



Organisme de formation agréé

Manuel de certification

- Formation au pilotage -

Version 6
Publiée le 10 janvier 2011

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Transports (2011)

Le ministère des Transports, Canada autorise la reproduction du contenu de cette publication, en tout ou en partie, pourvu que pleine reconnaissance soit accordée au ministère des Transports, Canada et que la reproduction du matériel soit exacte. Bien que l'utilisation du matériel soit autorisée, le ministère des Transports, Canada se dégage de toute responsabilité quant à la façon dont l'information est présentée et à l'interprétation de celle-ci.

L'information contenue dans cette publication donne des précisions sur les politiques, les processus et les procédures que doivent suivre les organismes de formation agréés autorisés à fournir des services de formation au pilotage pour obtenir et conserver un certificat délivré par Transports Canada.

Avant-propos

Ce manuel de certification contient des renseignements pertinents à l'obtention et au maintien de la certification à titre d'organisme de formation agréé (OFA) en application de la sous-partie 407 du *Règlement de l'aviation canadien*.

De façon tout aussi importante, le présent document fournit des renseignements sur l'instauration de pratiques de gouvernance solides et cohérentes qui aideront les établissements de formation à naviguer en toute sécurité dans un environnement réglementaire axé sur le rendement. Le but visé est que les organismes de formation agréés raffinent en permanence des politiques et procédures garantissant que leur système de qualité réponde bien au changement et reste centré sur l'atteinte de l'excellence.

Localisateur de Transports Canada
SGDDI n° 4497494

Intentionnellement laissée en blanc.

TABLE DES MATIÈRES

1.0	HISTORIQUE DES RÉVISIONS	7
2.0	RÉSUMÉ DES MODIFICATIONS.....	7
3.0	ABRÉVIATIONS	8
4.0	DÉFINITIONS.....	9
5.0	INTRODUCTION.....	10
6.0	UN CERTIFICAT D’OFA VOUS CONVIENT-IL?	10
7.0	PROCESSUS DE CERTIFICATION – GÉNÉRALITÉS	11
8.0	PHASE DE LA PRÉCERTIFICATION	11
9.0	PHASE DE LA CERTIFICATION FINALE	13
10.0	ATTESTATION DE CERTIFICATION	14
	FIGURE 1 – CHEMINEMENT DU PROCESSUS DE CERTIFICATION	15
11.0	SYSTÈME DE QUALITÉ – GÉNÉRALITÉS.....	16
12.0	SYSTÈME DE QUALITÉ – PROFIL DE RISQUE (GÉNÉRALITÉS)	17
13.0	SYSTÈME DE QUALITÉ – PROFIL DE RISQUE ORGANISATIONNEL	17
14.0	SYSTÈME DE QUALITÉ – PLAN DE GESTION DU RISQUE	18
15.0	SYSTÈME DE QUALITÉ – ACTIVITÉS D’ASSURANCE DE LA QUALITÉ.....	18
16.0	SYSTÈME DE QUALITÉ – PLAN DE FORMATION ORGANISATIONNELLE	19
17.0	SYSTÈME DE QUALITÉ – GESTION DE LA DOCUMENTATION	20
18.0	SYSTÈME DE QUALITÉ – POLITIQUES ET PROCÉDURES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS.....	21
19.0	SYSTÈME DE QUALITÉ – POLITIQUES ET PROCÉDURES RELATIVES AUX EXAMENS STRATÉGIQUES	21
20.0	POSTES DE DIRECTION DÉSIGNÉS	22
21.0	MANUELS DE BASE.....	23
22.0	ACTIVITÉS DE FORMATION – PROGRAMMES DE FORMATION AUTORISÉS.....	23
23.0	ACTIVITÉS DE FORMATION – ÉQUIPEMENT D’ENTRAÎNEMENT SYNTHÉTIQUE DE VOL.....	24
24.0	ACTIVITÉS DE FORMATION – AUTRES MOYENS DE CONFORMITÉ	25
25.0	ACTIVITÉS DE FORMATION – AUTRES MOYENS DE CONFORMITÉ	26
26.0	TRANSPORTS CANADA – SUPERVISION	26
	APPENDICE A – DEMANDE DE CERTIFICAT D’ORGANISME DE FORMATION AGRÉÉ.....	28
	APPENDICE B – DEMANDE DE MODIFICATION D’UN CERTIFICAT D’ORGANISME DE FORMATION AGRÉÉ	30
	APPENDICE C – DEMANDE D’AUTRES MOYENS DE CONFORMITÉ POUR UN ORGANISME DE FORMATION AGRÉÉ.....	32

APPENDICE D – EXEMPLE DE MATRICE DES CORRESPONDANCES D’UN OFA..... 34

1.0 CYCLE DE RÉVISION

- (1) Ce document fera l'objet de modifications et sera publié deux fois l'an (1er juin et 1er décembre). Si des questions prioritaires et urgentes sont soulevées entre temps, des avis à cet égard seront émis et affichés sur le site Web de TC. Un résumé de toutes les modifications importantes sera fourni au point « Résumé des modifications » ci-dessous.
- (2) Toutes les suggestions ou tous les commentaires relatifs aux modifications devraient être envoyés à :

Équipe de mise en œuvre OFA-MPL
Transport Canada/Transports Canada
AARTG
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N8
CANADA

<u>Numéro d'édition</u>	<u>Date de publication</u>
Version 1 (Original)	22 octobre 2008
Version 5 (antérieure)	1 ^{er} juin 2010
Version 6 (courante)	10 janvier 2011

2.0 RÉSUMÉ DES MODIFICATIONS

- (1) La version antérieure n'a fait l'objet d'aucune modification importante. La version 6 est publiée en conformité avec le cycle annuel de révision des publications décrit au point 1.0.

3.0 ABRÉVIATIONS

- (1) Les abréviations suivantes sont utilisées dans le présent document :
- a) **AESA** : Agence européenne de la sécurité aérienne
 - b) **AQ** : Assurance de la qualité
 - c) **ATPL** : Licence de pilote de ligne
 - d) **CE-OFA** : Certificat d'exploitation d'organisme de formation agréé
 - e) **C-OFA** : Certificat d'organisme de formation agréé
 - f) **CPL** : Licence de pilote professionnel
 - g) **CQ** : Contrôle de la qualité
 - h) **ESTD** : Équipement d'entraînement synthétique de vol
 - i) **IPE** : Inspecteur principal de l'exploitation
 - j) **ISO** : Organisation internationale de normalisation
 - k) **MCF** : Manuel de contrôle de la formation
 - l) **MPL** : Licence de pilote en équipage multiple
 - m) **OFA** : Organisme de formation agréé
 - n) **PFVA** : Planifier, Faire, Vérifier, Agir
 - o) **PPL** : Licence de pilote privé
 - p) **RAC** : *Règlement de l'aviation canadien*
 - q) **SGS** : Système de gestion de la sécurité
 - r) **SINCA** : Système d'information national des compagnies aériennes
 - s) **SQ** : Système de qualité
 - t) **TC** : Transports Canada
 - u) **TCAC** : Transports Canada, Aviation civile
 - v) **TRTO** : Organisme de formation aux qualifications de type

4.0 DÉFINITIONS

- a) **Assurance de la qualité** : mesures planifiées et systématiques qui sont nécessaires pour donner une assurance raisonnable comme quoi toutes les activités de formation respectent les normes et exigences pertinentes. (*Quality assurance*)
- b) **Compétence** : ensemble des aptitudes, des connaissances et des attitudes nécessaires à la réalisation d'une tâche dans le respect de la norme prescrite. (*Competency*)
- c) **Conception du programme** : activités qui ont trait à l'organisation, au regroupement, à la mise en séquence et à la structuration des éléments de l'instruction (objectifs, leçons, évaluations, etc.) en un déroulement ordonné d'activités d'apprentissage destinées à favoriser un bon rendement des étudiants. (*Curriculum design*)
- d) **Conformité** : fait de respecter les obligations réglementaires ainsi que les critères, les normes et les spécifications établis et d'obtenir les résultats voulus. (*Conformity*)
- e) **Cours pilote** : cours servant d'essai ou d'épreuve dans le but d'évaluer l'efficacité d'un nouveau programme. Appelé aussi « épreuve de démonstration du bien-fondé de la conception ». (*Beta-test course*)
- f) **Formation et évaluation axées sur les compétences** : processus de formation et d'évaluation caractérisé par une sensibilisation au rendement, qui met l'accent sur les normes de rendement et leur évaluation ainsi que sur l'élaboration d'activités de formation qui respectent les normes de rendement prescrites. (*Competency-based training and assessment*)
- g) **Formation et vérification axées sur des preuves** : mise en œuvre d'objectifs de rendement réalistes et de processus de vérification efficaces établis à la suite d'une analyse détaillée des preuves opérationnelles, qui indique clairement les carences systémiques en matière de formation. (*Evidence-based training and checking*)
- h) **Gestion de la qualité** : approche de la gestion axée sur l'atteinte d'un niveau de qualité désiré d'un produit et/ou d'un service grâce à quatre pièces maîtresses : la planification de la qualité, le contrôle de la qualité, l'assurance de la qualité et l'amélioration de la qualité. (*Quality management*)
- i) **Manuel de la qualité** : document contenant les politiques, processus et procédures pertinents portant sur le système de qualité de l'organisme de formation agréé. (*Quality manual*)
- j) **Objectif de formation** : libellé en trois parties énonçant clairement ce qui suit : le rendement souhaité ou ce que l'étudiant est censé pouvoir faire à la fin de la formation (ou à la fin d'une étape donnée de la formation), la norme de rendement que doit atteindre l'étudiant pour confirmer son niveau de compétence et les conditions dans lesquelles l'étudiant devra démontrer sa compétence. (*Training objective*)
- k) **Système de qualité** : entité organisationnelle comprenant des politiques, processus, procédures et ressources documentés en appui à l'engagement d'atteindre l'excellence en matière de fourniture de produits et de services grâce à la mise en œuvre de pratiques exemplaires de gestion de la qualité. (*Quality system*)

