

RÉPUBLIQUE DU CONGO
AGENCE NATIONALE DE L'AVIATION CIVILE



GUIDE DE REDACTION
DU MANUEL QUALITE DE L'EXPLOITANT

Réf. : G-DSA-4050-OPS

	Nom	Fonction	Date	Visa
Rédaction	Micheline PABOU MBAKI	Chef de Bureau Exploitation Technique des Aéronefs	09 JUIN 2019	
Vérification	Lin Saturnin BOPOULOU	Chef de Service Contrôle de la Sécurité	10 JUIN 2019	
Validation	Michel Arcadius MOTOLY	Directeur de la Sécurité Aérienne	11 JUIN 2019	
Approbation	Serge Florent DZOTA	Directeur Général	12 JUIN 2019	



Édition 01 – Juin 2019

Niveau de diffusion : ☒ Interne ☒ Externe ☐ Confidentiel

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION DU MANUEL QUALITE DE L'EXPLOITANT	Page: LD 1 de 1 Révision: 00 Date: 07/06/2019
---	---	---

LISTE DE DIFFUSION

N° Copie	Sigle	Destinataire	Format
01	DG	Directeur Général	P/E
02	SCS	Service Contrôle de la Sécurité	P/E
03	BETA	Bureau Exploitation Technique des Aéronefs	P/E
04	BNA	Bureau Navigabilité des Aéronefs	P/E
05	BAD	Bureau Archivage et Documentation	P
00	DSA	Directeur de la Sécurité Aérienne	P/E
N00	-	Inspecteurs de la sécurité aérienne	P/E

Observations :

P = Version Papier

E = Version Electronique

N00 = Numéro de la version neutre pour large diffusion

00 = Version originale





GUIDE DE REDACTION DU MANUEL QUALITE DE L'EXPLOITANT

LISTE DES PAGES EFFECTIVES

Chapitre	Page	N° d'Édition	Date d'Édition	N° de Révision	Date de Révision
LD	1	01	07 juin 2019	00	-
LPE	1	01	07 juin 2019	00	-
ER	1	01	07 juin 2019	00	-
LR	1	01	07 juin 2019	00	-
TM	1	01	07 juin 2019	00	-
I.	1	01	07 juin 2019	00	-
II.	1	01	07 juin 2019	00	-
III.	1	01	07 juin 2019	00	-
IV.	2	01	07 juin 2019	00	-
V.	4	01	07 juin 2019	00	-

ENREGISTREMENT DES REVISIONS

N° de Révision	Date d'application	Date d'insertion	Émargement	Remarques
00	14/06/2019	07/06/2019		Edition initiale

LISTE DES RÉFÉRENCES

Référence	Source	Titre	N° Révision	Date de Révision
Arrêté n° 4361 Section 2.2.11	JORC 57 ^{ème} Année Édition spéciale n° 4 Du jeudi 7 mai 2015	Certification d'un exploitant aérien	00	31 mars 2014



TABLE DES MATIÈRES

I.	OBJET	06
II.	DOMAINE D'APPLICATION	06
III.	DEFINITIONS ET ABREVIATIONS	06
3.1.	DEFINITIONS	06
3.2.	ABREVIATIONS	07
IV.	FORMAT ET PRESENTATION GENERALE DU MANUEL	07
4.1.	Format du manuel	07
4.2.	Présentation générale du manuel	08
4.3.	Amendements	08
V.	PRESENTATION ET CONTENU DU MANUEL	09
5.1.	Présentation du manuel	09
5.2.	Contenu du manuel	09
	Chapitre 1 : ADMINISTRATION ET CONTROLE DU MANUEL	10
	Chapitre 2 : FONCTIONNEMENT DU SYSTEME QUALITE	12
	Chapitre 3 : PROCEDURES DU SYSTEME QUALITE	16
	Chapitre 4 : ANNEXES / FORMULAIRES	17



I.- OBJET :

Le présent guide a pour objet de présenter des lignes directrices pour la rédaction, la préparation et la maîtrise d'un manuel qualité, adapté aux besoins spécifiques d'un exploitant aérien. Le manuel obtenu renfermera toute la documentation du système de gestion de la qualité de l'exploitant aérien, pour s'assurer du contrôle de l'exploitation et de l'entretien de ses aéronefs en appliquant des procédures permettant de résoudre les problèmes rencontrés, et ce conformément à la réglementation en vigueur.

