



Transport
Canada

Transports
Canada



TP 12295F
(04/2022)

NORME RELATIVE AU MANUEL DES AGENTS DE BORD

DEUXIÈME ÉDITION

1 avril 2022

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Transports, 2021.

N° de cat. T52-4/112-2021F-PDF

ISBN 978-0-660-39750-4

TP 12295F

(04/2022)

Transports Canada donne l'autorisation de copier ou de reproduire le contenu de la présente publication pour un usage personnel et public mais non commercial. Les utilisateurs doivent reproduire les pages exactement et citer Transports Canada comme source. La reproduction ne peut être présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite avec l'aide ou le consentement de Transports Canada.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire des pages de cette publication à des fins commerciales, veuillez compléter le formulaire Web suivant :

www.tc.gc.ca/fra/droit-auteur-demande-614.html

Ou communiquer avec : TCcopyright-droitdauteurTC@tc.gc.ca

This publication is also available in English under the following title, "Flight Attendant Manual Standard – Second Edition".

Avant

Ce manuel est appelé la *Norme relative au manuel des agents de bord* dans le *Règlement de l'aviation canadien* (RAC), Partie VII, paragraphe 705.139. Il contient les normes, les politiques, les procédures et les lignes directrices qui se rapportent à la Norme relative au manuel des agents de bord. Il est publié à l'intention des exploitants aériens, des agents de bord et des inspecteurs de la sécurité de l'aviation civile (ISAC) de Transports Canada.

Étant donné le grand nombre de variables en jeu dans les opérations aériennes applicables aux agents de bord, il est difficile de prescrire une solution pour chaque situation qui peut survenir. Par conséquent, le présent document identifie les sujets qui doivent être contenus dans un manuel d'agent de bord et les exploitants aériens doivent compiler leur manuel d'agent de bord applicable à leur exploitation avec toute information supplémentaire qui pourrait être requise.

Pour toutes informations s'il vous plaît contactez :

Transports Canada
Normes de l'aviation commerciale (AARTF)
Courriel : AARTFInfo-InfoAARTF@tc.gc.ca

Table des matières

1.0	Introduction	9
1.1	Objet.....	9
1.2	Applicabilité et structure de la <i>Norme relative au manuel des agents de bord</i>	9
1.3	Description des changements.....	10
2.0	Références et exigences	11
2.1	Documents de référence.....	11
2.2	Documents annulés	11
2.3	Définitions et abréviations	11
3.0	Contexte	13
3.1	Général.....	13
	<i>Norme relative au manuel des agents de bord – Partie A</i>	15
4.0	Partie A – Procédures de sécurité.....	15
4.1	Transports Canada	15
4.2	Responsabilité du membre d'équipage.....	15
4.3	Responsabilité de l'agent de bord.....	15
4.4	Manuel des agents de bord.....	15
4.5	Consommation d'alcool, de médicaments ou de drogues par les agents de bord	15
4.6	Poste de pilotage	15
4.7	Accès au poste de pilotage	15
4.8	Accès interdit au poste de pilotage	15
4.9	Services au poste de pilotage	16
4.10	Carte d'identité de zone réglementée (CIZR)	16
4.11	Effectif de l'équipage	16
4.12	Exposé donné aux membres d'équipage.....	16
4.13	Vérifications avant le vol de l'état de service de l'Equipment d'urgence et de sécurité.....	16
4.14	Passager(s) ayant des besoins spéciaux	16
4.15	Exposé donné aux passagers.....	17
4.16	Transport d'animaux de guide et d'assistance dans la cabine	17
4.17	Transport d'animaux dans la cabine	17
4.18	Ensemble de retenue pour les enfants	17
4.19	Sièges pour enfant en bas âge	18
4.20	Sièges près des issues	18
4.21	Supervision de cabine.....	18
4.22	Transport d'arme(s).....	18
4.23	Dénombrement des passagers et masse et centrage	18
4.24	Procédures et signaux de sortie (fonctionnement normal)	18
4.25	Portes hors d'usage	18
4.26	Service au sol.....	19
4.27	Tâches avant ou pendant le refoulement, le roulage et les préparatifs de décollage	19

4.28	Vérifications avant le décollage et l'atterrissage – Office(s) et cabine.....	19
4.29	Oxygène médical passagers.....	19
4.30	Panneaux d'information pour passagers.....	19
4.31	Ceintures de sécurité	19
4.32	Usage du tabac	19
4.33	Utilisation de dispositifs électroniques portatifs	20
4.34	Turbulence	20
4.35	Signaux - décollage/atterrissage imminent.....	20
4.36	Révision silencieuse.....	20
4.37	Sièges et postes des agent(s) de bord	20
4.38	Siège(s) d'agent de bord hors d'usage	21
4.39	Bagages de cabine	21
4.40	Marchandises dans un siège passager et/ou une cabine.....	21
4.41	Matériel d'office et de service.....	21
4.42	Tâches après l'atterrissage et le roulage	21
4.43	Ravitaillement avec passagers à bord	21
4.44	Vérifications de la cabine et des toilette(s) pendant le vol.....	21
4.45	Lois sur les boissons alcoolisées	21
4.46	Entrave au travail d'un membre d'équipage	22
4.47	Responsabilités et tâches d'agent(s) de bord relatives à la sécurité.....	22
4.48	Compte rendu d'incident	22
4.49	Procédures relatives à la contamination des surfaces de l'aéronef.....	22
4.50	Procédures de sécurité sur l'aire de trafic.....	22
4.51	Système général harmonisé	22
4.52	Annonces – Généralités.....	22
4.53	Décollage rejeté (interrompu).....	23
4.54	Approche interrompue.....	23
5.0	Partie A – Procédures de d'urgence	23
5.1	Décompression rapide	23
5.2	Problèmes de pressurisation cabine	23
5.3	Prévention des incendies	23
5.4	Lutte contre l'incendie	23
5.5	Embrasement éclair ou instantané	24
5.6	Incendie moteur, incendie (APU) et coup de chalumeau	24
5.7	Déversements de carburant et incendies de carburant	24
5.8	Situations d'urgence à la porte d'embarquement ou sur l'aire de trafic	24
5.9	Situations d'urgence dans le car transbordeur accouplé à l'aéronef	24
5.10	Fumée et élimination de la fumée	24
5.11	Vapeurs de carburant dans la cabine	25
5.12	Largage du carburant.....	25
5.13	Membre d'équipage de conduite frappé d'incapacité	25
5.14	Agent de bord frappé d'incapacité	25

