PAQ;
 - c) Sélection et formation des vérificateurs;
 - d) Programme de vérification;
 - e) Processus de constatations et de mesures correctives;
 - f) Tenue de dossiers;
- 2) Chacun de ces éléments est décrit ci-dessous, y compris leur nature, leurs fonctions et objectifs et les résultats finaux escomptés. Les explications fournies illustrent un cas général, ce qui permettra de démontrer que chacun des éléments peut être mis en pratique par n'importe quelle entreprise, quels que soient son type d'opérations, sa taille, sa complexité, l'état du SGS ou tout autre facteur.

5.1 Contrôle de gestion

- 1) Le contrôle de gestion est essentiel à l'efficacité d'un PAQ. La haute direction détient les ressources et l'autorité pour s'assurer de la conformité au règlement, et fait partie intégrante de tout programme sur la qualité. Donc, pour établir et maintenir un PAQ de façon efficace, celui-ci doit être sous le contrôle de quelqu'un qui a les ressources nécessaires pour assurer que le résultat escompté (c.-à-d. la conformité réglementaire) est atteint. En vertu du RAC, le titulaire de certificat désigne une personne ayant cette autorité, et dont le nom figurera dans la documentation approuvée. Cette personne peut attribuer la fonction de gestion du PAQ à une autre personne dans certaines conditions réglementaires.
- 2) La personne chargée d'assurer le contrôle de la gestion du PAQ doit avoir les connaissances et les ressources nécessaires pour gérer le PAQ avec efficacité. Elle doit :
 - a) Comprendre les exigences réglementaires qui s'appliquent à l'entreprise suffisamment pour savoir ce que le PAQ couvre;
 - b) Comprendre les politiques et les procédures qu'utilise l'entreprise pour effectuer ses opérations en conformité avec le RAC;
 - c) Comprendre les bases de l'assurance de la qualité, en particulier la vérification de la qualité, afin d'être en mesure d'organiser et d'effectuer des vérifications efficaces et d'administrer le processus connexe de constatations et de mesures correctives;
 - d) Être ou avoir un lien direct avec les décideurs principaux afin de pouvoir mobiliser les ressources requises (humaines, financières ou autres) pour traiter de façon efficace tout cas de non-conformité recensé dans le cadre des activités du PAQ.
- 3) La personne responsable du contrôle de gestion du PAQ dépendra de la taille de l'entreprise. TCAC est pleinement conscient que :
 - a) Dans une **entreprise de taille plus importante**, il est possible que la personne assignée à la gestion du contrôle du PAQ soit un gestionnaire entouré d'une équipe dont les membres se consacrent exclusivement au PAQ;

Remarque : La personne chargée du contrôle de la gestion du PAQ peut assigner des tâches liées au PAQ à d'autres membres du personnel, à condition que ceux-ci répondent à toutes les exigences réglementaires. Cependant, elle reste la seule personne responsable du rendement de l'ensemble du PAQ.

- b) Dans une **entreprise de taille moyenne**, cette personne peut être un gestionnaire de l'entreprise principalement attitré aux activités du PAQ;
- c) Dans une **petite entreprise**, cette personne sera probablement une personne qui assume de nombreuses autres responsabilités en plus du PAQ.