II.- DOMAINE D'APPLICATION :

Le présent guide s'applique à tout postulant ou détenteur d'un certificat de transporteur aérien (CTA) conformément à la section 2.2.11 de l'Arrête n° 4361/MTACMM/CAB du 31 mars 2014, relatif à certification des exploitant aérien et la NMO 6.2.3.11.

III.- DEFINITIONS ET ABREVIATIONS :

3.1.- DEFINITIONS

Pour permettre une meilleure compréhension, les termes ci-dessous ont les significations suivantes :

L'Autorité – l'Agence Nationale de l'Aviation Civile (ANAC).

Dirigeant Responsable – la personne de l'exploitant, acceptable pour l'ANAC qui a le pouvoir pour s'assurer que toutes les opérations et toutes les activités d'entretien peuvent être financées et mises en œuvre au niveau exigé par l'Autorité et selon toutes exigences additionnelles définies par l'exploitant.

Assurance qualité – Ensemble des actions préétablies et systématiques nécessaires pour s'assurer que l'exploitation et l'entretien des aéronefs satisferont aux exigences réglementaires en vigueur.

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

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

Audit – Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

Auditeur – Personne ayant la compétence pour réaliser un audit.

Conformité – Satisfaction aux exigences qualité spécifiées dans la réglementation applicable ou dans le manuel qualité.

Contrôle qualité – Evaluation de la conformité par l'observation et jugement accompagné si nécessaire de mesures, d'essais ou de calibrage.



Règlements opérationnels – Tout règlement en vigueur relatif à l'exploitation technique et l'entretien des aéronefs de l'exploitant de services aériens.

Enregistrement – Document faisant état de résultat obtenu ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

Non-conformité – Non-satisfaction d'une exigence.

Politique qualité – Orientations et objectifs généraux d'une société relatifs de la qualité tels qu'ils sont exprimés formellement par le dirigeant responsable

Procédure – Manière spécifiée d'accomplir une activité.

Système qualité – Ensemble de la structure organisationnelle, des responsabilités, des procédures et des ressources pour mettre en œuvre la gestion de la qualité.

Revue de direction – Evaluation complète, systématique et documentée du système qualité, des politiques opérationnelles et des procédures.

3.2.- ABREVIATIONS

CTA	: Certificat de transporteur aérien
NMO	: Norme de mise en œuvre
ANAC	: Agence Nationale de l'Aviation Civile
MQE	: Manuel qualité de l'exploitant

IV.- FORMAT ET PRESENTATION GENERALE DU MANUEL

4.1.- Format du manuel

Il est recommandé de présenter le Manuel Qualité de l'exploitant selon les prescriptions énoncées ci-dessous :

- (a) Le manuel doit se présenter sous la forme d'un classeur pour faciliter les mises à jour ;
- (b) Le manuel doit avoir un format électronique ;
- (c) Le nom de l'exploitant et le logo doivent être inscrits sur la page de couverture mais aussi sur la tranche de chaque volume ;
- (d) Pour faciliter la consultation des documents, les chapitres doivent être séparés. Les séparations (intercalaires, onglets, etc.) doivent porter le numéro et le titre du chapitre.
- (e) Le papier utilisé doit être de couleur blanche, assez résistant et assez épais pour éviter la transparence. Les photocopies d'un format convenable sont acceptées à condition d'être lisibles ;
- (f) L'impression doit être faite avec une encre noire sauf lorsqu'il s'avère nécessaire de mettre en relief un texte ou une figure. Elle peut être en recto-verso ou recto simple.



Toutefois, l'impression recto-verso est conseillée. En impression recto-verso, il est recommandé de commencer les chapitres et les sections sur une page de droite et les pages vierges doivent comporter la mention « **intentionnellement blanche** » ou autre mention équivalente ;

- (g) Le format des pages doit être celui du type commercial normalisé A4 (21 x 29,7 cm) ;
- (h) Toutes 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.