5.15	Survitesse et emballement de l'hélice	25
5.16	Positions de protection des passagers contre l'impact	25
5.17	Positions de protection des agents de bord	25
5.18	Ordres de prendre les positions de protection	26
5.19	Ordres d'évacuation d'urgence - Généralités	26
5.20	Commandes d'évacuation d'urgence - Applications	26
5.21	Avis de situation d'urgence	26
5.22	Signaux de position de protection	26
5.23	Évacuation ou débarquements rapides	26
5.24	Évacuations	27
5.25	Signaux d'évacuation	27
5.26	Atterrissage ou amerrissage d'urgence préparé – Procédures	28
5.27	Issues prioritaires	28
5.28	Mesures postérieures à l'évacuation et survie	28
6.0	Partie A – Caractéristiques de l'aéronef	28
6.1	Sorties	28
6.2	Utilisation en situation normale – Issue de secours	28
6.3	Procédures d'armement et de désarmement	29
6.4	Utilisation en situation d'urgence – Issue de secours	29
6.5	Escaliers intégrés	29
6.6	Voies d'évacuation du poste de pilotage	29
6.7	Système(s) de communication	29
6.8	Système d'annonces passagères	29
6.9	Système Interphone	29
6.10	Circuits Électriques	30
6.11	Arrêt de du office	30
6.12	Surchauffe et dysfonctionnement d'un appareil du office	30
6.13	Disjoncteurs	30
6.14	Éclairage de secours	30
6.15	Système(s) à oxygène	30
6.16	Sièges des agent(s) de bord	30
6.17	Poste(s) des agent(s) de bord	30
6.18	Sièges des membres d'équipage de conduite	31
6.19	Sièges passagers hors d'usage	31
6.20	Compartiments de rangement hors d'usage	31
6.21	Alimentation en eau, éviers, drains – office(s) et toilette(s)	31
6.22	Monte-charge et ascenseurs	31
6.23	Rideaux et cloisons	31
6.24	Toilette(s)	31
6.25	Schéma de localisation des équipements de secours	31
6.26	Ravitaillement - issues de secours	32
6.27	Sièges réservés en priorité aux agents de bord	32

6.28	Exigences relatives aux sièges près des sorties	32
6.29	Caractéristiques uniques – flotte aérien de l’exploitant	32
7.0	Partie A – Matériel de sécurité et d’urgence	32
7.1	Liste des équipements indispensables au vol.....	32
7.2	Inscription(s) dans le carnet de bord.....	33
7.3	Matériel particulier	33
7.4	Emplacement du matériel - pour chaque aéronef.....	33
	Norme relative au manuel des agents de bord - Partie B	34
8.0	Partie B – Procédures de sécurité.....	34
8.1	Explication des exigences de la réglementation	34
8.2	Don de sang.....	34
8.3	Plongée sous-marine	34
8.4	Alcool et/ou drogues	34
8.5	La Carte d’identité de zone réglementée (CIZR)	34
8.6	Carte d’identité de la compagnie.....	34
8.7	Expulsés.....	34
8.8	Éclairage cabine.....	34
8.9	Transport de marchandises dangereuses dans la cabine	34
9.0	Partie B – Procédures d’urgence.....	35
9.1	Introduction – Procédures d’urgence	35
9.2	Leadership.....	35
9.3	Pressurisation.....	35
10.0	Partie B – Caractéristiques de l’aéronef	35
10.1	Système(s) de communications	35
10.2	Renseignements supplémentaires sur l’habitacle.....	36
10.3	Configuration de la cabine	37
10.4	Siège(s) et poste(s) des agents de bord.....	37
10.5	Sièges des passagers.....	37
10.6	Compartiment(s) de rangement	37
10.7	Alimentation en eau, éviers et drains.....	37
10.8	Monte-charge et ascenseurs.....	37
10.9	Toilette(s)	38
11.0	Partie B – Premiers soins.....	38
11.1	Santé et sécurité au travail en aviation	38
11.2	Précautions universelles	38
11.3	Reconnaissance d’une urgence médicale	38
11.4	Trousse(s) de premiers soins.....	38
11.5	Trousse médicale.....	38
11.6	Stress potentiels et risques pour la santé	39
11.7	Temps de rendement effectif	39
11.8	Déclaration des incidents médicaux	39

12.0	Partie B – Procédures de sécurité	39
12.1	Mesures préventives	39
12.2	Identification des menaces à la sécurité en vol	39
12.3	Procédures des agents de bord concernant la gestion des incidents de sécurité en vol	39
12.4	Transport de passagers spécifiques	39
12.5	Signalement des incidents de sécurité	40
13.0	Partie B – Organisation compagnie et service	40
13.1	Service en vol.....	40
13.2	Organigramme	40
13.3	Descriptions de travail.....	40
14.0	Historique de document	40

1.0 Introduction

- (1) La *Norme relative au manuel des agents de bord* détaille la norme minimale relative au contenu qu'un exploitant aérien peut inclure dans la publication d'un manuel des agents de bord. Lorsqu'il élabore un manuel d'agent de bord pour approbation réglementaire, un exploitant aérien peut extraire les éléments de la norme qui s'appliquent à l'exploitation.

1.1 Objet

- (1) La *Norme relative au manuel des agents de bord* a pour objet de fournir des politiques, des directives et des directives pour l'assemblage du manuel des agents de bord d'un exploitant aérien. Ce manuel fournit également la politique, l'orientation et les directives applicables aux agents de bord en ce qui concerne les opérations aériennes.