5.0 INTRODUCTION

- (1) Le présent guide a pour but de servir aux demandeurs cherchant à obtenir une certification de Transports Canada à titre d'organisme de formation agréé (OFA), en application de la sous-partie 7 de la Partie IV du *Règlement de l'aviation canadien* (RAC). Il précise les processus, les politiques et les procédures qui permettront aux entreprises d'obtenir et de conserver un certificat en bonne et due forme.
- (2) La conception des futures révisions visera à approfondir et à éclaircir les renseignements présentés. On invite donc les titulaires d'une certification à inclure le présent guide dans les procédures de contrôle de la documentation de leur entreprise.

6.0 UN CERTIFICAT D'OFA VOUS CONVIENT-IL?

- (1) Les trois activités de formation obligeant votre entreprise à détenir un tel certificat sont les suivantes :
 - a) la formation menant à la délivrance d'un certificat de formation spécialisée :
 - (i) soit sur un avion de transport commercial dont la certification stipule qu'il faut deux pilotes ou davantage,
 - (ii) soit sur un avion à turboréacteur;
 - b) la formation périodique visant à maintenir la compétence sur les avions spécifiés en a);
 - c) la formation menant à la délivrance d'une licence de pilote en équipage multiple (MPL).
- (2) L'exigence réglementaire canadienne d'obtenir un statut d'OFA ne couvre les fournisseurs de formation menant les activités de formation au pilotage précisées au paragraphe (1) que si la formation a lieu :
 - a) au Canada; ou
 - b) hors du Canada, si la formation vise à satisfaire aux exigences canadiennes relatives à la délivrance d'une licence de pilote (qu'il s'agisse de l'activité de formation initiale ou d'une activité de formation périodique).
- (3) Nonobstant le paragraphe (1), le demandeur d'un certificat n'est pas tenu d'offrir l'une ou l'autre des formations susmentionnées. L'OFA peut être autorisé à offrir n'importe quel genre de services de formation au pilotage à condition de satisfaire aux exigences réglementaires spécifiques de l'activité en question.
- (4) Voici certains des avantages de l'exploitation à titre d'OFA :
 - a) la sous-partie 407 est un environnement réglementaire axé sur le rendement;
 - b) étant donné que la réglementation est moins prescriptive, on peut instaurer des pratiques et méthodes plus efficaces pour atteindre les objectifs requis;
 - c) l'OFA aura plus de latitude pour élargir la portée de ses services à mesure que la demande du marché évoluera;
 - d) en fonctionnant dans le cadre d'un système de qualité, l'OFA pourra faire au *ministre* une demande d'approbation d'« autres moyens de conformité » et tirer ainsi profit des avantages des perfectionnements apportés à la technologie et aux méthodes. On donnera plus loin des détails sur cette notion.
- (5) Les titulaires canadiens d'un certificat d'exploitation d'une unité de formation au pilotage en règle pourraient juger avantageux de fonctionner en tant qu'OFA, car toutes les autorisations antérieures de l'entreprise pourraient simplement migrer vers son nouveau

certificat d'exploitation d'organisme de formation agréé (CE-OFA). L'entreprise pourrait à ce moment choisir d'abandonner son certificat d'exploitation d'une unité de formation au pilotage ou bien de le conserver et d'offrir des genres spécifiques d'activités de formation pour chacun des certificats. La décision d'exploiter deux certificats pourrait dépendre de la rentabilité ou non des frais généraux supplémentaires requis par la conduite d'une partie de ses activités dans le cadre d'un système de qualité.

- (6) Étant donné qu'un organisme de formation agréé peut ne disposer que d'équipement d'entraînement synthétique de vol (FSTD), il existe deux classes de certificat d'OFA, qui sont celles-ci :
- a) le certificat d'organisme de formation agréé (C-OFA), si les activités de l'organisation n'impliquent pas directement des vols sur un aéronef;
 - b) le certificat d'exploitation d'organisme de formation agréé (CE-OFA), si les activités de l'organisation impliquent directement des vols sur un aéronef.
- (7) L'utilisation de l'expression « impliquent directement » dans le paragraphe (6) est nécessaire, car un OFA pourrait disposer d'un accord de services de formation, en application de l'article 407.08 du RAC, par laquelle une tierce partie, titulaire de son propre certificat d'exploitation, exploiterait un aéronef pour le compte de l'OFA. Dans ce cas, l'OFA n'aurait besoin que d'un C-OFA.

7.0 PROCESSUS DE CERTIFICATION – GÉNÉRALITÉS

- (1) L'obtention de la certification à titre d'organisme de formation agréé se fait en deux phases. Ce sont la phase de la précertification et la phase de la certification finale (se reporter à la Figure 1).
- (2) La phase de la précertification peut durer un an ou plus en fonction d'un certain nombre de facteurs, tels que les suivants :
- a) la portée et la complexité du modèle d'activités de l'entreprise;
 - b) le degré de développement des activités du demandeur;
 - c) l'efficacité avec laquelle le demandeur satisfait à toutes les exigences de conformité réglementaire;
 - d) la capacité du demandeur de préparer son entreprise à relever le défi d'une évaluation ou d'évaluations du « système » couvrant les processus et les résultats.
- (3) Les organisations titulaires d'un certificat de centre de formation délivré en application de la FAR 142 ou possédant une désignation TRTO AESA peuvent déjà compter certains des attributs et fonctions nécessaires pour la certification en tant qu'OFA canadien. On pourrait cependant s'apercevoir qu'il existe d'importants écarts qu'il faudra éliminer. La matrice des correspondances décrite dans la phase de la précertification jouera un rôle primordial pour cerner ces écarts.
- (4) La phase de la certification finale comprend la réussite d'une évaluation du système de qualité et, dans le cas d'un demandeur visant un CE-OFA, d'une évaluation du système de gestion de la sécurité (SGS).

8.0 PHASE DE LA PRÉCERTIFICATION

- (1) La première étape du processus de demande est d'informer Transports Canada de l'intention de votre entreprise de mener son exploitation en tant qu'organisme de formation agréé. Cette notification initiale doit comprendre un aperçu du type de services de formation au pilotage que votre entreprise entend fournir, la date de début désirée et les coordonnées des personnes-ressources avec lesquelles Transports Canada devra

communiquer au cours du processus de certification. Cela se fera au moyen de la présentation d'une notification par écrit, sous format électronique ou un autre format qui permette de conserver l'avis dans les archives.