4.2.- Présentation générale du manuel

Il est recommandé de suivre les directives suivantes pour la présentation du MQE :

- (a) Les pages doivent comporter une marge de 3 cm côté reliure et de 1,5 cm au moins côté libre. Un espace suffisant est laissé : Chaque page du MQE doit comporter un cartouche:
 - (1) L'en-tête contenant :
 - (i) le nom et le logo de l'exploitant (nom officiel)
 - (ii) la désignation du document "MANUEL QUALITE DE L'EXPLOITANT" ;
 - (iii) l'édition ;
 - (iv) l'amendement ou la révision ;
 - (v) les dates de l'édition / de l'amendement ou de la révision ;
 - (vi) le chapitre du MQE associé ;
 - (vii) le numéro de page.
 - (2) Le bas de page, pour indication du sous-chapitre, de la section ou autre information ainsi que la pagination. Chaque page est identifiée dans le coin inférieur droit par un numéro se rapportant au chapitre du Manuel Qualité de l'exploitant et à la page elle-même.

Exemple: la page 2 du chapitre 1 est numérotée 1.2.

Ci-dessous à titre indicatif un exemple d'en-tête de page du Manuel Qualité de l'exploitant.

Ces directives s'appliquent à tous les éléments constituant le Manuel Qualité de l'exploitant y compris les documents de références et associés, séparés du document principal.

Note : Pour faciliter son étude, une forme électronique et une copie papier du Manuel Qualité de l'exploitant devront être fournies à l'ANAC.

4.3.- Amendements

Chaque amendement est daté et numéroté. Ces indications sont reportées sur chaque page modifiée. Une indication succincte, mais suffisamment explicite, des changements qui ont motivé l'émission de l'amendement est formulée sur la page d'amendement et dans la lettre d'accompagnement si nécessaire.

La page d'amendement indique la liste des pages à remplacer (ou à ajouter ou à annuler), elle comporte une colonne intitulée "motif" ou "objet". Cette colonne est renseignée par page amendée ou



groupe de pages si l'amendement concerne plusieurs pages consécutives. Chaque page amendée comporte au niveau du changement un trait vertical dans la marge de gauche pour indiquer la partie amendée. Dans le cas où l'amendement est motivé seulement par une modification de pagination, le trait est porté au niveau du numéro de la page. Le responsable désigné est tenu de conserver toutes les pages d'amendements et toutes les éditions antérieures.

V.- PRESENTATION ET CONTENU DU MANUEL

5.1.- Présentation du Manuel Qualité de l'exploitant

Le MQE est rédigé en **langue Française**.

Au début du Manuel Qualité de l'exploitant, se trouvent les pages suivantes :

- (a) Page de garde (couverture) qui précise:
 - (1) Le nom officiel et logo de l'organisation ;
 - (2) L'adresse, les numéros de téléphone et l'adresse électronique du Siège Social de l'organisation ;
 - (3) Le titre du manuel ou numéro d'identification (référence du manuel), numéros et dates d'édition et de la révision ou de l'amendement du manuel ;
 - (4) Les signatures de la revue et de l'approbation du manuel.
- (b) Sommaire ;
- (c) Liste des pages effectives ;
- (d) Liste des amendements du document avec leurs dates (l'historique des amendements antérieurs) ;
- (e) Page d'amendement qui doit permettre d'identifier les parties révisées, porte les raisons des amendements ;
- (f) Table des matières ;
- (g) Liste de distribution du manuel ;
- (h) Liste des définitions et abréviations ;
- (i) Liste des documents auxquels il est fait référence mais non inclus dans le manuel.

5.2.- Contenu du Manuel Qualité de l'exploitant

Il est recommandé que le MQE présente la politique qualité et les procédures qualité documentées de l'exploitant aérien ou s'y référer, et donner une description des interactions entre les processus du système de gestion de la qualité.