1.2 Applicabilité et structure de la *Norme relative au manuel des agents de bord*

- (1) La *Norme relative au manuel des agents de bord* est divisée en deux parties, la partie A et la partie B:
- (a) La partie A établit les procédures de sécurité, les procédures d'urgence et les informations qui doivent, au minimum, figurer dans un manuel de l'agent de bord et être disponibles pour les utiliser pendant les opérations.
 - (b) La partie A du manuel de l'agent de bord d'un exploitant aérien est approuvée par le ministre.
 - (c) La partie B établit les renseignements supplémentaires qui doivent figurer dans le manuel de l'agent de bord et être disponibles pour les utiliser pendant les opérations.
 - (d) Les informations figurant dans la partie B de la présente norme ne nécessitent pas d'approbation, mais peuvent toutefois faire l'objet d'une vérification par le ministre.
- (2) Chaque partie est tenue à jour par chaque agent de bord et contient au moins les éléments suivant :
- (a) Préambule
 - (b) Une table of des matières
 - (c) Modifier les procédures
 - (d) Page de contrôle des modifications
 - (e) Une liste des pages ou des sections effectives
 - (f) Une référence à chaque exigence réglementaire applicable
- (3) L'exploitant aérien doit fournir à chacun de ses agents de bord un exemplaire du manuel de l'agent de bord, y compris toutes les modifications qui y sont apportées.
- (4) Un exploitant aérien peut placer une copie de son manuel de l'agent de bord à bord de chaque aéronef qu'il exploite, si toutes les modifications apportées au manuel de l'agent de bord sont intégrées dans le système servant à la diffusion des renseignements généraux relatifs aux opérations auquel renvoie l'article 705.18 du *Règlement de l'aviation canadien*.

Remarque : Les éléments facultatifs, les renseignements d'orientation, les pratiques recommandées, les explications et les autres éléments d'information seront en italique et, si possible, indiqués dans une case jointe. Ces éléments ne font pas partie de la norme mais fournissent des informations supplémentaires à l'intention des utilisateurs de cette norme. L'information publiée dans le manuel de l'agent de bord d'un exploitant aérien peut être organisée d'une manière autre que celle présentée dans la présente norme. Toutefois, l'exploitant aérien doit fournir un index détaillé et des renvois.

1.3 Description des changements

- (1) Par suite des modifications rédactionnelles apportées, Transports Canada a publié une nouvelle édition de la *Norme relative au manuel des agents de bord*.
- (2) La deuxième édition de la *Norme relative au manuel des agents de bord* a été mise à jour de sorte que les parties pertinentes de cette norme, réunies dans le manuel de l'agent de bord de l'exploitant aérien, soient accessibles aux agents de bord lorsqu'ils accomplissent les tâches qui leur sont assignées à bord d'un aéronef.
- (3) En 2008, les avis de proposition de modification (APM) 2008-036, 2008-037 et 2008-038 ont fait l'objet de consultations du CCRAC. Ces APM ont été acceptés et ont été incorporés à l'édition 2 de la *Norme relative au manuel des agents de bord*.
- (4) La section sur les premiers soins qui se trouve officiellement dans la partie A se trouve maintenant dans la partie B section 14.
- (5) La section sur la sécurité qui se trouve officiellement dans la partie A se trouve maintenant dans la partie B section 14.
- (6) Une section mise à jour sur le transport des marchandises dangereuses a été déplacée de la partie A et est maintenant incluse dans la partie B, section 8.
- (7) L'information relative aux appareils électroniques portatifs figurant à la partie A, section 4.33, a été mise à jour.
- (8) Des modifications rédactionnelles ont été apportées afin d'harmoniser la *Norme relative au manuel des agents de bord* avec la terminologie réglementaire, dans la mesure du possible.
- (9) Le procès-verbal de révision a été supprimé. La mise à jour de la *Norme relative au manuel des agents de bord* a donné lieu à l'édition 2 de la norme.
- (10) La liste des pages effectives a été retirée de l'édition 2.
- (11) Les index chronologique et alphabétique ont été supprimés de l'édition 2.
- (12) Des sections relatives aux définitions et aux abréviations ont été ajoutées. Cette liste ne comprend pas les définitions de la partie 1 du *Règlement de l'aviation canadien*.
- (13) Pour l'édition 2, un historique a été fourni pour retracer l'historique du manuel de l'agent de bord.
- (14) La section d'information qui se trouvait auparavant au paragraphe 1A.20 - Prisonniers/Escortes se trouve maintenant à la partie B, section 12.
- (15) Les puces d'information intitulées Exigences réglementaires figurant dans différentes sections ont été supprimées. Comme dans l'édition précédente du *Norme relative au manuel des agents de bord*, les exploitants aériens devront identifier les règlements applicables aux points d'information et aux sections qui se trouvent dans leur manuel des agents de bord.
- (16) Les panneaux d'interdiction de fumer et de port de la ceinture de sécurité ont été mis à jour dans la section Panneaux d'information aux voyageurs.
- (17) Passager indisciplinés, indociles ou sous l'effet de l'alcool ou de drogues a été mis à jour pour Interférence avec un membre d'équipage.
- (18) Le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail a été mis à jour pour devenir le Système général harmonisé.
- (19) Les incendies à haute énergie ont été ajoutés à l'information contenue dans les procédures de lutte contre les incendies.
- (20) Escalier Ventral a été retiré de l'édition 2.

- (21) L'emplacement des rideaux et des cloisons, pour chaque modèle d'aéronef, a été déplacé de la partie B et se trouve maintenant dans la partie A, section 6.
- (22) Des informations relatives aux issues de secours désignées pendant le ravitaillement en carburant avec des passagers à bord de chaque modèle d'aéronef ont été ajoutées.

2.0 Références et exigences

2.1 Documents de référence

- (1) Les documents de référence suivants sont destinés à être utilisés conjointement avec le présent document:
 - (a) *Loi sur l'aéronautique* (R.S.C., 1985, c. A-2)
 - (b) Partie VII, sous-partie 5 du *Règlement de l'aviation canadien* (RAC) – Section – IX Manuels
 - (c) TP4711 – Rapport de conformité – *Norme relative au manuel des agents de bord*
 - (d) Pour de plus amples informations ou conseils, les exploitants aériens sont invités à consulter les circulaires d'information de Transports Canada, applicables à la *Norme relative au manuel des agents de bord*.