- (2) Transports Canada ouvrira alors un dossier dans le système d'information national des compagnies aériennes (SINCA) et vous expédiera une trousse d'orientation qui comprendra la version la plus récente du présent document afin de vous aider à accélérer le processus de certification.
- (3) L'étape suivante du processus est d'élaborer et de documenter le *profil de risque* de votre entreprise. On ne peut trop insister sur l'importance de cerner avec précision tous les risques connexes à vos activités commerciales principales et secondaires. Une fois complété, le profil de risque constituera une pièce maîtresse de votre « système de qualité ». Pour cela, on l'utilisera comme une carte en filigrane afin d'élaborer les mécanismes de contrôle de la qualité et les politiques et procédures d'assurance de la qualité de votre organisation. Il est primordial de le préparer avec minutie et exactitude et que sa pertinence perdure. L'organisme de réglementation s'en servira aussi pour poser des points « critiques » de la surveillance qui établiront quels événements ou situations d'importance (indicateurs de risque) justifient un examen réglementaire. (Se reporter au Chapitre 4 – Profil de risque.)
- (4) Une fois complété le profil de risque, l'élaboration finale des politiques et procédures de votre organisation portant spécifiquement sur le système de qualité aura lieu et, le cas échéant, la mise en place des exigences relatives au système de gestion de la sécurité.
- (5) Lorsqu'on aura une assurance suffisante que les objectifs de l'article 407.09 du RAC seront atteints, on passera à l'élaboration de la « matrice des correspondances » de votre entreprise, appelée parfois « matrice de cohérence ». Ce document sous forme de tableau énumère toutes les dispositions réglementaires s'appliquant à votre organisation et toutes les normes connexes. Il vous faudra, en regard de chaque élément, indiquer comment vous pourrez prouver la conformité de votre entreprise. L'appendice D propose un instantané de l'allure qu'aurait une de ses sections. Cette matrice a une double utilité : il s'agit d'une carte d'une valeur inestimable pour orienter les efforts de votre organisation en matière de conformité et elle donne à l'organisme de réglementation de bonnes assurances que vous exercez une diligence raisonnable dans vos processus d'entreprise.
- (6) Avant d'évaluer leur entreprise par comparaison avec la réglementation et les critères relatifs aux normes, les demandeurs devraient penser à inclure les questions de conformité dans leur matrice de cohérence. Ces questions sont souvent traitées en détail dans la documentation d'orientation. Il faut remarquer que les inspecteurs de Transports Canada adoptent souvent la même approche au cours des inspections de validation de conformité de précertification. Si vous fournissez à TC un exemplaire de votre matrice au moment de présenter votre demande officielle de certification, l'équipe de vérification désignée pourra plus facilement prendre une décision favorable en consultant la carte précise que vous avez dessinée.
- (7) Une fois que vous serez convaincu de disposer de tous les éléments nécessaires, il sera temps de déposer une demande officielle de certification. Les renseignements nécessaires à la demande sont précisés dans la norme 427.09 du RAC et on les produit au moyen du formulaire joint en appendice A du présent document.
- (8) Après avoir examiné une demande remplie avec exactitude, Transports Canada informera votre entreprise de son intention d'effectuer une inspection de validation de conformité de précertification. L'inspection comportera deux phases, l'examen de la documentation essentielle et l'inspection sur place des installations de l'entreprise. L'examen de la documentation portera, entre autres, sur les documents suivants :

- a) Manuel de qualité;
 - b) Manuel de contrôle de la formation;
 - c) Guide de l'instructeur;
 - d) Manuel d'exploitation de formation au pilotage, le cas échéant.
- (9) Dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'inspection sur place, TC enverra à votre entreprise un rapport traitant des questions de conformité réglementaire et comportant des suggestions qui lui permettront d'enrichir son expérience en matière de formation. Une fois que l'inspection aura permis de déterminer que le demandeur se conforme pleinement à la réglementation et aux normes pertinentes, TC procédera à l'examen des programmes de formation proposés pour lesquels une autorisation est demandée. C'est seulement alors qu'on accordera une autorisation provisoire d'exploitation à titre d'OFA pour une période ne dépassant pas un an. L'utilisation du terme « provisoire » est délibérée, car des conditions et restrictions accompagneront l'autorisation d'amorcer vos activités.

9.0 PHASE DE LA CERTIFICATION FINALE

- (1) Une fois obtenue l'autorisation provisoire de fonctionner en tant qu'OFA, vous passez à la phase de la certification finale. C'est à ce moment que vous devriez commencer la mise au point soignée des politiques, processus et procédures de votre organisation en vue de l'évaluation ou des évaluations finales par Transports Canada de votre système de qualité et, le cas échéant, de votre système de gestion de la sécurité.
- (2) Ne vous pressez pas inutilement de demander la conduite de ces évaluations. Un résultat médiocre de l'une ou l'autre évaluation pourrait avoir des conséquences d'envergure pour votre entreprise et ses plans d'affaires. Prenez le temps de mettre à l'épreuve la capacité de votre organisation à relever les défis et de perfectionner vos politiques, processus et procédures. Ce genre d'activités est au cœur même de tout bon programme d'assurance de la qualité. C'est aussi au cours de cette période qu'une entreprise en développement peut instaurer une culture organisationnelle axée sur l'amélioration continue. (Se reporter à la rubrique 11.0 – Système de qualité.)
- (3) L'inspection de validation de conformité ayant déjà eu lieu, l'évaluation du système de qualité (SQ) sera assez différente. L'inspection initiale a confirmé que votre entreprise disposait de tous les éléments/composantes prescrits par la réglementation. Cette fois, l'évaluation portera sur les processus et les résultats de votre organisation. Autrement dit, les composants, éléments, et attributs prescrits fonctionnent-ils vraiment avec efficacité pour atteindre les résultats voulus? Les personnes éprouvant de la difficulté à concevoir de quelle manière on y parvient devraient envisager de prendre contact avec un expert-conseil reconnu en matière de systèmes de gestion de la qualité. Si vous êtes intéressé à apprendre comment en obtenir pour votre argent, vous pourriez consulter la publication ISO 10019, *Guidelines for the Selection of QMS Consultants and Use of their Services*. Gardez à l'esprit qu'une évaluation est un examen complet et systématique des activités et résultats de l'organisation en relation avec le système de gestion qui les encadre. Dans votre cas, l'évaluation comprendra :
- a) des entrevues avec les principaux responsables des processus et les participants;
 - b) l'observation des activités;
 - c) l'examen de la documentation (y compris les dossiers de formation et les comptes-rendus de vérification).

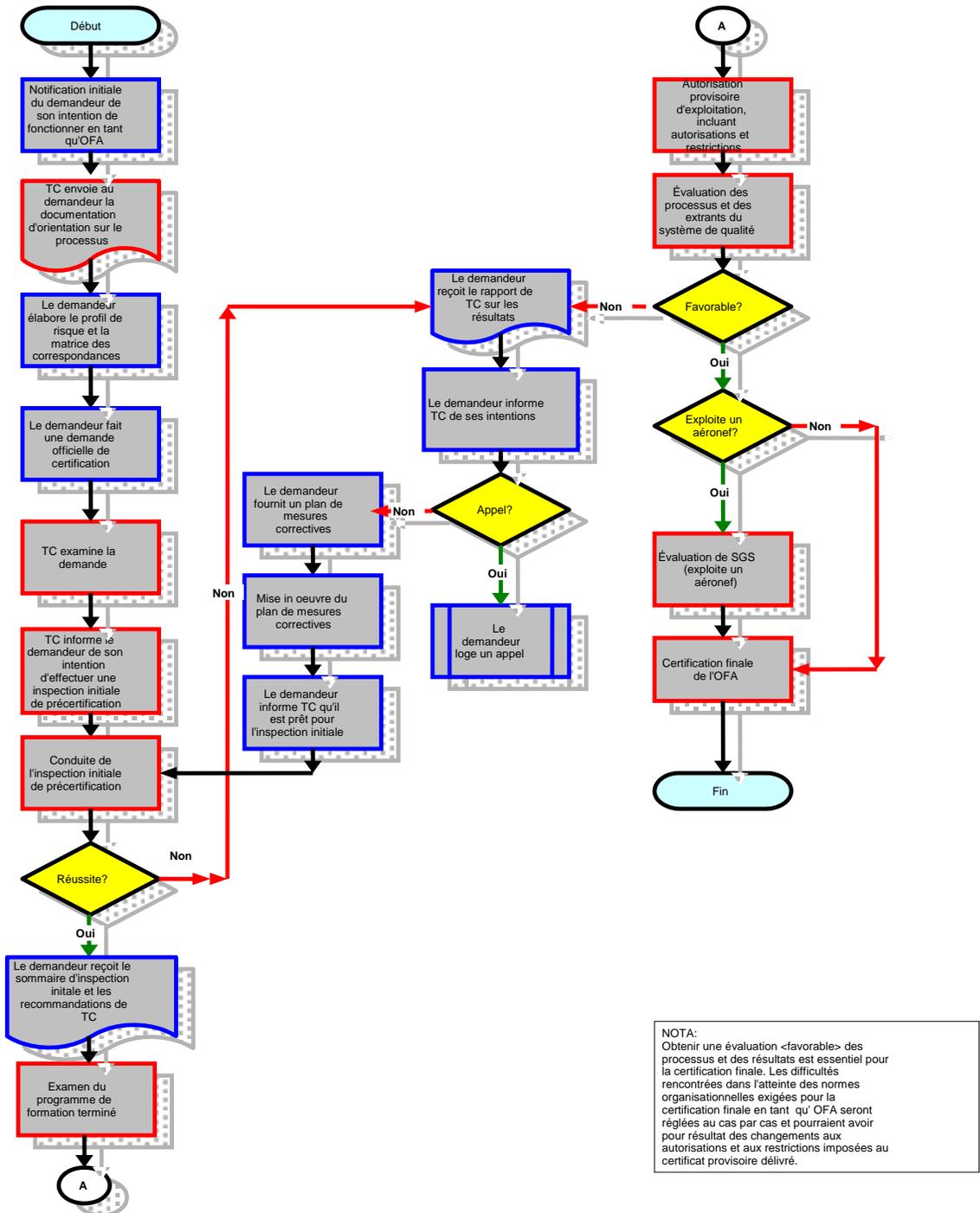
- (4) Le rapport d'évaluation du SQ que vous recevrez vous donnera un aperçu général du comportement de votre organisation et du degré de développement de votre système de gestion. Il indiquera aussi dans quels secteurs apporter des améliorations et vous aidera à établir des priorités. Principalement, du point de vue de Transports Canada, il établira le degré de confiance à accorder au processus d'examen de votre organisation, ce qui couvre l'examen de la gestion, les vérifications internes et les processus d'assurance de la qualité. Enfin, le rapport vous dira si Transports Canada estime ou non que votre organisation a mérité sa certification finale à titre d'organisme de formation agréé.