Un MQE peut être :

- (a) être une simple compilation des procédures documentées du système qualité ;
- (b) être un regroupement ou une partie des procédures documentées du système qualité ;
- (c) être une série de procédures documentées relatives à des installations ou à des applications spécifiques ;
- (d) Comporter plusieurs documents.

Le manuel devrait comprendre à minima les éléments suivants dans les chapitres susmentionnés, sans toutefois s'y limiter:

Chapitre 1. **ADMINISTRATION ET CONTROLE DU MANUEL** ;

Chapitre 2. **FONCTIONNEMENT DU SYSTEME QUALITE** ;

Chapitre 3. **PROCEDURES DU SYSTEME QUALITE** ;

Chapitre 4. **ANNEXES / FORMULAIRES**.

5.2.1- Contenu détaillé du Manuel Qualité de l'exploitant

CHAPITRE 1 : ADMINISTRATION ET CONTROLE DU MANUEL

Ce chapitre traite du contrôle des amendements et ébauche le contenu du MQE, il comprend les sections suivantes :

1.1.- INTRODUCTION

Cette section présente :

- (a) Des informations générales sur l'exploitant aérien et le manuel lui-même ;
- (b) Des informations minimales relatives à l'exploitant (sa raison sociale, son emplacement, son adresse et ses moyens de communication) ;
- (c) Des informations supplémentaires sur l'exploitant aérien, telles que son secteur d'activité, une brève description de son expérience, son historique, sa taille peuvent être aussi incluses.

Cette section doit comprendre :

1.1.1.- Objet et domaine d'application

Cette section définit clairement l'exploitant auquel le manuel s'applique. Cette section définit également le domaine d'application des éléments du système qualité.

Afin d'assurer la clarté et d'éviter toute confusion, le recours à des avertissements (par exemple, ce qui n'est pas couvert par le MQE et les situations qui convient de ne pas l'appliquer) peut également s'avérer utile. Certaines ou la totalité de ces informations peuvent également figurer sur la page de garde (couverture).

Cette section décrit les objectifs, le rôle du MQE dans la réalisation des activités des services aériens rendus conformément aux exigences réglementaires en vigueur.

Le MQE est rédigé et utilisé pour répondre aux objectifs suivants, cette liste n'étant pas exhaustive :

- (a) Communiquer la politique, les procédures et les exigences qualité de l'exploitant ;
- (b) Décrire et mettre en œuvre un système qualité effectif ;
- (c) Fournir une maîtrise améliorée des pratiques et faciliter des activités d'assurance de la qualité ;



- (d) Fournir les bases documentaires pour auditer les systèmes qualité ;
- (e) Assurer la continuité du système qualité et de ses exigences en cas de modification des circonstances ;
- (f) Former le personnel aux exigences du système qualité et aux méthodes relatives à la conformité ;
- (g) Présenter son système qualité pour des usages externes, tels que la démonstration de sa conformité à l'ISO 9001, l'ISO 9002 ou l'ISO 9003 ;
- (h) Démontrer la conformité de son système qualité aux exigences relatives à la qualité dans des situations contractuelles.

1.1.2.- Objet et domaine d'application

Le sommaire du MQE indique les titres des chapitres du manuel et la manière de les retrouver. Il convient de veiller à la clarté et à la logique du système de numérotation ou de codification des chapitres, sections, pages, figures, illustrations, diagrammes, tableaux, etc.

1.1.3.- Présentation de la compagnie

Cette section présente des informations générales sur la compagnie, notamment :

- (a) désignation, forme juridique, capital social ;
- (b) domaines d'activités, escales desservies ;
- (c) siège social, directions, services, etc.

1.1.4.- Documents cités en référence

L'exploitant peut rappeler dans cette section les documents cités en référence, les exigences réglementaires applicables à ses principales activités.

1.2.- GESTION DU MANUEL QUALITE DE L'EXPLOITANT

Cette section décrit les règles de gestion concernant les points suivants :

- La rédaction du manuel ;
- La modification ou les mises à jour du manuel ;
- La diffusion et l'exécution des mises à jour ;
- L'archivage et la destruction des pages périmées ;
- La diffusion du manuel.