2.2 Documents annulés

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

2.3 Définitions et abréviations

- (1) Les **définitions** suivantes s'appliquent aux fins du présent document:
 - (a) **Agent d'escorte :**
 - (i) Tout agent de la paix.
 - (ii) toute personne autorisée, par le gouvernement fédéral ou un gouvernement provincial, ou tout organisme relevant de ceux-ci, à escorter une personne sous garde durant un vol.
 - (b) **Agent de la paix :**
 - (i) Tout membre du Service correctionnel du Canada désigné à titre d'agent de la paix sous le régime de la partie I de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* et tout autre agent ou employé permanent d'une prison autre qu'un pénitencier au sens de la partie I de cette loi.
 - (ii) tout membre de la Gendarmerie royale du Canada, officier de police ou agent de police.
 - (iii) toute personne désignée, par le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, le commissaire de la Gendarmerie royale du Canada ou un ministre d'une province, à titre d'agent de la paix pour la préservation et le maintien de la paix publique à un aéroport.
 - (iv) tout agent qui applique les dispositions de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* ou des règlements, mandats, mesures ou décisions pris en vertu de

cette loi en ce qui concerne l'arrestation, la détention et le renvoi hors du Canada de toute personne.

- (v) tout officier ou militaire du rang des Forces canadiennes qui est nommé à titre de policier militaire aux termes des règlements d'application de l'article 156 de la *Loi sur la défense nationale*.
- (c) **Carte d'identité de zone réglementée** : Laissez-passer de zone réglementée qui est délivré par l'exploitant d'un aéroport ou sous son autorité et qui peut être vérifié automatiquement par un système de vérification de l'identité maintenu par l'ACSTA en application de l'article 56.
- (d) **Emballement thermique** : situation dans laquelle l'état chimique et la température à l'intérieur d'un élément de pile sont tels que la chaleur est produite plus rapidement qu'elle ne peut être dissipée, ce qui entraîne une réaction en chaîne où la température croissante de l'élément accélère la réaction chimique dans la pile et la détruit. L'emballement thermique est souvent associé au dégagement de quantités importantes de fumée, de gaz et de chaleur (supérieure à 600 degrés Celsius), ainsi qu'au risque d'incendie, d'explosion ou de rejet subséquent de matériaux électrolytiques inflammables, de même qu'à des éclats provenant du dispositif.
- (e) **Entrave au travail d'un membre d'équipage** : Acte ou déclaration figurant dans les niveaux énumérés à l'article 705.175 qui sont faits par une personne à bord d'un aéronef ou s'appêtant à y monter et qui distraient un membre d'équipage des responsabilités relatives à la sécurité qui lui sont assignées ou l'empêchent de les remplir.
- (f) **Feu à haute énergie** : combustion de marchandises dangereuses contenant des produits chimiques à haute densité d'énergie, tels que ceux que l'on trouve dans les piles au lithium. Les feux à haute énergie peuvent survenir lorsque ce type de piles est soumis à un emballage thermique. Un feu à haute énergie peut être explosif, extrêmement chaud et peut produire de grandes quantités de gaz toxiques ou inflammables. Après l'extinction, il peut être nécessaire de laisser le dispositif refroidir avant son confinement, de manière à réduire au minimum la possibilité d'un rallumage.
- (g) **Marchandises Dangereuses** : Produits, substances, ou organismes appartenant, en raison de leur nature ou en vertu règlements, aux classes figurant à l'annexe de la Loi.
- (h) **Modèle d'aéronef** : tel qu'il figure à l'article 3.6 de la version 1.3 du document intitulé *Norme internationale relative aux regroupements de marques, de modèles et de séries d'aéronefs*, daté d'octobre 2012 et publié par l'Équipe de taxonomie commune de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et l'Équipe pour la sécurité de l'aviation commerciale (CAST).
- (i) **Phases critiques du vol** : incluent toutes les opérations au sol comprenant notamment la circulation au sol, le décollage et l'atterrissage, et toutes autres opérations conduites sous une altitude de 10 000 pieds, sauf en vol de croisière.
- (j) **Poste de repos – couchette** : une couchette qui satisfait aux exigences de l'Aerospace Recommended Practice (ARP) 4101/3 de la Society of Automotive Engineers, intitulée *Crew Rest Facilities*, appliquée conjointement avec l'ARP 4101, intitulée *Flight Deck Layout and Facilities*.
- (k) **Poste de repos – siège** : siège confortable, complètement inclinable, isolé et caché du reste des passagers et du poste de pilotage, équipé d'un dispositif d'appel, d'un ensemble de retenue, d'un système d'oxygène portatif et insonorisé au sein de la cabine.
- (l) **Poste de repos des agents de bord** : aire de repos en vol conçue pour dormir, ranger les effets personnels et changer de vêtements, réservée aux agents de bord qui ne sont

pas en service; habituellement entourée de murs rigides, cette aire comporte un espace pour se reposer ou un espace pour dormir, ou les deux.

- (m) **Temps de conscience utile** : temps entre l'interruption de l'approvisionnement en oxygène ou l'exposition à un environnement pauvre en oxygène et le moment où une personne n'est plus capable de prendre les mesures correctives et de protection appropriées.
 - (n) **Temps de rendement effectif** : temps pendant lequel une personne est en mesure de s'acquitter efficacement de ses fonctions dans un environnement où l'approvisionnement en oxygène est insuffisant.
- (2) Les **abréviations** suivantes s'appliquent aux fins du présent document:
- (a) **ACSTA** : L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien
 - (b) **AIM TC** : Manuel d'information aéronautique de Transports Canada
 - (c) **APU** : Groupe auxiliaire de bord
 - (d) **CCRAC** : Conseil consultative sur la réglementation aérienne canadienne
 - (e) **CIZR** : Carte d'identité de zone réglementée
 - (f) **DEP** : Dispositif électronique portable
 - (g) **ISAC** : Inspecteur de la sécurité de l'Aviation civile
 - (h) **MEL** : liste d'équipement minimal
 - (i) **NSAC** : *Normes de service aérien commercial*
 - (j) **PTV** : Véhicule de transfert de passagers
 - (k) **RAC**: *Règlement de l'aviation canadien*
 - (l) **RSST** : *Règlement sur la santé et la sécurité au travail (aéronefs)*
 - (m) **SPA** : Personne apte au travail
 - (n) **TC** : Transports Canada