5.2 Documentation du PAQ

- 1) Puisque la tenue à jour d'un PAQ constitue une exigence réglementaire, celui-ci doit être documenté afin que l'entreprise puisse le suivre fidèlement et que TCAC puisse le consulter dans le cadre d'activités de certification et de surveillance. La documentation du PAQ de l'entreprise doit aborder tous les aspects du PAQ, plus précisément les renseignements suivants :
 - a) Le nom de la personne responsable du contrôle de la gestion ainsi que sa place dans la structure organisationnelle;
 - b) Les procédures à suivre pour l'exécution des tâches à effectuer pour être conforme au RAC;
 - c) La méthodologie à appliquer pour toutes les vérifications à effectuer dans le cadre du PAQ, notamment en ce qui a trait à la portée, aux critères, à la fréquence et aux méthodes;
 - d) Le processus à appliquer pour les constatations résultant des vérifications effectuées dans le cadre du PAQ et pour les mesures correctives;
 - e) Les procédures à suivre pour la production et la conservation des dossiers et des rapports du PAQ;
 - f) Le nom de tout autre membre du personnel qui participe directement au PAQ (p. ex. les vérificateurs) ainsi que les exigences relatives à leur formation et à leurs compétences.
- 2) Les exigences du RAC relatives au PAQ sont documentées en tant que politiques et procédures dans les manuels approuvés de TCAC. Les manuels approuvés comprennent notamment :
 - a) Manuel des opérations aéroportuaires – RAC 302;
 - b) Manuel de contrôle de la fabrication – RAC 561;
 - c) Manuel des politiques de maintenance – RAC 573;
 - d) Manuel du contrôle de la maintenance – RAC 406 et 706.
- 3) Le manuel approuvé établit la manière dont l'entreprise doit se conformer aux exigences réglementaires. Il doit être suffisamment détaillé pour permettre au lecteur de comprendre le PAQ et son fonctionnement. Un style simple, télégraphique utilisant l'impératif est acceptable; l'essentiel est que la documentation du PAQ soit facile à comprendre. Bien que tous les manuels d'entreprise approuvés par TCAC doivent traiter leurs exigences réglementaires propres en tant que politiques d'entreprise, les procédures et les méthodes pour y veiller peuvent être adaptées à la taille et à la complexité de l'entreprise. Remarque : Aucune procédure ne doit aller à l'encontre d'une politique ou d'un règlement.
- 4) Toute la documentation du PAQ doit être tenue à jour, surtout à la suite de :
 - a) Tout changement aux opérations de l'entreprise;
 - b) La rétroaction obtenue à la suite des constatations de non-conformité relevées dans le cadre de vérifications et des constatations de non-conformité externes dans le cadre d'activités de surveillance de TCAC.

5.3 Vérificateurs

- 1) Les vérifications du PAQ doivent être effectuées par des vérificateurs qui :
 - a) Répondent aux critères de sélection de l'entreprise en matière d'expérience et de formation;
 - b) Ont suivi une formation et ont les compétences requises pour effectuer les vérifications en question;
 - c) Sont indépendants des travaux qui font l'objet de la vérification.
- 2) Pour ce qui est de la formation et des compétences, tout vérificateur doit comprendre les notions de base suivantes :
 - a) Les exigences réglementaires sur lesquelles les critères sont basés;
 - b) Les protocoles de communication pendant et après la vérification;
 - c) La méthodologie, le système, le format, etc. qu'utilise l'entreprise pour remplir la liste de vérifications du PAQ;
 - d) Les techniques de vérification, y compris les méthodes d'échantillonnage et d'examen et la documentation de la conformité et de la non-conformité;
 - e) La rédaction d'une constatation qui rapporte le non-respect d'une règle et qui donne des exemples concrets de la non-conformité;
 - f) Les exigences relatives à la Tenue de dossiers.
- 3) Le niveau de formation requis pour acquérir les compétences nécessaires dans les secteurs susmentionnés diffère selon l'entreprise. Dans une entreprise plus importante et plus complexe, un programme de formation officiel devrait être établi, étant donné que le PAQ couvrira probablement un grand éventail de secteurs opérationnels et d'exigences. Dans une entreprise plus petite et donc moins complexe, la formation peut se limiter à un examen des procédures du PAQ présentées dans les manuels et dans les documents incorporés par renvoi, afin que le vérificateur connaisse ses responsabilités dans le cadre d'une vérification.
- 4) Si l'entreprise fait sous-traiter ses services de vérification du PAQ, elle demeure responsable de s'assurer que les vérificateurs répondent à ses critères de sélection et de formation. À cette fin, l'entreprise peut :
 - a) Former le personnel de sous-traitance à l'aide des manuels de l'entreprise, en particulier en ce qui a trait aux procédures de vérification;
 - b) Exiger les dossiers de formation;
 - c) Vérifier les références.
- 5) Les personnes formées en tant que vérificateurs du PAQ peuvent être des employés de l'entreprise, à condition de ne jamais effectuer de vérification sur leur propre travail. Les entreprises devraient offrir une formation d'appoint pour les vérificateurs qui effectuent des vérifications moins fréquemment.
- 6) Une fois qu'il a été formé et a acquis les compétences requises pour effectuer les vérifications, le vérificateur doit être indépendant et n'avoir aucun lien avec les activités vérifiées. Cela signifie que le vérificateur ne doit pas vérifier son propre travail. Dans une grande entreprise, cela ne pose aucun problème, étant donné qu'il y a probablement des vérificateurs attitrés ou assez d'employés pour procéder à des échanges entre groupes au sein de l'organisation pour effectuer les vérifications. Dans une entreprise plus petite, cela peut s'avérer plus compliqué; c'est pourquoi dans certains cas, la réglementation visant les PAQ (RAC 302, 604 et 805) permet qu'un vérificateur procède à la vérification de son propre travail, à condition que :