10.0 ATTESTATION DE CERTIFICATION

- (1) Le paragraphe 407.52(1) prescrit au titulaire d'afficher son certificat bien en vue dans un endroit facilement accessible au public. Cela ne veut pas dire qu'il faut afficher à la vue du public le texte intégral du certificat présentement valide; Transports Canada délivrera plutôt une Attestation de certification officielle, sur papier gaufré, une fois réussi le processus de certification finale.
- (2) L'affichage de ce document constituera une preuve éclatante de la reconnaissance par Transports Canada de l'engagement manifeste de votre organisation à l'égard de l'excellence dans la formation au pilotage. Avec le temps, nous espérons qu'il servira à vous départager aisément de ceux n'ayant pas choisi d'obtenir cette marque de distinction.

FIGURE 1 – CHEMINEMENT DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

CHEMINEMENT DU PROCESSUS DE CERTIFICATION INITIALE DE L'OFA



11.0 SYSTÈME DE QUALITÉ – GÉNÉRALITÉS

- (1) L'obligation pour l'organisme de formation agréé (OFA) de disposer d'un système de qualité (se reporter à la rubrique 4.0, *Définitions*) et de fonctionner dans son cadre est spécifiée dans la sous-partie 407 du *Règlement de l'aviation canadien* (RAC). L'objectif est que l'OFA se munisse de politiques et procédures pertinentes et bien élaborées garantissant l'existence d'une assurance de la qualité efficace et d'un processus proactif d'amélioration continue qui doivent être décrits dans le Manuel de qualité de l'organisation (se reporter à la rubrique 21.0).
- (2) Bien que le directeur de la formation soit en dernier ressort responsable de l'établissement et du maintien d'un système de qualité efficace, c'est le directeur, Assurance de la qualité, qui est au quotidien le gardien du système et du programme de gestion du risque de l'entreprise. Il va de soi que quiconque est nommé à ce poste doit avoir une solide compréhension de l'assurance de la qualité et du processus d'amélioration, étant donné que c'est dans ces domaines que réside la saine gouvernance organisationnelle. L'application sans faille et sur une base permanente des politiques et procédures d'un système de qualité (SQ) bien pensé est capitale pour atteindre les normes d'excellence les plus élevées dans la formation et une prospérité suivie en affaires. De par sa simple existence, le système de qualité procure à l'organisme de formation agréé un avantage concurrentiel très puissant : la possibilité de demander au *ministre* de satisfaire par d'« autres moyens de conformité » à certaines exigences réglementaires traditionnellement prescriptives. À l'inverse, des pratiques inefficaces en matière de SQ auront pour conséquences un rendement diminué, une baisse de la satisfaction de la clientèle et, en fin de compte, la révocation du certificat.
- (3) Deux instances obligent les organismes de formation agréés à élaborer un profil de risque s'ils offrent une formation au pilotage. En premier lieu, la sous-partie 407 du RAC, *Organismes de formation agréés*, prescrit à tous les OFA d'instaurer des pratiques exemplaires en fonctionnant dans le cadre d'un système de qualité (SQ) centré sur l'atteinte de l'excellence dans la formation. Tout en tenant compte du fait que la plus grande partie des activités entreprises par un OFA peut ne pas poser de risque important pour la sécurité, le profil de risque doit examiner tous les secteurs pouvant exposer l'entreprise à des conséquences néfastes pouvant influencer sur la qualité des produits et des services. Ce qui présente une importance supplémentaire aux yeux de l'organisme de réglementation, c'est le profil de risque. S'il est bien préparé et documenté, cela lui procurera une meilleure estimation des forces organisationnelles et opérationnelles de votre entreprise lorsqu'il devra établir avec quelle aisance vous pourrez évoluer au sein d'un environnement réglementaire axé sur le rendement. En second lieu, les OFA menant des activités impliquant directement l'exploitation d'un aéronef sont aussi tenus de mettre en œuvre et de maintenir un système de gestion de la sécurité (SGS). L'une des principales caractéristiques d'un système de gestion de la sécurité est sa capacité de déceler les dangers et de gérer avec efficacité les éléments posant un risque pour la sécurité. Cela exige du titulaire de tout certificat d'exploitation qu'il analyse, évalue, contrôle et surveille ces risques au moyen d'un processus proactif de gestion du risque. On pourra obtenir sur le site Web de Transports Canada de l'information sur la mise en œuvre d'un système de gestion de la sécurité en consultant la Circulaire d'information intitulée *Guide sur l'élaboration des systèmes de gestion de la sécurité*.
- (4) L'exigence posée aux titulaires d'un CE-OFA délivré en application de l'article 407.04 du RAC de fonctionner dans le cadre des deux « systèmes » ne devrait pas entraîner de conflit. Il ne faut pas voir les deux systèmes comme étant mutuellement exclusifs, mais plutôt de nature complémentaire. Par exemple, tous deux demandent des politiques et procédures relatives à la gestion du risque, au contrôle de la qualité et à l'assurance de

la qualité. Leur conception est similaire et la seule différence importante entre les deux systèmes est leur cible générale, soit d'une part l'excellence de la qualité de la formation et, d'autre part, l'excellence dans la gestion de la sécurité. Par conséquent, les organismes de formation agréés participant directement à l'exploitation d'un aéronef devraient envisager d'intégrer les deux exigences réglementaires dans un seul plan de gestion du risque. Pourvu qu'il soit clair que les exigences du SGS et celles du SQ sont satisfaites, il n'y a aucune raison que le modèle de gouvernance de votre organisation présente des dédoublements.

- (5) Voici certaines des principales composantes d'un système de qualité :
- a) profil de risque organisationnel;
 - b) plan de gestion du risque;
 - c) politiques et procédures d'assurance de la qualité;
 - d) plan de formation organisationnelle;
 - e) politiques et procédures relatives à la gestion de la documentation;
 - f) politiques et procédures relatives aux communications;
 - g) politiques et procédures relatives aux examens stratégiques et à l'examen de la gestion.

12.0 SYSTÈME DE QUALITÉ – PROFIL DE RISQUE (GÉNÉRALITÉS)

- (1) Un profil de risque est une liste des dangers connus liés aux activités de votre organisation et servant éventuellement à établir quelles sont les mesures de contrôle nécessaires pour réduire au minimum les menaces pesant sur le bien être de l'entreprise.
- (2) Il existe plusieurs raisons pouvant inciter une entreprise à se doter d'un profil de risque organisationnel bien préparé. Par exemple, certaines entreprises le trouvent utile pour des fins de planification stratégique, pour instaurer des mesures de sécurité au travail ou même pour mettre au point des critères de conception de la fabrication et de production. Le profil de risque de l'organisme de formation agréé est l'un des plus importants documents de son arsenal d'outils de gestion. Une fois complet, on devrait s'en servir pour décider quelles activités de surveillance et de mesure l'entreprise effectuera dans le cadre de son processus courant de gouvernance.

13.0 SYSTÈME DE QUALITÉ – PROFIL DE RISQUE ORGANISATIONNEL

- (1) Un certain nombre de méthodes s'offrent pour la préparation d'un profil de risque organisationnel. Une approche courante est de commencer par élaborer une liste « de niveau élevé » des activités qu'il faut exécuter pour que l'organisation fonctionne sans accroc et livre un excellent produit qui serait, dans le cas de l'OFA, un pilote très bien formé. Afin d'y parvenir, il est probablement préférable que les employés possédant une certaine expertise dans l'exécution de ces activités élaborent la liste. Cela permettra de détailler plus facilement la liste en sous-composantes de chaque activité. En simplifiant, voici des exemples de ce que cet exercice donnerait pour chacune des activités suivantes :
- a) **Activités administratives** – Tenue de dossiers – Dossiers de formation – Étudiants – Archives protégées – Accès contrôlé et disponibilité.
 - b) **Activités opérationnelles** – Formation sur aéronef – Contrôle opérationnel – Régulation des vols – Analyse et diffusion des bulletins météo.

- c) **Activités réglementaires** – Programmes autorisés de formation – Licence de pilote en équipage multiple – Exigence des programmes – Formation relative aux compétences linguistiques en anglais dans l’aviation et tests.
- (2) L’étape suivante pourrait comprendre le recensement des dangers, menaces ou périls associés à ces activités. On pourra ensuite les répartir dans des catégories en fonction de leur gravité relative, de la probabilité qu’ils se concrétisent et de la fréquence de l’exposition de l’organisation à ces facteurs de risque.
- (3) Gardez à l’esprit que, du point de vue de Transports Canada, un profil de risque doit être un outil de gestion et de planification concis, s’attachant à établir avec précision l’exposition de l’organisation à tous les risques susceptibles d’avoir une incidence néfaste sur la qualité et la sécurité. Il faut qu’il soit constamment mis à jour, facile d’accès et compris par tous les employés. Le rôle de ce document est d’étayer le programme régulier de gestion du risque de l’organisme de formation agréé. Une fois le profil de risque préparé, il est temps de construire le programme de gestion du risque de l’organisation dans le contexte du système de qualité.