3.0 Contexte

3.1 Général

- (1) Les exploitants aériens exploités en vertu de la sous-partie 5 du *Règlement de l'aviation canadien* (RAC) sont tenus d'établir et de tenir à jour, dans le cadre de leur manuel d'exploitation, un manuel d'agent de bord à l'usage et à l'intention des agents de bord dans l'exploitation de leurs aéronefs.
- (2) Dans son rapport final de la Commission d'enquête sur l'écrasement d'un avion d'Air Ontario à Dryden (Ontario), l'honorable juge Virgil P. Moshansky a formulé 191 recommandations. Le projet de mise en œuvre de la Commission de Dryden (DCIP) a par la suite été mis sur pied pour s'assurer que chacune des recommandations découlant de l'enquête a été prise en compte. Le DCIP a réuni l'industrie, les syndicats et le gouvernement pour élaborer des mesures de mise en œuvre pour chaque recommandation. En ce qui concerne les manuels des agents de bord, la recommandation 63 de la Commission Moshansky (RCM) stipule que " Transports Canada propose d'adopter une modification à l'ordonnance sur la navigation aérienne série VII. no 2, exigeant que chaque transporteur aérien fournisse à Transports Canada un manuel d'agent de

bord pour examen et approbation, soit dans le manuel d'exploitation de vol, soit dans un manuel distinct.

- (3) Cette recommandation a été adressée en deux parties:
 - (a) Intégrer dans le RAC l'exigence qu'un manuel de l'agent de bord soit approuvé par le ministre; et
 - (b) Intégrés par renvoi dans le RAC la *Norme relative au manuel des agents de bord* qui avait été élaborée et approuvée dans le cadre du DCIP.
- (4) Ces recommandations ont été incorporées en 1994 et la Norme relative au manuel des agents de bord a été créée. Depuis 1994, la Norme relative au manuel des agents de bord a été mise à jour trois (3) fois en 1995, 1996 et 2000.

Norme relative au manuel des agents de bord – Partie A

4.0 Partie A – Procédures de sécurité

4.1 Transports Canada

- (1) Rôles et fonctions des Inspecteurs
- (2) Pouvoirs de l'inspecteur
- (3) Procédures de l'exploitant aérien - transport des Inspecteurs
- (4) Autorité des Inspecteurs

4.2 Responsabilité du membre d'équipage

- (1) Suivre et faire respecter les directives et les procédures de la compagnie ainsi que les exigences de réglementation

4.3 Responsabilité de l'agent de bord

- (1) Pour signaler tout problème de sécurité à bord que l'agent de bord peut avoir ou qui peut avoir été communiqué à cet agent de bord par un passager, au Commandant de Bord

4.4 Manuel des agents de bord

- (1) Procédures de révision
- (2) Procédures de l'exploitant aérien relatives à l'accessibilité des manuels
- (3) Responsabilité de mise à jour de la ou des copies du ou de manuel(s)

4.5 Consommation d'alcool, de médicaments ou de drogues par les agents de bord

- (1) Ligne de conduite de l'exploitant aérien

4.6 Poste de pilotage

- (1) Autorité du commandant de bord
- (2) Voie hiérarchique en service
- (3) Pratiques de communications sûres avec le poste de pilotage

4.7 Accès au poste de pilotage

- (1) Autorité du commandant de bord de limiter l'accès au poste de pilotage
- (2) Lignes de conduite et procédures relatives à l'accès au poste de pilotage et à l'utilisation de siège(s) du poste de pilotage

4.8 Accès interdit au poste de pilotage

- (1) Définition
- (2) Phases de vol, y compris les phases critiques de vol
- (3) Communications d'urgence au cours de ces périodes

4.9 Services au poste de pilotage

- (1) Consignes de sécurité
- (2) Procédures l'exploitant aérien relatives aux repas de l'équipage

4.10 Carte d'identité de zone réglementée (CIZR)

- (1) Carte d'identité de zone réglementée émis par Transports Canada - lignes de conduite et procédures relatives à l'utilisation et au port du carte d'identité de zone réglementée (CIZR)
- (2) Procédures en cas de perte d'une carte d'identité de zone réglementée

4.11 Effectif de l'équipage

- (1) Nombre minimal d'agent(s) de bord - pour chaque modèle d'avion
- (2) Priorités d'assignation des postes de chaque membre d'équipage, pour chaque modèle d'avion
- (3) Procédures avec l'exploitant aérien – agent de bord atteint d'incapacité

4.12 Exposé donné aux membres d'équipage

- (1) Procédures de l'exploitant aérien:
 - (a) Quand compléter l'exposé de sécurité
 - (b) Personne qui doit donner le exposé de sécurité
 - (c) Au contenu et au format de l'exposé

4.13 Vérifications avant le vol de l'état de service de l'Équipement d'urgence et de sécurité

- (1) Procédures de l'exploitant aérien - quand les vérifications sont terminées:
 - (a) Changement d'équipage
 - (b) Changement d'aéronef
 - (c) Périodes de service continu avec repos de l'équipage entre les opérations
- (2) Procédures de l'exploitant aérien - comment effectuer les vérifications et qui doit les faire:
 - (a) Listes de vérifications et documents administratifs connexes
- (3) Procédures de l'exploitant aérien pour
 - (a) Équipement inutilisable
 - (b) Équipement manquant
 - (c) Équipement remplacé

4.14 Passager(s) ayant des besoins spéciaux

- (1) Définition et description des passagers qualifiés de Passagers ayant des besoins spéciaux
- (2) Restriction(s) du nombre de passagers de cette catégorie que l'on peut transporter selon chaque modèle d'avion
- (3) Restriction(s) relatives aux sièges