- a) La taille, la nature et la complexité de l'entreprise le justifient;
- b) L'entreprise démontre au ministre, par une analyse des risques, que le fait qu'un vérificateur vérifie son propre travail n'entraînera pas de risques inacceptables pour la sécurité aérienne;
- c) L'entreprise fournit au ministre un document écrit contenant les renseignements exigés par les alinéas a) et b).

Remarque : *Le processus d'évaluation des risques du SGS devrait être utilisé pour le travail et la documentation nécessaires pour satisfaire aux conditions énoncées aux alinéas b) et c).*

- 7) L'entreprise doit conserver les fiches d'expérience, les dossiers de formation et les relevés des compétences de chaque vérificateur dont elle retient les services. Les compétences sont habituellement vérifiées au moyen d'un examen ou d'une attestation par la personne responsable à la suite d'une entrevue.

5.4 Programmes de vérification

- 1) Comme il est indiqué à la section 4.0, c'est par le biais de vérifications internes que TCAC s'attend à ce que les entreprises utilisent leur PAQ pour vérifier et garantir leur propre conformité. Un programme de vérification complet doit donc être défini en termes de :
 - a) Critères, c.-à-d. les exigences réglementaires et les documents connexes qui feront l'objet de la vérification dans chaque domaine fonctionnel;
 - b) Portée, c.-à-d., le ou les secteurs d'activités de l'entreprise qui feront l'objet de la vérification;
 - c) Fréquence, c.-à-d. à quel intervalle les vérifications seront menées;
 - d) Méthodes, c.-à-d. la manière dont les vérifications seront menées.
 - e) Chacun de ces points est décrit en détail ci-dessous.

5.4.1 Critères

- 1) Les critères sont les normes sur lesquelles se basent les jugements et les décisions. Les critères de vérification sont les normes que les vérificateurs doivent examiner en vue de s'assurer de la conformité au règlement. Dans la pratique, les critères de vérification sont convertis en une liste de questions que le vérificateur utilise pour déterminer la conformité des politiques et des procédures de l'entreprise. De bonnes questions sont celles qui couvrent toutes les activités mentionnées dans les manuels approuvés et les dispositions applicables du RAC pour aider le vérificateur à juger de la conformité ou non-conformité. Le degré de détail de la liste de vérifications doit refléter les détails de tout processus et encourager le vérificateur à prélever un échantillon s'il y a lieu.
- 2) Une technique simple pour élaborer une liste de vérifications consiste à choisir une politique ou une procédure de l'entreprise qui répond à une exigence réglementaire et à en faire une question que posera le vérificateur. Par exemple, l'exigence relative à la conservation des dossiers qui fait partie des exigences énoncées dans le RAC et concernant le PAQ stipule ce qui suit :

Les dossiers exigés ... doivent être conservés pendant la plus longue des périodes suivantes :

Deux cycles de vérification;

Deux ans.
- 3) Ces points peuvent facilement devenir des critères de vérification; il suffit pour cela d'en faire des questions :

Est-ce que tous les dossiers des vérifications effectuées dans le cadre du PAQ ont été conservés pendant la période la plus longue, soit deux cycles de vérification ou deux ans?

- 4) Il est possible de simplifier encore davantage, tout dépendamment de la conception du PAQ. Par exemple, supposons qu'une entreprise a un cycle de vérification de 6 mois, la période la plus longue entre deux cycles de vérification et deux ans serait deux ans. La question de la liste de vérifications pourrait donc être encore plus courte :

Est-ce que tous les dossiers de vérification du PAQ ont été conservés pendant deux (2) ans ?