14.0 SYSTÈME DE QUALITÉ – PLAN DE GESTION DU RISQUE

- (1) À partir du profil de risque organisationnel déjà élaboré, le demandeur doit préparer un plan de gestion des risques dans son environnement d’exploitation.
- (2) En gardant en vue la préparation d’une liste finale des priorités, la prochaine étape sera d’établir les mesures quotidiennes de contrôle. Ce sont des mesures qui n’élimineront peut-être pas par elles-mêmes les menaces relevées, mais qui procureront plutôt à l’organisation le réconfort de savoir qu’elles ont été marginalisées dans des conditions de travail normales.
- (3) Tout en restant conscientes de cette réserve, les organisations devront aussi instaurer une façon de « déclencher une alarme préventive » en recensant les situations et circonstances spéciales pouvant justifier un niveau de vigilance supérieur à celui qu’assurent les mesures quotidiennes de contrôle. Cela pourrait peut-être se faire en cernant les « indicateurs de risque », le genre d’activités ou d’événements hors de l’ordinaire susceptibles de hausser le niveau de la menace ou même de modifier la nature des dangers.
- (4) L’adoption d’un nouveau logiciel de tenue de dossiers est un exemple d’activité sortant de l’ordinaire. Dans ce cas, la mesure conventionnelle de contrôle consistant en une sauvegarde automatique quotidienne pourrait ne pas assurer une protection adéquate contre la possibilité de corruption des données pendant la période de transition. Une fois toutes les mesures de contrôle mises en place, on pourra évaluer le degré de minutie et la fréquence nécessaires pour les activités prévues d’assurance de la qualité.

15.0 SYSTÈME DE QUALITÉ – ACTIVITÉS D’ASSURANCE DE LA QUALITÉ

- (1) Le plan documenté d’assurance de la qualité précise la politique et établit les objectifs de l’organisation en matière de qualité. Il permet aussi à l’organisation de documenter et de mettre en œuvre les procédures nécessaires pour atteindre ces buts. Convenablement mis en œuvre, il assure une exécution uniforme des procédures, la détection et la résolution des problèmes ainsi que l’amélioration et l’examen continu par l’organisation de ses procédures, produits et services. C’est un mécanisme visant à maintenir et améliorer la qualité des produits et services de sorte que, selon le Conseil canadien des normes, ceux-ci répondent avec constance aux attentes implicites ou explicites de l’organisation ou les surpassent et atteignent leurs objectifs de qualité.
- (2) Des activités efficaces d’assurance de la qualité doivent comprendre des procédures bien conçues et documentées couvrant les éléments suivants :

- a) le contrôle des produits et des processus;
 - b) les méthodes d'inspection et d'essai;
 - c) la surveillance de l'équipement, notamment d'étalonnage et de mesure;
 - d) les vérifications internes et externes;
 - e) la surveillance des mesures correctives et préventives;
 - f) l'utilisation de l'analyse statistique appropriée, le cas échéant.
- (3) La plupart des systèmes de gestion modernes observent le cycle d'amélioration continue de type Planifier, Faire, Vérifier et Agir (PFVA). Dans ce modèle, chacun des processus de l'organisation est planifié (PLANIFIER), exécuté tel que planifié (FAIRE), examiné pour vérifier son utilisation et son efficacité (VÉRIFIER) et modifié le cas échéant afin de veiller à ce qu'il assure le niveau le plus élevé de sécurité et d'efficacité ainsi que des gains d'efficience (AGIR).
- (4) Le rendement des activités d'assurance de la qualité de l'organisation sera, en dernier ressort, déterminé par la qualité du personnel chargé du travail. On voudra s'assurer que le personnel possède les connaissances, l'expérience et les aptitudes personnelles nécessaires pour les tâches d'assurance de la qualité (AQ). On s'attend aussi à ce que les principaux responsables des processus aient suivi une forme ou une autre de formation spécialisée en vérification ISO.
- (5) Les normes d'assurance de la qualité sont nombreuses. Celles convenant le mieux à votre organisation dépendront de la taille et de la complexité de ses activités. Elles devraient être adaptées pour répondre sur mesure à vos exigences spécifiques. Comme pour toutes les composantes du SGS, elles peuvent être aussi simples ou complexes que vous les désirez et il faut les surveiller pour s'assurer qu'elles restent pertinentes.
- (6) On peut récapituler de la façon suivante les objectifs des activités d'assurance de la qualité de votre entreprise :
- a) établir les processus que le personnel est tenu de suivre pour une activité donnée;
 - b) vérifier que le personnel observe les processus prescrits;
 - c) valider le processus en confirmant que les résultats voulus sont obtenus;
 - d) repérer les processus non documentés et les processus inefficaces et/ou inefficients;
 - e) assurer le suivi des processus qui ont été modifiés (mesures correctives/préventives) afin de confirmer qu'ils sont utilisés et qu'ils sont efficaces;
 - f) fournir à la haute direction la preuve documentaire des activités susmentionnées.

16.0 SYSTÈME DE QUALITÉ – PLAN DE FORMATION ORGANISATIONNELLE

- (1) L'article 407.17 du *Règlement de l'aviation canadien* (RAC) oblige tous les paliers de gestion à s'assurer que les employés de l'organisme de formation agréé reçoivent une formation du plus haut calibre afin d'acquérir les meilleures qualifications et les compétences individuelles nécessaires pour exercer leurs fonctions. Il est cependant tout aussi important que tout le personnel de l'OFA reçoive une excellente formation relativement aux besoins organisationnels de l'OFA.
- (2) Cette nécessité d'élaborer et de maintenir à jour un plan intégré de formation organisationnelle est soulignée par la réglementation des systèmes de gestion de la

sécurité (SGS), tel que spécifié dans l'article 427.07 du RAC. Les exigences en matière de formation organisationnelle à l'appui de l'approche du système de qualité (SQ) sont indiquées de façon moins prescriptive et davantage par inférence tout au long de la sous-partie 407.

- (3) La maintenance de toute approche efficace axée sur les systèmes exige que règne une culture organisationnelle orientée vers l'atteinte des objectifs désignés. Il va par conséquent de soi qu'on ne peut se hisser au niveau de normes de rendement aussi élevées que si chaque employé comprend les « pratiques exemplaires » instaurées par les entreprises et les observe avec constance. Il faut manifestement cerner les besoins en formation sur le SQ et le SGS de chaque secteur de travail, ainsi que des postes de chaque employé au sein de ces secteurs, puis établir des politiques et procédures bien documentées en matière de formation avant que l'entreprise puisse aspirer à fonctionner à son plein potentiel.
- (4) Voici certaines des matières à envisager dans la mise sur pied d'un plan de formation organisationnelle pour les employés :
 - a) culture, objectifs et hiérarchie de l'entreprise;
 - b) problèmes de base du facteur humain pouvant avoir une incidence sur le rendement et entraîner des erreurs;
 - c) protocole et techniques de communication;
 - d) principes de vérification;
 - e) évaluation du système et analyse des mesures correctives;
 - f) recensement des dangers et analyse du risque;
 - g) préparatifs et interventions d'urgence.

17.0 SYSTÈME DE QUALITÉ – GESTION DE LA DOCUMENTATION

- (1) Les faiblesses systémiques du contrôle de la documentation sont l'une des constatations les plus courantes au cours des vérifications des établissements de formation. Une lacune dans ce domaine constitue une garantie infaillible de normalisation médiocre dans la livraison des programmes de formation, de carences fréquentes dans le rendement général des étudiants, d'une tenue de dossiers fautive ou erratique et, éventuellement, d'une atteinte durable à la réputation de l'entreprise. Dans le cas d'un organisme de formation agréé, une telle situation entraînera presque certainement la suspension et peut être même la résiliation permanente du certificat.
- (2) La section VII, *Documents et dossiers*, de la sous-partie 407 du RAC, souligne constamment la nécessité d'un processus solide de contrôle de la documentation, qui assure la disponibilité de l'information promulguée la plus récente seulement. La gestion serrée de documents et de renseignements aussi cruciaux vise à atteindre plusieurs objectifs importants, et notamment :
 - a) constituer un dépôt d'archives centralisé pour la délivrance et la maintenance de la documentation de l'OFA;
 - b) élaborer des politiques et procédures durables assurant une norme élevée du contenu des « documents de contrôle », tel que les suivants :
 - (i) Manuel de contrôle de la maintenance,
 - (ii) Manuel d'exploitation de formation au pilotage,
 - (iii) Manuel de contrôle de la formation,

- (iv) Guide de l'instructeur;
- c) établir des politiques et procédures organisationnelles régissant les pratiques de modification des documents et dossiers essentiels, y compris les procédures de purge et d'archivage des exemplaires d'information périmée;
- d) assurer la protection contre l'accès, les entrées et les retraits d'information des dossiers ou documents non autorisés, incluant des protections contre la corruption des données.