Il est recommandé :

- Que le mode de diffusion du manuel autorisé, en totalité ou en partie, donne l'assurance que tous les utilisateurs y ont accès approprié. Une diffusion et une maîtrise correctes peuvent être facilitées, par exemple, par une numérotation des copies à l'usage des destinataires. Il est recommandé que la direction s'assure que le manuel utilisateur à l'intérieur de la société (compagnie) est familiarisé avec la partie du manuel qui est de son ressort.
- D'intégrer dans cette section les informations relatives au MQE lui-même comprenant :
 - (a) L'identification de l'édition en cours ou de la mise en application, la date de publication ou



de la mise en application et l'identification des rubriques modifiées ;

- (b) Une description succincte indiquant la méthode de révision et de gestion du manuel, le / les nom(s) de la / les personne(s) chargée(s) de revoir son contenu et la fréquence des revues, la / les personne(s) habilitée(s) à modifier ou rédiger le manuel et la /les personne(s) habilitée(s) à le vérifier ou l'approuver ainsi que la date de la modification. Ces informations peuvent être également données à la rubrique relative à l'élément du système concerné.
- (c) Une méthode de détermination de l'historique ;
- (d) Une description succincte des procédures documentées utilisées pour établir et maîtriser la diffusion du manuel précisant s'il contient ou non des informations confidentielles, s'il est réservé uniquement à un usage interne ou s'il peut être diffusé à l'extérieur.
- (e) La preuve de l'approbation par des personnes autorisées, responsables de la mise en œuvre des rubriques du MQE.

1.3.- DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

Il est conseillé d'utiliser les termes définis dans les documents normatifs, les termes et abréviations spécifiques à l'exploitant.

CHAPITRE 2 : FONCTIONNEMENT DU SYSTEME QUALITE

Ce chapitre décrit le fonctionnement de son système Qualité et son programme d'Assurance qualité. Ce chapitre est structuré de la manière suivante :

2.1.- OBJECTIFS DU SYSTEME QUALITE

Cette section présente de manière résumée les objectifs de l'exploitant en matière de la qualité.

***Note :** Des sections ou des éléments de système complémentaires du manuel peuvent être utilisés pour illustrer la mise en œuvre de la politique qualité et les liens correspondants.*

2.2.- POLITIQUE QUALITE

Cette section fait une déclaration écrite sur la politique qualité de l'exploitant : c'est un engagement du Dirigeant Responsable sur les objectifs du système qualité. La politique qualité devrait refléter la réalisation et le maintien de la conformité aux règlements opérationnels, ainsi que toute exigence supplémentaire spécifiée par l'exploitant.

Cette section présente également la manière dont la politique qualité est communiquée et est comprise par tout le personnel et la manière dont elle est mise en œuvre et maintenue à tous les niveaux. Des formulations spécifiques de la politique qualité peuvent aussi être énoncées à l'élément de système concerné.



2.3.- ORGANISATION ET RESPONSABILITES

2.3.1.- Description de l'organisation du système qualité

Cette section décrit la structure de l'exploitant au niveau supérieur. Un organigramme représentant les responsabilités, la structure des liaisons hiérarchiques et des relations mutuelles peut être inclus. Cette section donne les détails sur les responsabilités, les autorités et la hiérarchie de toutes les fonctions qui dirigent, exécutent les travaux ayant une incidence sur la qualité.

Cette section décrit l'organigramme de son système qualité en fonction de sa taille et sa complexité.

2.3.2.- Mission du Dirigeant Responsable

Cette section définit les missions du Dirigeant Responsable et indiquer clairement que le Dirigeant Responsable affecte aux différents responsables les ressources nécessaires à la mise en œuvre d'une exploitation conforme aux exigences de sécurité, de sûreté et de qualité

2.3.3.- Tâches et responsabilités au sein du département Qualité

Cette section doit décrire les tâches et responsabilités assignées au personnel ci-après :

- (a) Responsable Qualité ;
- (b) Personnel chargé du contrôle qualité ;
- (c) Equipe Qualité.