- (4) Procédures relatives à l'exposé spécial avant le départ pour répondre adéquatement aux exigences particulières de chaque passager ayant des besoins spéciaux - y compris le contenu et la méthodologie
- (5) Procédures de transport de:
 - (a) Passagers incapables de s'asseoir à la verticale ou de régler de nouveau le dossier de leur siège à la verticale lors du décollage ou de l'atterrissage
 - (b) Plusieurs civière(s)
 - (c) D'un de plusieurs incubateur(s)

4.15 Exposé donné aux passagers

- (1) Procédures de l'exploitant aérien pour les annonces et les démonstrations sur la sécurité des passagers
- (2) Identifiez les exigences et le contenu de chaque annonce, y compris, sans toutefois s'y limiter:
 - (a) L'exposé avant décollage
 - (b) L'exposé après décollage
 - (c) En vol, lorsque le signe d'attache de ceinture de sécurité a été activé pour des raisons de turbulence
 - (d) L'exposé avant l'atterrissage
 - (e) L'exposé après l'atterrissage
 - (f) L'exposé de sécurité individuel

Remarque : Reconnaître les annonces comportant des renseignements relatifs aux DEP.

4.16 Transport d'animaux de guide et d'assistance dans la cabine

- (1) Procédures de l'exploitant aérien
- (2) Restriction(s)

4.17 Transport d'animaux dans la cabine

- (1) Procédures de l'exploitant aérien
- (2) Restriction(s)

4.18 Ensemble de retenue pour les enfants

- (1) Conditions d'acceptation
- (2) Poids et grandeur maximums des occupants
- (3) Procédures l'exploitant aérien pour le transport du siège
- (4) Exigences relatives à l'étiquetage
- (5) Restriction(s) sur l'emplacement des sièges
- (6) Exposé spécial obligatoire

4.19 Sièges pour enfant en bas âge

- (1) Procédures de l'exploitant aérien
- (2) Restriction(s)

4.20 Sièges près des issues

- (1) Procédures de l'exploitant aérien
- (2) Restriction(s)

4.21 Supervision de cabine

- (1) Définition
- (2) Procédures de l'exploitant aérien pendant:
 - (a) L'arrêt à une station
 - (b) Embarquement
 - (c) Débarquement

4.22 Transport d'arme(s)

- (1) Procédures des exploitants aériens

Remarque : Voir aussi 8.9 transport de marchandises dangereuses dans la cabine

4.23 Dénombrement des passagers et masse et centrage

- (1) Procédures des exploitants aériens

4.24 Procédures et signaux de sortie (fonctionnement normal)

- (1) Fermeture des portes – Chaque modèle d'avion
- (2) Armement des portes – Chaque modèle d'avion
- (3) Désarmement des portes – Chaque modèle d'avion
- (4) Ouverture des portes – Chaque modèle d'avion

4.25 Portes hors d'usage

- (1) La dérogation à la (MEL) accordée aux transporteurs aériens lorsqu'une porte ou une glissière d'évacuation est hors d'usage comprend notamment, mais non exclusivement:
 - (a) Le nombre de porte(s) ou de glissière(s) qui peuvent être hors d'usage – chaque modèle d'avion
 - (b) Le coefficient d'occupation et les restrictions au niveau des sièges pour – chaque type d'aéronef
 - (c) Les fonctions d'agent de bord et le(s) siège(s) d'agent de bord pour le décollage et l'atterrissage lorsqu'une condition de sortie et/ou de glissade inopérante existe
 - (d) Les signaux, les affiches et les annonces aux passagers au sujet des portes ou glissières hors d'usage

4.26 Service au sol

- (1) Procédures des exploitants aériens

4.27 Tâches avant ou pendant le refoulement, le roulage et les préparatifs de décollage

- (1) Procédures des exploitants aériens

4.28 Vérifications avant le décollage et l'atterrissage – Office(s) et cabine

- (1) Procédures des exploitants aériens:
 - (a) Passagers
 - (b) Cabine
 - (c) Office(s)
 - (d) Toilette(s)
- (2) Procédures à suivre par l'exploitant aérien avant et après le décollage :
 - (a) S'assurer que les tâches du office d'avion sont terminées
 - (b) L'agent(s) de bord occupent les siège(s) / poste(s) attribués

4.29 Oxygène médical passagers

- (1) Procédures des exploitants aériens
- (2) Rangement/dispositifs et moyen d'arrimage pendant le décollage, l'atterrissage et en cas de turbulence en vol - Chaque modèle d'avion

4.30 Panneaux d'information pour passagers

- (1) Fonctions d'agent(s) de bord lorsqu'une ceinture de sécurité et / ou une pancarte Interdiction de fumer est illuminée et / ou éteinte

Remarque : Fonctions des agent(s) de bord lorsque les panneaux d'information auxiliaires passagers sont allumés et / ou éteints.

4.31 Ceintures de sécurité

- (1) Exigences relatives aux ceintures de sécurité
- (2) Exigences d'utilisation par les passagers
- (3) L'obligation pour l'équipage de conduite d'utiliser le(s) siège(s) d'agent(s) de bord ou de station(s)
- (4) Rallonges de ceinture de sécurité

4.32 Usage du tabac

- (1) Loi sur la santé des non-fumeurs
- (2) Exigences de réglementation comprenant l'application de la loi
- (3) Procédures de l'exploitant aérien

4.33 Utilisation de dispositifs électroniques portatifs

- (1) DEP approuvés par l'exploitant aérien aux fins d'utilisation à bord de chaque modèle d'aéronef
- (2) Procédures de l'exploitant aérien :
 - (a) Les phases de vol au cours desquelles les DEP peuvent être utilisés par les passagers et les membres d'équipage
 - (b) La prise de mesures de sécurité relatives aux DEP au décollage, à l'atterrissage ou en cas de turbulence en vol
 - (c) La communication entre les membres d'équipage de conduite et les agents de bord en cas d'interférence électronique suspectée ou confirmée
 - (d) Les types de communication et les modes de fonctionnement à utiliser, y compris les services de données vocales ou non vocaux

Remarque : Au sujet des annonces comportant des renseignements relatifs aux DEP, voir 4.15.

Remarque : Au sujet des procédures de l'exploitant aérien relatives aux DEP et aux feux à haute énergie, voir 5.4.