18.0 SYSTÈME DE QUALITÉ – POLITIQUES ET PROCÉDURES RELATIVES AUX COMMUNICATIONS

- (1) Qu'il s'agisse d'un énoncé de politique sur la sécurité délivré en application de la sous-partie 106 du RAC ou de l'énoncé de mission si souvent associé à « l'image de marque » de l'organisation, des communications efficaces sont un attribut essentiel de toute entreprise réussie. Non seulement la formulation du message est-elle importante, mais sa livraison s'avère fréquemment le facteur vraiment déterminant de l'efficacité de toute tentative de communication. Il incombe par conséquent à chaque organisation, particulièrement celles axées sur des services tels que les OFA, d'instaurer et de maintenir des politiques et procédures efficaces en matière de communications.
- (2) Il faut élaborer des politiques et procédures relatives aux communications internes comme externes qui tiennent compte de la nécessité de protéger les renseignements personnels des clients et les droits de propriété intellectuelle tout en satisfaisant aux exigences de la supervision réglementaire. Voici des questions que peuvent aborder les politiques, processus et procédures relatives aux communications d'un OFA :
 - a) examen et promulgation des objectifs et des plans stratégiques organisationnels;
 - b) publication et diffusion des énoncés de politique de la haute direction concernant l'institutionnalisation de l'engagement à l'égard des pratiques du système de qualité et du système de gestion de la sécurité;
 - c) protocoles s'appliquant aux voies hiérarchiques traditionnelles et à la correspondance;
 - d) processus d'initiation et de signalement des changements à la documentation, aux méthodes, à la structure organisationnelle ou au sein du personnel;
 - e) initiation, production, et diffusion des activités et rapports de l'assurance de la qualité et, le cas échéant, du système de gestion de la sécurité;
 - f) diffusion de l'information/des directives réglementaires;
 - g) distribution de la rétroaction des clients et de la rétroaction réglementaire et des réponses à celles-ci;
 - h) mise en application d'une culture de signalement non punitive.

19.0 SYSTÈME DE QUALITÉ – POLITIQUES ET PROCÉDURES RELATIVES AUX EXAMENS STRATÉGIQUES

- (1) Une approche fondée sur un système de qualité exige de la gestion qu'elle examine régulièrement les résultats des activités suivantes :
 - a) vérifications internes;
 - b) mesures correctives et préventives;
 - c) mesure du rendement en fonction des objectifs;
 - d) changements au système;

- e) recommandations en vue d'améliorations.
- (2) L'assurance de la qualité, tel que mentionné précédemment, exige un engagement à l'égard des pratiques d'amélioration continue. Dans la plupart des cas, ces améliorations sont des mesures correctives apportées à la suite d'un résultat de vérification ou d'évaluation moins reluisant que souhaité. Le danger de ne se fier qu'à cette approche est que, une fois que l'entreprise sera à même d'obtenir avec constance les résultats désirés, le processus d'amélioration continue risque de se transformer en processus d'inertie continue. Dans cette situation, une entreprise se berce d'une fausse illusion de sécurité alors que sa norme réelle de rendement souffre d'un rendement décroissant. Étant donné l'évolution rapide de l'environnement d'exploitation d'aujourd'hui, une organisation de formation au pilotage ne réagissant que par des mesures correctives se trouvera éventuellement à fournir des services répondant aux besoins d'hier plutôt que de se préparer à satisfaire aux exigences de demain.
- (3) L'authentique approche de « système de qualité » souligne la nécessité d'établir des politiques et procédures en vue de mener des examens stratégiques périodiques. Cet examen pourrait approfondir les hypothèses sur lesquelles se fondent l'organisation, ses objectifs et ses activités commerciales. Il devrait tenter de faire passer une épreuve de pertinence aux croyances et pratiques qui guident l'organisation dans ses efforts pour offrir les meilleurs produits ou services possibles. L'organisation devrait ensuite les considérer sous l'angle des tendances se dessinant dans l'industrie, ce qui pourrait s'avérer utile pour déceler les besoins futurs.
- (4) Quelles que soient les pratiques d'amélioration continue adoptées par l'organisation, il est nécessaire qu'elles ne soient pas seulement réactives, mais également proactives. Il est par conséquent important d'intégrer ces pratiques proactives (stratégiques) à la politique sur la gouvernance de l'OFA.

20.0 POSTES DE DIRECTION DÉSIGNÉS

- (1) Le paragraphe 407.09(2) du *Règlement de l'aviation canadien* oblige les organismes de formation agréés (OFA) à nommer des personnes qualifiées et compétentes à des postes de direction *désignés* spécifiques. Cela découle de la nécessité pour l'entreprise de disposer d'une structure de direction s'inspirant des pratiques exemplaires d'assurance de la qualité, qui prévoient des secteurs distincts de responsabilité et des voies de communication sans entrave vers le cadre responsable de l'organisation. En d'autres mots, le directeur, Assurance de la qualité, relève directement du patron et n'est pas empêtré dans des contraintes d'exploitation. Le directeur, Services d'enseignement, jouit d'un même rapport hiérarchique afin de garantir qu'on tienne compte convenablement des réalités de l'exploitation. En raison de la divergence des priorités, il va donc de soi que ces deux postes ne peuvent être occupés par une même personne, tel qu'énoncé par l'article 427.16 des *Normes de délivrance des licences et de formation du personnel*.
- (2) Malgré le fait que ces postes sont identifiés par un titre spécifique, il n'est pas dans l'intention de Transports Canada de dicter la composition organisationnelle ou la nomenclature de votre entreprise. Ce qu'il faut retenir, cependant, c'est la nécessité de confier les rôles et responsabilités de ces postes à des personnes capables qui comprennent leur importance pour l'organisation et le maintien de sa certification, tel qu'exposé dans les articles 407.16 et 407.17 du *Règlement de l'aviation canadien*. Il est aussi important que votre entreprise comprenne la nécessité de communiquer à Transports Canada les noms et les coordonnées de personnes occupant présentement ces postes désignés.
- (3) Au risque de trop simplifier, on pourrait peut-être résumer ainsi les responsabilités de chacun des postes de direction désignés de l'OFA :

- a) le directeur de la formation est le cadre responsable censé exercer une autorité générale sur les activités, politiques, pratiques et procédures de l'organisation et assurer le maintien du certificat;
- b) le directeur, Assurance de la qualité a la responsabilité de la conformité réglementaire au quotidien des activités de l'OFA et de l'application efficace et uniforme des meilleures pratiques de l'assurance de la qualité;
- c) le directeur, Services d'enseignement a la responsabilité d'une livraison au quotidien des activités de formation autorisées qui respecte les attentes organisationnelles et les normes réglementaires d'excellence;
- d) le directeur de la maintenance, le cas échéant, a la responsabilité d'une livraison au quotidien des activités de maintenance de l'aéronef qui respecte les exigences réglementaires du RAC et les attentes organisationnelles.

21.0 MANUELS DE BASE

- (1) Le paragraphe 407.56(1) précise que les OFA doivent élaborer et tenir à jour jusqu'à trois manuels de formation qui respectent les exigences des *Normes de délivrance des licences et de formation du personnel*. Ces documents visent à faire en sorte que l'organisme établisse et respecte des politiques et des procédures de formation bien conçues. Ils constituent l'élément fondamental qui permet à l'organisme de fournir des services et des produits de qualité supérieure.
- (2) Le manuel d'exploitation de formation au pilotage détaille la politique et les procédures suivies par l'organisme de formation agréé dans la tenue de toutes les activités de vol autorisées, et il contient les renseignements nécessaires pour garantir un milieu de formation sûr et efficace en vol. Il sera presque toujours complété par des documents connexes portant sur l'utilisation de l'aéronef ou sur une situation ou à un lieu précis, p. ex. le manuel de vol de l'aéronef, une liste de vérifications, un ensemble de manuels de référence rapide (QRH), le manuel d'exploitation de l'équipage de conduite ou le manuel d'exploitation de l'entreprise.
- (3) Le manuel de contrôle de la formation sert de document « maître » de la formation et contrôle le contenu et la fourniture de tous les services de formation offerts par l'OFA. Il doit être suffisamment détaillé pour permettre au personnel de soutien et d'instruction de toujours dispenser la formation aux plus hauts niveaux de normalisation et de qualité, et son contenu doit permettre d'élaborer des guides de l'instructeur détaillés. Le personnel du fournisseur de formation doit pouvoir le comprendre facilement et l'utiliser comme guide. Il ne doit pas traiter en détail de toutes les situations possibles pouvant avoir une incidence sur les sujets imposés par la réglementation, il ne doit pas s'adresser aux étudiants et il ne doit pas contenir de renseignements que l'on retrouverait normalement dans un bulletin d'information ou une instruction visant le personnel. Tout manuel qui satisferait à ces critères serait confiné aux oubliettes.
- (4) Le guide de l'instructeur peut prendre la forme d'un document de base unique ou d'un ensemble de publications détaillées, selon la portée de la formation offerte par l'OFA, qui approfondi les renseignements sur le contenu du cours fournis dans le manuel de contrôle de la formation. Les renseignements figurant dans ce document doivent concorder avec ceux qui figurent dans le manuel de contrôle de la formation et venir les appuyer. Le paragraphe 427.56(4) fournit certaines exigences relatives au contenu du guide.