- 5) Il est également possible de subdiviser l'exemple précédent pour inclure les types de dossiers à conserver :
- a) *Les listes de contrôle de vérification dûment remplies;*
 - b) *Les constatations;*
 - c) *Les mesures correctives;*
 - d) *Le suivi.*
- 6) Les listes de vérification sont des documents évolutifs qui doivent en tout temps cadrer avec les activités décrites dans le manuel approuvé, année à l'autre. La personne responsable du PAQ doit tenir compte de tous les changements connus par l'entreprise au cours du cycle de vérification passé, et confirmer avant chaque vérification que les listes de contrôle sont à jour.

5.4.2 Portée

- 1) La portée d'une vérification précise l'orientation, l'étendue et les limites d'une vérification particulière, et est prise en compte dans la planification d'une vérification. Nombre de petites et moyennes entreprises effectuent en une seule fois la totalité de leur vérification interne, couvrant tous les domaines. Cette approche peut réduire les éléments de « portée » à prendre en considération. Si l'entreprise, au contraire, effectue une vérification progressive au fil du cycle de vérification, il est nécessaire d'en planifier la portée.
- 2) Les éléments de portée à prendre en considération dans le cadre des procédures de vérification comprennent :
- a) Quels domaines ou quels types d'activités feront l'objet de la vérification?
 - b) Jusqu'à quand remontera le vérificateur? Les dossiers de quelles périodes feront l'objet de la vérification?
- 3) Dans les entreprises de taille plus importante, il est courant que la personne responsable du PAQ établisse, documente et accepte un plan de vérification qui décrit au préalable la portée de chaque vérification prévue. Un plan de vérification peut constituer la base d'un calendrier de vérification.

5.4.3 Fréquence

- 1) L'entreprise doit établir la fréquence des vérifications. Cette fréquence ne peut pas dépasser celle imposée par les exigences réglementaires pour cette entreprise.
- 2) En l'absence d'exigence réglementaire ou autre, l'entreprise doit définir un intervalle qui lui convient. Voici les facteurs à prendre en considération :
- a) Les ressources, c'est-à-dire le nombre de personnes qui peuvent se consacrer aux vérifications pendant une période donnée;

- b) La fréquence des opérations, c'est-à-dire que quelque chose qui est fait souvent devrait faire l'objet de vérifications plus fréquentes et vice-versa;
 - c) L'exécution des opérations, c'est-à-dire que les secteurs d'activité qui ont davantage d'antécédents de non-conformité (selon les vérifications internes ou la surveillance de TCAC) devraient faire l'objet de vérifications plus fréquentes.
- 3) Soulignons que pour les nouvelles entreprises, les règlements nécessitent qu'un cycle complet de vérification soit effectué dans un certain délai à la suite de la certification initiale. Les entreprises nouvellement certifiées doivent en tenir compte lors de l'établissement de leur calendrier initial de vérification.
 - 4) L'important est que l'entreprise adopte la fréquence de vérification la mieux adaptée à ses besoins et qui soit conforme à la section du RAC qui concerne l'entreprise. Lorsque l'entreprise a défini la fréquence, elle doit s'assurer que tous les secteurs fonctionnels font l'objet d'une vérification pendant le cycle convenu.
 - 5) Après avoir défini les fréquences, une entreprise devrait établir un calendrier des vérifications pour l'ensemble du cycle. Le calendrier devrait décrire quelles vérifications doivent être effectuées, à quel moment du cycle. Un des avantages d'un tel calendrier est qu'il servira de rappel et facilitera la planification des travaux.
 - 6) Si le calendrier de vérification est modifié pour quelque raison que ce soit (p. ex., pressions opérationnelles, ressources limitées, activités saisonnières), la personne responsable de la gestion du PAQ doit décider de la meilleure manière de réviser le calendrier de vérification. L'entreprise devrait documenter la modification.

Remarque : *Il convient de noter que tout calendrier modifié doit demeurer conforme à la fréquence des modifications.*
 - 7) L'entreprise peut quand même effectuer des vérifications pour des raisons particulières (p. ex., après un événement lié à la sécurité). Toutefois, le nombre de vérifications doit être, au minimum, ce qui a été prescrit pour l'ensemble du cycle de vérification.