2.3.4.- Exigences de qualification et d'expérience du personnel

Cette section doit décrire le niveau de qualification et l'expérience exigée (pré requis) pour le personnel utilisé au sein du département ou service Qualité en vue de lui permettre de s'acquitter de ses obligations conformément aux exigences réglementaires en vigueur notamment pour :

- (a) Le Responsable Qualité ;
- (b) Les auditeurs.

2.4.- DOCUMENTATION DU SYSTEME QUALITE

Cette section doit décrire la composition de la documentation du système qualité.

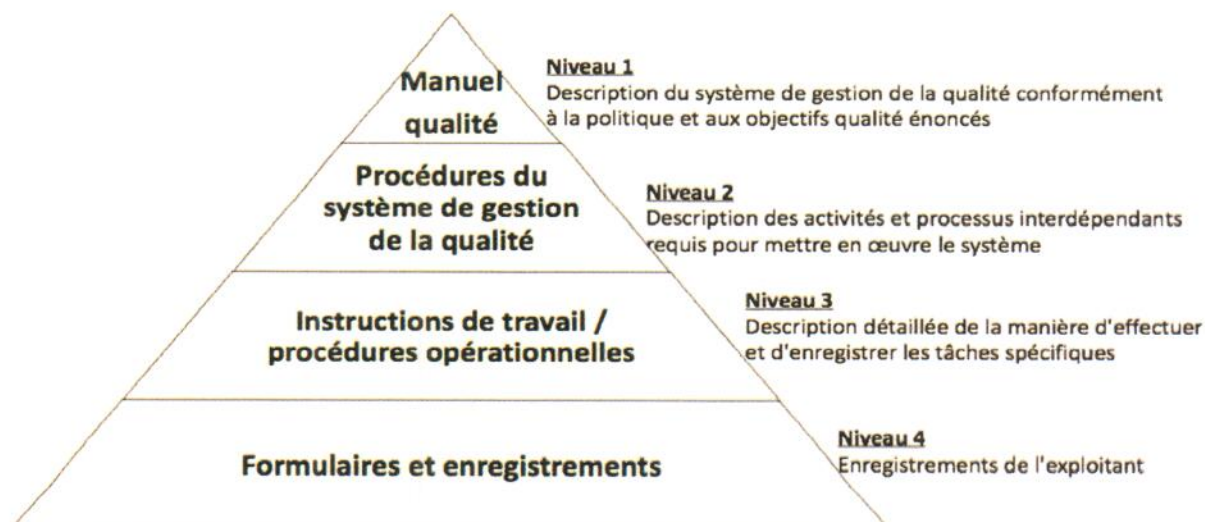
La documentation du système qualité doit comprendre au minimum :

- l'expression documentée de la politique qualité et des objectifs qualité ;
- un manuel qualité ;
- un minimum de quatre (4) procédures documentées requises par la norme ISO 9001 : 2008 portant respectivement sur :
 - o l'élaboration et la maîtrise des documents ;
 - o la maîtrise des enregistrements ;
 - o l'audit interne ;



- la maîtrise des sous-traitants

L'ordre d'élaboration de cette hiérarchie, dans sa structure, dépend de son environnement, mais débute généralement par l'élaboration de la politique et des objectifs qualité de l'exploitant.



2.5.- PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITE

Cette section est structurée de la manière suivante :

2.5.1.- Description

2.5.2.- Contrôle qualité

Cette section doit décrire :

- le but du contrôle qualité ;
- les domaines typiques du contrôle qualité ; et
- les méthodes typiques du contrôle qualité.

2.5.3.- Audit

Cette section doit décrire :

- le but de l'audit ;
- les types d'audits ;
- la portée de l'audit ;
- la planification des audits ;
- les comptes rendus des résultats ;
- les comptes rendus au Dirigeant Responsable ;
- la surveillance et actions correctives.



2.5.4.- Auditeurs

Cette section doit identifier les personnes de l'exploitant qui possèdent l'expérience, la responsabilité et l'autorité pour :

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

2.5.5.- Suivi des non-conformités et actions correctives

Cette section définit les types des non-conformités et les mesures de suivi pour éliminer les causes des non-conformités.