4.34 Turbulence

- (1) Définitions des intensités de turbulence de l'AIM de TC:
 - (a) Légère
 - (b) Modéré
 - (c) Sévère
- (2) Fonctions et / ou responsabilités des agent(s) de bord:
 - (a) Légère
 - (b) Modéré
 - (c) Sévère
- (3) Procédures de l'exploitant aérien pour la suspension du service en vol
- (4) Communication entre l'équipage de conduite et les agents de bord
- (5) Fonctions et / ou responsabilités des chefs de cabine

4.35 Signaux - décollage/atterrissage imminent

- (1) Procédures de l'exploitant aérien

4.36 Révision silencieuse

- (1) Description
- (2) Procédures de l'exploitant aérien pour les phases due lorsque révision silencieuse est requise
- (3) Procédures de l'exploitant aérien pour le contenu de la révision silencieuse

4.37 Sièges et postes des agent(s) de bord

- (1) Lorsque les agents de bord doivent occuper le(s) siège(s) d'agent(s) de bord ou de station(s)
- (2) Exigences relatives à l'occupation des siège(s) et poste(s) assignés

- (3) Personnes autorisées à occuper ces siège(s) et ces poste(s)
- (4) Vérification de l'état de service des sièges des agents de bord avant le vol

4.38 Siège(s) d'agent de bord hors d'usage

- (1) États dans lesquels un siège d'agent de bord est considéré comme étant hors d'usage
- (2) Procédures de l'exploitant aérien relatives aux siège(s) d'agent de bord hors d'usage:
 - (a) Les sièges de remplacement et les conditions d'occupation de ce siège de remplacement
 - (b) Procédures de communication et d'évacuation adaptées à la situation
 - (c) Conditions requises pour occuper un siège de remplacement

4.39 Bagages de cabine

- (1) Exigences réglementaires
- (2) Procédures d'acceptation
- (3) Rangements approuvés
- (4) Zones à accès limité
- (5) Procédures de gestion des excédents de bagages
- (6) Procédures de l'exploitant aérien relatives aux bagages de cabine de l'équipage

4.40 Marchandises dans un siège passager et/ou une cabine

- (1) Exigences réglementaires
- (2) Matériel utilisé pour répondre aux exigences
- (3) Procédures de l'exploitant aérien relatives à l'acceptation et à l'arrimage

4.41 Matériel d'office et de service

- (1) Procédures de l'exploitant aérien de sécurité
- (2) Procédures de l'exploitant aérien d'utilisation du matériel de l'office et de service pendant les périodes de turbulence

4.42 Tâches après l'atterrissage et le roulage

- (1) Exigence relative aux tâches liées à la sécurité uniquement

4.43 Ravitaillement avec passagers à bord

- (1) Procédures de l'exploitant aérien et conditions

4.44 Vérifications de la cabine et des toilette(s) pendant le vol

- (1) Procédures de l'exploitant aérien

4.45 Lois sur les boissons alcoolisées

- (1) Règlement

- (2) Responsabilités de l'exploitant aérien
- (3) les obligations et/ou responsabilités de l'agent de bord
- (4) Application des lois

4.46 Entrave au travail d'un membre d'équipage

- (1) Procédures de l'exploitant aérien pour prévenir et gérer les incidents d'interférence avec un membre d'équipage
- (2) Procédures de l'exploitant aérien pour la communication entre l'équipage de conduite et les agents de bord

4.47 Responsabilités et tâches d'agent(s) de bord relatives à la sécurité

- (1) Procédures des exploitants aériens pour chaque siège(s)/poste(s) d'agent de bord – chaque modèle d'aéronef

4.48 Compte rendu d'incident

- (1) Procédures de l'exploitant aérien

4.49 Procédures relatives à la contamination des surfaces de l'aéronef

- (1) Description de la contamination de surface
- (2) Description du «Concept de l'aéronef propre»
- (3) Procédures d'exploitant aérien pour communications entre les membres de l'équipage
- (4) Définition de dégivrage et antigivrage
- (5) Application de dégivrage et antigivrage
- (6) Responsabilité de l'agent de bord de signaler au commandant de bord tout soupçon de contamination de surface

4.50 Procédures de sécurité sur l'aire de trafic

- (1) Procédure de l'exploitant aérien pour la sécurité du mouvement des passagers et lors de l'embarquement et du débarquement de l'avion

4.51 Système général harmonisé

- (1) Définition du système général harmonisé (SGH)
- (2) Accès aux signalétiques de sécurité de produit (SDS)
- (3) Procédures de l'exploitant aérien

4.52 Annonces – Généralités

- (1) Procédures relatives à la langue de l'exploitant aérien
- (2) À quels moments faut-il faire les annonces
- (3) Positions à prendre dans la cabine pour faire la démonstration - pour chaque aéronef
- (4) Contenu et méthodologie de la démonstration

- (5) Tâches des agents de bord au cours des annonces ou démonstrations enregistrées

4.53 Décollage rejeté (interrompu)

- (1) Description
- (2) Procédure l'exploitant aérien
- (3) Procédures relatives aux agents de bord

4.54 Approche interrompue

- (1) Description
- (2) Procédure l'exploitant aérien
- (3) Procédures relatives aux agents de bord

5.0 Partie A – Procédures de d'urgence

5.1 Décompression rapide

- (1) Causes
- (2) Signes physiques
- (3) Symptômes physiologiques
- (4) Procédures l'exploitant aérien à suivre pendant et après une décompression rapide et une descente d'urgence

5.2 Problèmes de pressurisation cabine

- (1) Causes
- (2) Indication
- (3) Procédures l'exploitant aérien

5.3 Prévention des incendies

- (1) Application des politiques contre l'usage du tabac
- (2) Surveillance des toilette(s) et de la cabine à intervalles spécifiques pendant le vol
- (3) Intervention en cas de déclenchement du détecteur de fumée
- (4) Enquête lorsqu'il y a présence de fumée, de vapeurs ou d'odeurs inhabituelles dans la cabine

5.4 Lutte contre l'incendie

- (1) Utilisation des divers extincteurs sur les catégories spécifiques d'incendies
- (2) Technique de recherche des incendies
- (3) Responsabilités principales - lutte contre l'incendie
- (4) Responsabilités secondaires - lutte contre l'incendie
- (5) Mesures de sécurité dans la lutte contre les incendies