5.4.4 Méthodes

- 1) L'entreprise doit examiner comment elle mènera ses vérifications. Une méthode d'échantillonnage pour la vérification devrait être définie, détaillée et documentée tout au long du processus de vérification. TCAC s'attend à ce que le programme de vérification de l'entreprise décrive :
 - a) *La manière dont les vérificateurs sont sélectionnés;*
 - b) *La manière dont la vérification sera effectuée;*
 - c) *La manière dont les constatations sont documentées, communiquées et corrigées (au besoin) auprès de l'entreprise;*
 - d) *La manière dont les résultats ci-dessus sont notés.*
- 2) L'entreprise doit établir l'expérience et la formation que doivent détenir leurs vérificateurs en vue d'effectuer une vérification efficace pour ce type d'opération. Elle doit également fixer les critères d'un vérificateur acceptable dans les procédures de vérification. La compétence du vérificateur doit être confirmée par la direction avant le début de la vérification. Un vérificateur qui connaît mal les pratiques de vérification ou le type d'opération qui fait l'objet de la vérification risque de ne pas remarquer tous les cas de non-conformité.
- 3) Les méthodes de vérification décrites dans les procédures du PAQ doivent :
 - a) Orienter le travail des vérificateurs;

- b) Décrire l'usage correct des outils du vérificateur, dont les listes de contrôle de vérification et les formulaires de constatations;
 - c) Établir la manière dont le vérificateur communique avec la partie vérifiée et avec le responsable de l'AQ de l'entreprise.
- 4) Les méthodes de vérification doivent décrire dans quelles circonstances il est approprié que le vérificateur utilise un processus d'échantillonnage lors de l'examen des dossiers. Si la liste de vérifications ne nécessite la vérification que d'un petit nombre d'articles, une entreprise devrait tous les examiner. Si le nombre d'articles est trop grand, l'entreprise peut faire appel à un processus d'échantillonnage pour sauver du temps. Dans ce dernier cas, le vérificateur devrait documenter les articles qui faisaient partie de l'échantillon, afin de ne pas les vérifier plusieurs fois.
- 5) L'entreprise doit pouvoir justifier tout processus d'échantillonnage auquel elle fait appel et être prête à démontrer en quoi l'échantillon est représentatif du bassin dont il est tiré.

Remarque : Dans ses activités de surveillance visant les entreprises d'aviation, TCAC utilise un taux d'échantillonnage qui présuppose que l'organisme assure déjà une surveillance interne de son système. TCAC recommande aux organismes d'utiliser un taux plus strict, car c'est l'entreprise qui demeure responsable de veiller à sa conformité totale.

- 6) Toute entreprise qui choisit d'utiliser une méthode d'échantillonnage doit préciser :
- a) Quels groupes d'articles peuvent être sujets à un processus d'échantillonnage;
 - b) Comment déterminer le pourcentage d'articles qui seront vérifiés;
 - c) Comment la sélection des articles devant faire l'objet d'une vérification est-elle effectuée ?

La CI SUR-004 – Programme de surveillance de l'Aviation civile donne de plus amples renseignements sur le processus d'échantillonnage de TCAC. Une recherche sur Internet s'avère un outil utile pour trouver des générateurs d'échantillon.

- 7) L'entreprise doit établir la manière dont elle communiquera en temps utile toute constatation de non-conformité aux parties concernées, et la manière dont elle prendra des mesures correctives pour éviter une répétition. Des détails sur le processus de constatations et de mesures correctives se trouvent à la section 5.5.

Le vérificateur doit également noter ses constatations de conformité durant la vérification. En d'autres termes, le vérificateur prend note des échantillons vérifiés en vue de confirmer que le processus en question est conforme. Cette documentation établit la crédibilité de la vérification et peut servir à déterminer les tendances d'une année à l'autre.

5.5 Processus de constatations et de mesures correctives

5.5.1 Conclusions

- 1) Le vérificateur prend d'abord note de toute non-conformité sur sa liste de vérifications, qui fait office de dossier de travail. Un formulaire des constatations ou un mécanisme similaire est généralement utilisé pour documenter la nature exacte de la non-conformité ainsi que les détails de l'article non conforme.

Remarque : Il est important d'indiquer l'article exact de politique ou procédure ayant été enfreint. Normalement, l'article de politique ou de procédure ayant été enfreint est cité en entier sur le formulaire des constatations. En plus de la description des articles non conformes, ces renseignements offrent une fondation solide pour concevoir une mesure corrective efficace. Si le vérificateur ne remplit pas clairement cette section, les efforts de l'entreprise pour concevoir une mesure corrective durable risquent d'être mal employés.