22.0 ACTIVITÉS DE FORMATION – PROGRAMMES DE FORMATION AUTORISÉS

- (1) Les organismes de formation agréés doivent faire examiner par Transports Canada (TC) les programmes de formation prévus avant le début des cours proposés. Une fois qu'il

aura été établi que le programme répond à toutes les exigences réglementaires, l'autorité de dispenser la formation sera accordée et mentionnée sur le certificat modifié. Il faut faire remarquer que, à la différence d'un programme de formation d'un exploitant aérien, TC n'« approuvera » pas les programmes de formation proposés par l'OFA. TC établira seulement si le programme est conforme ou non... son efficacité et l'acceptation générale du programme lui-même seront garantis par l'approche de système de qualité adoptée par le fournisseur de formation pour ses activités commerciales.

- (2) Il faut souligner que le paragraphe 407.65(2) du RAC stipule que le fait pour un OFA de livrer un cours de formation ne figurant pas sur son certificat constitue une infraction punissable d'une amende pouvant aller jusqu'à 25 000 \$ la première fois. Il faut donc faire preuve de prudence en donnant à Transports Canada un délai suffisant pour examiner la conformité réglementaire du programme avant la date de début prévue de la formation.
- (3) En ce qui a trait à l'obtention de l'autorité de donner une formation menant à la licence de pilote en équipage multiple (MPL), le demandeur doit étudier soigneusement la version la plus récente du *Guide du programme de formation de licence de pilote en équipage multiple*. Les exigences relatives à l'autorisation de cette nouvelle approche axée sur les compétences et qui prépare dès le départ les pilotes à une carrière professionnelle au sein des compagnies aériennes sont considérables. De plus, la documentation d'orientation et les instructions ministérielles connexes subiront des retouches constantes pendant quelque temps encore, jusqu'à ce que l'environnement réglementaire canadien des MPL soit pleinement développé.
- (4) Les OFA demandant l'autorité d'offrir un nouveau programme de formation doivent remplir et transmettre à Transports Canada le formulaire de demande de modification au certificat joint en appendice B du présent document, accompagné d'un exemplaire du programme des cours proposé. On peut transmettre ces documents par voie électronique ou par la poste.

23.0 ACTIVITÉS DE FORMATION – ÉQUIPEMENT D'ENTRAÎNEMENT SYNTHÉTIQUE DE VOL

- (1) L'équipement d'entraînement synthétique de vol (FSTD) comprend les simulateurs de vol complets et les dispositifs d'entraînement au vol fixes. Bon nombre d'OFA auront recours à des FSTD pour appuyer leurs programmes de formation. Si vous cherchez à obtenir une autorisation pour un programme de formation faisant appel à des FSTD, tenez compte des éléments suivants :
 - a) dans tous les cas, il sera avantageux et recommandé de discuter avec Transports Canada de la pertinence d'un FSTD pour un programme de formation spécifique avant de demander l'autorisation d'offrir le programme de formation;
 - b) conformément à l'article 606.03 du RAC, *Équipement d'entraînement synthétique de vol*, il faut qu'ait été délivré par le *ministre* ou par une autorité étrangère avec laquelle existe un accord portant sur l'équipement en question un certificat valide à l'égard de tout FSTD utilisé pour l'entraînement, un examen ou le contrôle de la compétence en vue d'une licence de pilote canadienne ou d'une qualification. Les homologations canadiennes de FSTD sont menées sous l'autorité du gestionnaire du programme national des simulateurs, qui a aussi la responsabilité de l'acceptation des homologations étrangères de FSTD. Le certificat de FSTD est limité à l'homologation technique de l'équipement et n'infère pas que l'utilisation de l'équipement a été autorisée pour un programme de formation spécifique de l'OFA;

- c) le niveau d'homologation de l'équipement établi d'ordinaire le caractère approprié de l'équipement pour un programme de formation menant à un certificat de formation spécialisée spécifique. Les simulateurs de vol complets C et D et l'équipement d'entraînement au vol de soutien approprié seront considérés sous certaines conditions pour les programmes de formation sans temps de vol. D'autres pourront être autorisés lorsqu'un entraînement au vol sur avion est compris dans le programme de formation;
- d) l'équipement utilisé au cours des étapes 1 à 4 d'un programme de MPL conviendra en satisfaisant aux exigences de chacune des étapes telles que proposées par l'OFA. On pourra obtenir de l'information supplémentaire dans le document *Guide du programme de formation de licence de pilote en équipage multiple (MPL)*;
- e) l'évaluation de l'équipement utilisé à l'appui d'un « autre moyen de conformité », tel que défini au paragraphe 6.2, se fera au cas par cas, selon le résultat prescrit du programme. Il est impératif, au moment de remplir les exigences de la demande d'approbation d'autres moyens de conformité, de couvrir l'utilisation projetée des FSTD, particulièrement si on désire obtenir un crédit de temps de vol pour l'utilisation d'un FSTD;
- f) si l'OFA offre un programme de formation conventionnel de la partie IV (PPL, CPL, qualification de vol aux instruments, etc., à l'exclusion de la formation menant à un certificat de formation spécialisée), l'utilisation de FSTD approuvés et les crédits de temps de vol connexes seront équivalents aux exigences relatives à l'expérience de la licence ou de la qualification en question.

24.0 ACTIVITÉS DE FORMATION – AUTRES MOYENS DE CONFORMITÉ

- (1) Tel que mentionné précédemment, une approche de systèmes de qualité appliquée aux activités donne à l'organisme de formation la possibilité de demander l'autorisation au *ministre* de déroger à certaines exigences réglementaires prescrites. La réussite de l'OFA à obtenir cette autorisation dépendra de sa capacité, au cours d'une épreuve approfondie de « démonstration du bien-fondé de la conception », de faire la preuve avec constance que la proposition atteint les objectifs suivants :
 - a) elle a pour résultat des gains d'efficience ou une amélioration des résultats;
 - b) elle maintient une exposition au risque équivalente ou la réduit;
 - c) elle continue à respecter les visées initiales de la réglementation pertinente ainsi que des normes connexes.
- (2) Avant de faire une demande pour obtenir l'autorisation d'utiliser un « autre moyen de conformité », l'OFA devra pouvoir établir un certain nombre de points, tels que :
 - a) indiquer les objectifs à l'état final de la proposition;
 - b) quantifier les gains d'efficience/l'amélioration des résultats recherchés;
 - c) démontrer les entraves réglementaires empêchant présentement les améliorations voulues;
 - d) indiquer les dangers prépondérants de sa proposition et effectuer une évaluation approfondie du risque;
 - e) définir les mesures de contrôle du risque devant accompagner l'épreuve de « démonstration du bien-fondé de la conception »;
 - f) établir les procédures de collecte des données et d'analyse qui serviront pour l'épreuve;

- g) établir si le ou les changements proposés satisfont encore à l'intention perçue de la réglementation et des normes s'appliquant;
 - h) préparer un plan d'épreuve de « démonstration du bien-fondé de la conception » qui, de l'avis de l'organisation, prouvera à l'organisme de réglementation que la proposition satisfait avec constance aux exigences énumérées dans le paragraphe 427.06(1) du RAC.
- (3) L'OFA pourra faire une demande au moyen du formulaire prévu à l'appendice C une fois qu'il se sera occupé des questions mentionnées au paragraphe (2). Le Groupe de formation au pilotage - Division des normes de vol commercial, à l'Administration centrale de Transports Canada à Ottawa, examinera ensuite la proposition du demandeur. Une fois qu'il aura été établi que la proposition justifie de consacrer des ressources à la supervision d'une épreuve de « démonstration du bien-fondé de la conception », une réunion sera fixée pour définir la portée et les conditions de l'épreuve.
- (4) Comme l'épreuve de « démonstration du bien-fondé de la conception » dépendra de la nature du changement proposé et sera fort probablement différente d'une proposition à l'autre, le présent guide n'abordera pas les détails spécifiques à une telle entreprise.