2.5.6.- Contrôles des sous-traitants

Cette section décrit les procédures par lesquelles l'exploitant surveille les actions déléguées aux sous-traitants.

2.5.7.- Revue de direction

Cette section décrit le rôle et le fonctionnement (présidence, participants, fréquence) de la revue de direction.

2.5.8.- Cartographie et interactions des processus de l'exploitant

Cette section décrit les interactions entre processus essentiels et les procédures documentées ou la référence à celle-ci (organigrammes indiquant les processus du système de gestion de la qualité et leurs interactions) :

2.6.- RESPONSABILITES EN MATIERE D'ASSURANCE QUALITE POUR LES SOUS-TRAITANTS

Cette section doit être structurée de la manière suivante :

2.6.1.- Généralités

Cette section doit définir les accords existants entre l'exploitant et les sous-traitants.

2.6.2.- Domaines d'audits des sous-traitants

Cette section doit indiquer les domaines des activités sous-traitées à des organismes externes pour la fourniture des services.



2.7.- FORMATION AU SYSTEME QUALITE

Cette section est structurée de la manière suivante :

2.7.1.- Généralités

Cette section définit la formation systématique qui sera organisée pour l'ensemble du personnel de l'exploitant (auditeurs, responsables désignés et les autres personnels).

Le plan de formation doit comprendre au minimum :

- une formation initiale :
 - o sensibilisation ;
 - o formation plus approfondie ; et
- une formation continue.

2.7.2.- Sources de formation

Cette section définit les dispositions relatives à la formation du personnel impliqué dans la l'encadrement du système qualité.

CHAPITRE 3: PROCEDURES DU SYSTEME QUALITE

Les procédures documentées devraient comprendre à minima les procédures suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- Elaboration et maîtrise des documents ;
- Maîtrise des enregistrements ;
- Audits internes ;
- Maîtrise des sous-traitants.

3.1.- PROCEDURES DOCUMENTEES DU SYSTEME QUALITE

Ce chapitre décrit les procédures documentées du système Qualité. Ces procédures documentées constituent la documentation de base pour la planification et la gestion générales des activités ayant une incidence sur la qualité, conformément à la famille ISO 9000.

Il est recommandé que ces procédures documentées :

- traitent tous les éléments applicables de la norme de système qualité ;
- décrivent avec un degré de détails requis, permettant une maîtrise adéquate des activités concernées ;
- indiquent les responsabilités, les liens hiérarchiques et fonctionnels des personnes chargées du management, de l'exécution, de la vérification et de la revue des tâches ayant une incidence sur la qualité ;

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION DU MANUEL QUALITE DE L'EXPLOITANT	Page: 12 de 12 Révision: 00 Date: 07/06/2019
--	--	---

- décrivent la manière dont les différentes activités doivent être exécutées ;
- décrivent la documentation à utiliser et la manière de la maîtriser.

3.1.1.- Objet des procédures

Il est recommandé que chaque procédure traite une partie logiquement séparable du système qualité, telle qu'un élément complet de système qualité ou une partie de cet élément, ou encore une suite d'activités liées entre elles à plus d'un élément de système qualité.

Le nombre de procédures documentées, le volume de chacune d'elles et la nature de leur structure et de leur présentation doivent être déterminés par l'exploitant.

Les procédures reflètent généralement la complexité de l'installation, de l'organisation ou la nature des activités traitées.

Les procédures documentées relatives aux systèmes qualité aux systèmes qualité n'entrent pas, en principe, dans des détails exclusivement techniques, tels que ceux normalement consignés dans les instructions de travail détaillées.

3.1.2.- Approche homogène

L'organisation de chaque procédure selon la même structure et la même présentation permettra aux utilisateurs de se familiariser avec la cohérence de l'approche utilisée pour chaque exigence et d'améliorer ainsi la possibilité d'une conformité systématique avec la norme.

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

CHAPITRE 4 : ANNEXES / FORMULAIRES

Ce chapitre regroupe tous les modèles de documents (formulaires, fiches, enregistrements, etc.) utilisés par l'exploitant.