- 2) Le vérificateur doit signaler toute constatation de non-conformité à la personne responsable du contrôle de gestion du PAQ. Les renseignements suivants devraient être fournis :
 - a) Le nom du vérificateur et la date de la vérification;
 - b) À quel critère la non-conformité est associée ainsi que l'exigence réglementaire connexe;
 - c) Les détails des articles non conformes et la gravité de la non-conformité.
- 3) Si le vérificateur s'inquiète du fait qu'un risque pour la sécurité a été cerné dans le cadre d'une constatation, il est nécessaire d'aviser immédiatement la personne responsable du PAQ.

5.5.2 *Mesure corrective (MC)*

- 1) Une fois que le vérificateur a formulé et communiqué ses constatations, l'entreprise doit prendre des mesures. La personne chargée du contrôle de la gestion du PAQ a la responsabilité :
 - a) De déterminer la pleine ampleur de la non-conformité compte tenu de la population échantillonnée;
 - b) D'évaluer les risques de sécurité pouvant découler des cas de non-conformité.

Exemple : Si le vérificateur constate que les dossiers de formation ne sont pas conformes pour les employés échantillonnés, une mesure corrective immédiate oblige l'entreprise à passer en revue l'ensemble de la population dans le but de trouver d'autres dossiers de formation non conformes. L'entreprise doit appliquer des mesures correctives à tous les cas de non-conformité avant d'élaborer des mesures correctives à long terme. Cela pourrait nécessiter de retirer provisoirement des tâches ou des pouvoirs jusqu'à ce qu'une formation appropriée soit confirmée.
 - c) De veiller à ce qu'un plan de mesures correctives (PMC) soit élaboré, approuvé et mis en œuvre en temps opportun.
- 2) En ce qui concerne la correction des cas de non-conformité, la personne responsable doit s'assurer que l'entreprise prend des mesures immédiates ou à court terme pour faire en sorte de rétablir la conformité. L'adjectif immédiat est approprié lorsqu'un problème de sécurité qui a été détecté doit être résolu immédiatement le jour même. Des mesures correctives à court terme pourraient s'appliquer à des mesures plus administratives et pourraient englober des mesures provisoires visant à attirer l'attention sur les constatations avant qu'une analyse complète ne soit effectuée et qu'une mesure corrective à long terme ne soit prise.
- 3) Dans les entreprises plus petites, il peut arriver que la personne chargée du contrôle de la gestion du PAQ élabore et mette en œuvre elle-même, ou avec l'aide d'une petite équipe, les mesures correctives (MC). Dans les entreprises de taille plus importante, la personne chargée du contrôle de la gestion du PAQ peut attribuer la tâche de déterminer et de mettre en œuvre la mesure corrective à un membre du personnel de la direction compétent (p. ex., superviseur, chef de service, etc.).
- 4) L'analyse des causes profondes est une pratique exemplaire d'AQ acceptée qui est utilisée pour élaborer une mesure corrective à titre préventif. Dans son PAQ, l'entreprise doit indiquer les procédures d'analyse des causes profondes qu'elle utilisera comme norme minimale. Les dossiers relatifs à l'analyse des causes profondes devraient être conservés pour appuyer toute mesure corrective préventive.
- 5) L'entreprise doit désigner, dans son PAQ, le processus d'analyse des causes profondes qu'il faut utiliser en tant que norme minimale. Il convient de conserver les registres d'analyse des causes profondes à l'appui des mesures correctives à long terme.

Remarque : *Transports Canada a élaboré une Circulaire d'information (CI) SUR-002- Analyse des causes profondes et des mesures correctives relativement aux constatations de TCAC qui*

pourrait aider l'entreprise à concevoir son processus d'analyse des causes profondes et de mesures correctives.

- 6) Dans les petites entreprises, on utilise souvent le formulaire des constatations pour y inscrire les diverses activités, y compris la mesure corrective à court terme, l'analyse des causes profondes, l'approbation de la mesure corrective, sa mise en œuvre, les inspections de suivi et la clôture du dossier avec les autorisations appropriées tout au long du processus. Dans les entreprises de taille plus importante, d'autres moyens, dont la gestion électronique, peuvent s'avérer mieux adaptés. La méthode doit être clairement précisée dans le PAQ.