25.0 ACTIVITÉS DE FORMATION – AUTRES MOYENS DE CONFORMITÉ

- (1) Il est bien entendu que, dans certaines circonstances, il peut être tentant pour un OFA de conclure un accord de services de formation avec une tierce partie qui fournira de l'équipement, des installations et/ou du personnel en appui aux activités de formation autorisées. L'article 407.08 du RAC stipule les conditions dans lesquelles un OFA peut conclure un tel accord avec une tierce partie.
- (2) Il faut porter attention à certains aspects essentiels lorsque vous préparez la documentation de votre demande de propositions ou que vous négociez la fourniture des services avec de possibles soumissionnaires. Il faut entre autres :
- a) mettre au point par écrit un engagement contractuel portant sur les conditions et les attentes relatives aux niveaux de service, aux produits livrables (extrants) et aux résultats voulus;
 - b) intégrer les activités couvertes par l'accord de services de formation aux processus et procédures de votre système de qualité;
 - c) veiller à ce que votre organisation conserve le contrôle général sur l'intégrité de vos programmes de formation autorisés et vos exigences de conformité réglementaire.
- (3) L'alinéa (2)c) peut poser des défis très intéressants en matière de marchés. Prenez cet exemple : une entreprise sise à l'étranger fournit dans ses locaux un soutien contractuel à la formation au sol pour l'étape IV de votre programme de formation MPL autorisé. Comment allez-vous vous acquitter de toutes vos obligations relatives au système de qualité? De plus, puisque l'entreprise peut ne pas se trouver sous la juridiction de Transports Canada, comment allez-vous garantir à l'organisme de réglementation un accès sans réserve pour ses fonctions de supervision de la conformité?

26.0 TRANSPORTS CANADA – SUPERVISION

- (1) Une fois la certification finale obtenue, Transports Canada éprouvera une grande confiance à l'égard de la capacité du système de qualité de l'OFA à assurer en permanence la conformité réglementaire de toutes les activités de formation autorisées. Nonobstant cela, Transports Canada restera vigilant face aux changements de comportement ou d'environnement organisationnel pouvant poser un défi imprévu et éprouver la conception présente de votre système. Si un OFA croit qu'une telle situation

se présente, il serait prudent qu'il consulte l'inspecteur principal de l'exploitation (IPE) de Transports Canada.

- (2) Il faut souligner que le paragraphe 407.09(4) oblige le directeur de la formation de l'OFA de notifier Transports Canada de toute mesure temporaire ou permanente de révocation ou de suspension prise par une autre autorité nationale de l'aviation ayant une incidence sur la capacité de l'organisation à fournir les services de formation précédemment autorisés. L'omission de le faire dans les cinq (5) jours ouvrables aura probablement pour conséquence l'imposition d'amendes.
- (3) Dans le cas des OFA situés au Canada, on doit s'attendre à ce qu'un inspecteur principal de l'exploitation (IPE) du bureau régional local de Transports Canada soit affecté dans le cadre du programme régulier de supervision réglementaire. Si vous n'avez pas reçu une notification et les coordonnées de la personne nommée, veuillez communiquer avec le Groupe de formation au pilotage de Transports Canada à Ottawa en composant le numéro 613-990-1031.

APPENDICE A – DEMANDE DE CERTIFICAT D’OFA

Demande de certificat d'organisme de formation agréé

Nom légal de l'entreprise -		Nom commercial -		Date (aaaa/mm/jj)	
Adresse du bureau d'affaires			Adresse postale (si différente de l'adresse du bureau d'affaires)		
Adresse de la principale installation de formation :					
Adresses des installations secondaires :					
Accord de services de formation avec une tierce partie : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Si Oui , veuillez remplir la colonne Fournisseur de formation ci-dessous.					
Nom du directeur de la formation :			Nom du cadre responsable (s'il y a lieu) :		
Numéro de téléphone :			Numéro de téléphone :		
Nom du directeur, Services d'enseignement :			Nom du directeur, Maintenance : (seulement dans le cas d'un CE-OFA)		
Numéro de téléphone :			Numéro de téléphone :		
Nom du directeur, Assurance de la qualité:					
Numéro de téléphone :					
Type de formation	Date du début de la formation (aaaa/mm/jj)	Nom du fournisseur de formation (si donné à contrat)	Liste de l'équipement		
			Type d'aéronef utilisé	Type d'équipement d'entraînement utilisé	
<input type="checkbox"/> Certificat de formation spécialisée					
<input type="checkbox"/> MPL Étape I					
<input type="checkbox"/> MPL Étape II					
<input type="checkbox"/> MPL Étape III					
<input type="checkbox"/> MPL Étape IV					
<input type="checkbox"/> ATPL (A) intégrée					
<input type="checkbox"/> CPL (A)/IR					
<input type="checkbox"/> Autre :					
Profil de risque joint : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Plan de gestion du risque complet : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Politiques et procédures d'assurance de la qualité établies : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>			Plan de formation organisationnelle établi : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Politiques et procédures de gestion de la documentation établies : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		

APPENDICE B – DEMANDE DE MODIFICATION D'UN CERTIFICAT D'OFA

Certificat existant n°

Demande de MODIFICATION d'un certificat d'organisme de formation agréé

Nom légal de l'entreprise -	Nom commercial -	Date (aaaa/mm/jj)
Adresse du bureau d'affaires -	Adresse postale (si différente de l'adresse du bureau d'affaires) -	

***NOTA : VEUILLEZ NE REMPLIR QUE LES ZONES TOUCHÉES PAR LE CHANGEMENT.**

Adresse de la principale installation de formation :

Adresses des installations secondaires :

Accord de services de formation avec une tierce partie : Oui Non Si **Oui**, veuillez remplir la colonne Fournisseur de formation ci-dessous.

Nom du directeur de la formation : Numéro de téléphone :	Nom du cadre responsable (s'il y a lieu) : Numéro de téléphone :
Nom du directeur, Services d'enseignement : Numéro de téléphone :	Nom du directeur, Maintenance : (seulement dans le cas d'un CE-OFA)
Nom du directeur, Assurance de la qualité : Numéro de téléphone :	Numéro de téléphone :

Changements aux types de formation	Formation retirée ou annulée	Formation supplémentaire	Date du début	Nom du nouveau fournisseur de formation (si donnée par contrat)	Changements à la liste de l'équipement		Nouveau programme de cours présenté √
					Type d'aéronef utilisé	Type d'équipement utilisé	
<input type="checkbox"/> Certificat de formation spécialisée							
<input type="checkbox"/> MPL Étape I							
<input type="checkbox"/> MPL Étape II							
<input type="checkbox"/> MPL Étape III							
<input type="checkbox"/> MPL Étape IV							
<input type="checkbox"/> ATPL (A) intégrée							
<input type="checkbox"/> CPL (A)/IR							
<input type="checkbox"/> Autre cours :							



APPENDICE C – DEMANDE D’AUTRES MOYENS DE CONFORMITÉ D’UN OFA

Demande d'autres moyens de conformité pour un organisme de formation agréé

Nom légal de l'entreprise -

Décrivez la proposition :

Indiquez l'obstacle posé par la réglementation/les normes en vigueur :

Quantifiez les résultats améliorés attendus :

Évaluation du risque complète : Oui Non

Indiquez les dangers prépondérants :

Précisez la ou les mesures de contrôle du risque :

Décrivez brièvement l'épreuve de démonstration du bien-fondé de la conception :

APPENDICE D – EXEMPLE DE MATRICE DES CORRESPONDANCES D'UN OFA

Exigence réglementaire	Exigence réglementaire	Exigence réglementaire	Exigence réglementaire	Exigence réglementaire	Exigence réglementaire
<p>407.06 Système de qualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cerner et atténuer les risques - CQ, AQ et pratiques d'amélioration continue - Conformité continue avec les normes canadiennes et autres réglementations - S'appliquant aux clients - Conservation des dossiers – protection contre l'élimination hâtive des données (2 ans à partir de la dernière entrée) 	<ul style="list-style-type: none"> - Vérification initiale dans les 12 mois de la délivrance du cert. - Vérifications périodiques ciblées - Protocoles de vérification et de communication - Pratiques d'évaluation des mesures correctives 	<ul style="list-style-type: none"> - Publication d'un énoncé de politique du chef de la direction sur l'engagement à l'égard du SQ - Manuel des procédures du SQ – Chapitre 3, Vérifications internes et profil de risque organisationnel, Révision 12 - Manuel des procédures du SQ – Chapitre 4, Rapports de vérification - Manuel des procédures du SQ – Chapitre 5, Mesures correctives 	<p>Directeur, Assurance de la qualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vérification organisationnelle suivant le certificat effectuée le 12 avril 2011, jointe en Appendice A - Première vérification ciblée prévue en juillet 2011 - Profil de risque organisationnel mis à jour à la suite du début d'une entente de services de formation, sept. 2010
<p>407.08 Accords de services de formation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Niveaux de service spécifiés et livrables convenus - Responsabilité de la conformité réglementaire non transférée - L'accord ne donne pas par contrat les responsabilités de vérification et de test 	<ul style="list-style-type: none"> - Constitue une transaction claire, concise et légale détaillée dans le MCF - OFA demeure responsable de l'intégrité des programmes et de la conformité réglementaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Accord de services de formation approuvé par le service de la conformité réglementaire de l'OFA - Accord détaillé dans le Manuel de contrôle de la formation (MCF) - Manuel des procédures du SQ – Chapitre 8, Procédures des communications 	<p>Directeur de la formation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Profil de risque mis à jour - Vérifications ciblées du rendement et de la conformité des instructeurs contractuels et de leurs dossiers au cours du mois de novembre 2010 - TCAC notifiée des détails concernant l'accord de services de formation pour mesure relative au certificat