5.5.3 Suivi

- 1) Les inspections de suivi sont effectuées en dehors des vérifications programmées et ont pour but de confirmer si une mesure correctrice s'est avérée efficace pour empêcher la réapparition du cas de non-conformité constaté. Une inspection de suivi doit normalement être prévue dans un certain délai suivant la mise en place du PMC de manière à ce que l'activité précédemment non conforme ait suffisamment de temps pour se répéter. Par exemple, certaines activités telles que les entrées au registre peuvent se répéter chaque jour, tandis que d'autres, telles que la formation d'un nouvel employé, pourraient prendre plusieurs mois avant de se reproduire.
- 2) La personne qui effectue l'inspection de suivi devrait répondre aux mêmes critères que ceux définis pour un vérificateur, et doit suivre le même processus pour s'assurer d'analyser un nombre représentatif de documents créés depuis la mise en œuvre du PMC.
- 3) Si une inspection de suivi signale la persistance d'une non-conformité, l'inspecteur doit rédiger un autre constat faisant référence au premier. L'entreprise doit réexaminer son processus d'analyse des causes profondes et élaborer une mesure corrective suffisante pour remédier à la non-conformité. Tant que les documents d'AQ indiquent que l'entreprise a suivi le processus du PAQ, l'échec d'un PMC n'est pas vu comme l'échec du PAQ.

5.6 Tenue de dossiers

- 1) Les dossiers de vérification, y compris les dossiers de sélection et de formation du vérificateur, les fiches de contrôle remplies, les constatations et les mesures correctives deviennent des preuves indiquant que le PAQ fonctionne et que les exigences réglementaires sont respectées. L'entreprise doit s'assurer que tous les documents de PAQ sont :
 - a) Lisibles;
 - b) Protégés contre toute destruction ou dégradation;
 - c) Conservés pendant la durée prescrite;
 - d) Accessibles.
- 2) Le délai de conservation des dossiers par une entreprise est souvent indiqué à l'intérieur du règlement. Ce délai s'étend généralement sur deux cycles de vérification ou deux ans, selon la plus longue des deux périodes. L'entreprise est tenue de respecter le délai prescrit. Si aucun délai n'a été précisé, l'entreprise doit en choisir un. Dans un tel cas, la règle générale se veut que les dossiers soient conservés pendant deux cycles de vérification.
- 3) Une entreprise doit conserver tous ses dossiers relatifs au PAQ à l'abri des dommages et des dégradations tout en les rendant facilement accessibles pendant toute la période de conservation. Une entreprise peut choisir de conserver les dossiers relatifs au PAQ en format électronique. Cela est acceptable à condition que les exigences énoncées à l'article 103.04 du RAC (Tenue de dossiers) soient respectées.
- 4) Il est souhaitable de garder les documents originaux sur papier dans un simple classeur (de préférence à l'épreuve du feu). Qu'ils soient entreposés sous forme physique ou électronique, il

est conseillé de classer les dossiers de manière à ce qu'on puisse les trouver et les utiliser facilement.

- 5) Toute entreprise doit appliquer ce processus élémentaire de tenue de dossiers pour confirmer et démontrer qu'elle respecte les exigences réglementaires. De plus, les inspecteurs de TCAC procéderont eux aussi à un examen des dossiers lors des activités de surveillance.

6.0 GESTION DE L'INFORMATION

- 1) Sans objet.

7.0 HISTORIQUE DU DOCUMENT

- 1) Sans objet.

8.0 BUREAU RESPONSABLE

Pour obtenir plus de renseignements ou pour faire des suggestions concernant ce document, veuillez communiquer avec :

Chef, Évaluation et coordination du programme technique (AARTT)

Téléphone : 613-952-7974
Courriel : AARTinfoDoc@tc.gc.ca

Toute proposition de modification au présent document est bienvenue et devrait être soumise à l'adresse de courriel : AARTinfoDoc@tc.gc.ca

Copie originale signée par Robert Sincennes

Robert Sincennes
Directeur, Normes
Aviation civile

ANNEXE A — EXIGENCES POUR UN PAQ CONFORME

- 1) L'annexe B de la CI SUR-004 – Programme de surveillance de l'Aviation civile décrit les attentes relatives à un programme d'assurance de la qualité conforme. L'objet de ces attentes est d'énoncer l'intention des exigences réglementaires en langage clair. Il existe diverses façons pour une entreprise de combler ces attentes avec efficacité dépendamment de la taille et de la complexité de l'organisation. Chaque attente soit être prise en considération durant l'élaboration d'un PAQ d'entreprise. Le PAQ d'entreprise doit inclure les politiques et procédures figurant dans les manuels approuvés et, le cas échéant, dans les documents incorporés par renvoi. L'incapacité de répondre à toutes les attentes d'AQ pourrait aboutir à un refus, par TCAC, du manuel présenté par l'entreprise.
- 2) TCAC s'attend à ce que la documentation de l'entreprise décrive le mode de fonctionnement du PAQ et explique comment les personnes qui y participent accomplissent leurs tâches. Les principales questions à prendre en considération au moment de définir une procédure de PAQ sont les suivantes :
 - a) Qui détient la responsabilité globale du PAQ?
 - b) Quelle est la fréquence des vérifications? Qui est responsable de la planification des vérifications? Comment le plan de vérification est-il élaboré? Comment vos activités sont-elles consignées? À quel moment la vérification est-elle requise? À quelles dates les vérifications auront-elles lieu? Comment le plan est-il approuvé?
 - c) Qui élabore et tient à jour la ou les listes de contrôle des vérifications pour confirmer qu'elles s'étendent toujours à toutes les activités des manuels approuvés? À quel moment ce concept entre-t-il en jeu? Quel est le mode d'enregistrement prévu?
 - d) Quelles sont les exigences en matière d'expérience d'un vérificateur? Comment les vérificateurs sont-ils choisis et formés en vue de déterminer leurs compétences? Comment conserve-t-on la trace de ces renseignements? Qui s'en charge?
 - e) Quand et comment utilise-t-on l'échantillonnage durant une vérification?
 - f) Comment le vérificateur utilise-t-il une liste de vérifications pour consigner les échantillons vérifiés et désigner les cas de conformité et de non-conformité?
 - g) Comment le vérificateur confirme-t-il un cas probable de non-conformité avec l'entité vérifiée?
 - h) Quelle est la mesure requise dans le cas d'une constatation liée à la sécurité?
 - i) Comment rédige-t-on une constatation et qui s'en occupe?
 - j) Comment les membres de la direction restent-ils informés durant une vérification? Le vérificateur est-il tenu de présenter un exposé ou un rapport?
 - k) Comment la personne responsable du PAQ s'assure-t-elle que le GSR est avisé de tout manquement d'ordre systémique et de la mesure corrective prise?
 - l) Comment l'état d'avancement de la vérification et des constatations est-il annoncé au gestionnaire responsable ou par celui-ci?
 - m) Comment les constatations sont-elles gérées au cours des différentes étapes de la mesure corrective jusqu'à la clôture du dossier?
 - n) Quel est le processus de mesures correctives, y compris les mesures immédiates prises pour corriger les cas de non-conformité déjà repérés? Quelles mesures correctives à court terme sont nécessaires pour évaluer et corriger d'autres cas éventuels de non-conformité dans la population échantillonnée? Quel est le délai qui convient à la

correction d'une non-conformité liée à la sécurité comparativement à une non-conformité administrative?

- o) Quels outils d'analyse des causes profondes utilise t-on pour élaborer une mesure corrective visant à empêcher la non-conformité de se reproduire? Comment sont-ils utilisés? Qui approuve la mesure corrective?
- p) Quand et comment les inspections de suivi sont-elles effectuées pour vérifier l'efficacité d'une mesure corrective à long terme? Que se passe-t-il lorsqu'une mesure corrective est requise?
- q) Quels dossiers de PAQ doit on conserver, comment les conserve-t-on et pendant combien de temps?
- r) Les personnes chargées d'accomplir des tâches de PAQ ont-elles été convenablement formées et a-t-on évalué leurs compétences? Il ne faut pas uniquement tenir compte des vérificateurs, mais aussi des personnes chargées de l'ACR et de l'élaboration des mesures correctives.
- s) À quel moment considère-t-on que l'inspection est terminée et qui prend cette décision?

REMARQUE: La complexité de cette section sera déterminée selon la taille et les besoins de l'entreprise.