- (6) Gestion de types spécifiques d'incendies :
 - (a) Feu sur une personne
 - (b) Feu dans un four ou dans l'office
 - (c) Feux cachés ou inaccessibles
 - (d) Incendie dans la soute
 - (e) Incendie électrique
 - (f) Incendie dans les toilettes
 - (g) Feu dans une poubelle
 - (h) Feu dans un siège
 - (i) Feu dans le poste des agents de bord
 - (j) Feu ou fumée dans le poste de pilotage
 - (k) Incendie dans un compartiment de rangement supérieur
 - (l) Feu dans les bagages de cabine
 - (m) Feux à haute énergie
- (7) Procédures l'exploitant aérien de communication
- (8) Procédures l'exploitant aérien à suivre après l'incendie

5.5 Embrasement éclair ou instantané

- (1) Description

5.6 Incendie moteur, incendie (APU) et coup de chalumeau

- (1) Description
- (2) Procédures l'exploitant aérien

5.7 Déversements de carburant et incendies de carburant

- (1) Description
- (2) Procédures l'exploitant aérien

5.8 Situations d'urgence à la porte d'embarquement ou sur l'aire de trafic

- (1) Description
- (2) Procédures l'exploitant aérien

5.9 Situations d'urgence dans le car transbordeur accouplé à l'aéronef

- (1) Description
- (2) Procédures l'exploitant aérien

5.10 Fumée et élimination de la fumée

- (1) Description

(2) Procédures l'exploitant aérien

5.11 Vapeurs de carburant dans la cabine

(1) Description

(2) Procédures l'exploitant aérien

5.12 Largage du carburant

(1) Recenser tous les modèles d'aéronef au sein de la flotte de l'exploitant aérien qui sont dotés de systèmes de largage du carburant

(2) Description

(3) Procédures l'exploitant aérien

5.13 Membre d'équipage de conduite frappé d'incapacité

(1) Description

(2) Procédures l'exploitant aérien

5.14 Agent de bord frappé d'incapacité

(1) Description

(2) Procédures l'exploitant aérien

5.15 Survitesse et emballement de l'hélice

(1) Description

(2) Indications

(3) Procédures l'exploitant aérien

5.16 Positions de protection des passagers contre l'impact

(1) Passagers qui font face vers l'avant

(2) Passagers qui font face vers l'arrière

(3) Passagers qui font face vers le côté

(4) Passagers qui tiennent de jeunes enfants dans leurs bras

(5) Passagères enceintes

5.17 Positions de protection des agents de bord

(1) Sièges qui font face vers l'avant

(2) Sièges qui font face vers l'arrière

(3) Sièges de passagers

(4) Procédures concernant la position de protection pour chaque décollage/atterrissage

5.18 Ordres de prendre les positions de protection

- (1) Atterrissage d'urgence non préparé
- (2) Atterrissage d'urgence préparé

5.19 Ordres d'évacuation d'urgence - Généralités

- (1) Objet
- (2) Technique
- (3) Utilisation correcte

5.20 Commandes d'évacuation d'urgence - Applications

- (1) Commandes des exploitants aériens :
 - (a) Terre
 - (b) Amerrissage
 - (c) Contact accidentel avec l'eau
- (2) Commandes de sortie bloquées et/ou coincées
- (3) Commandements des personnes aptes (SPA)

5.21 Avis de situation d'urgence

- (1) Du poste de pilotage à l'agent(s) de bord :
 - (a) Communications
 - (b) Procédures l'exploitant aérien
- (2) Agent(s) de bord au poste de pilotage :
 - (a) Communications
 - (b) Communication pendant phases critiques du vol
 - (c) Procédures l'exploitant aérien
- (3) D'un agent de bord à un autre agent de bord :
 - (a) Communication
 - (b) Procédures l'exploitant aérien

5.22 Signaux de position de protection

- (1) Description(s)
- (2) Signal(s) primaire
- (3) Signal(s) suppléant
- (4) Responsabilités des membres d'équipage relativement au signal de position de protection

5.23 Évacuation ou débarquements rapides

- (1) Descriptions

- (2) Conditions dans lesquelles un débarquement s'impose
- (3) Procédures l'exploitant aérien

5.24 Évacuations

- (1) Descriptions
- (2) Conditions dans lesquelles une évacuation s'impose
- (3) Généralités :
 - (a) Probabilité et reconnaissance des situations d'urgence non préparées au décollage et/ou à l'atterrissage et obligation pour les agents de bord d'avoir un niveau de vigilance élevé pendant ces périodes.
- (4) Scénarios d'évacuation possibles :
 - (a) Terre – Préparée
 - (b) Terre – Non préparée
 - (c) Amerrissage forcé
 - (d) Contact d'eau par inadvertance
 - (e) Marée basse
- (5) Initiation :
 - (a) Équipage du poste de pilotage
 - (b) Agente(s) de bord
- (6) Quand et de quelle façon l'évacuation est déclenchée
- (7) Responsabilités de l'équipage - chaque aéronef :
 - (a) Membre d'équipage de conduite
 - (b) Agent(s) de bord
 - (c) Matériel nécessaire
 - (d) Stations
 - (e) Issues – primaires et secondaires pour les terres et mer

5.25 Signaux d'évacuation

- (1) Descriptions
- (2) Signal(s) primaire
- (3) Signal(s) alternatif(s)
- (4) Responsabilités de l'agent(s) de bord à la réception d'un signal d'évacuation
- (5) Annulation de l'évacuation

5.26 Atterrissage ou amerrissage d'urgence préparé – Procédures

(1) Procédures l'exploitant aérien

Remarque: Un exploitant aérien peut élaborer des procédures selon un format que les agents de bord peuvent utiliser lors de la préparation d'un atterrissage ou d'un amerrissage d'urgence, qui servira de liste de contrôle. Le format choisi devrait inclure les responsabilités de chaque membre de l'équipage pour les besoins de la cabine, du passager, de l'office et de l'auto-préparation. Tous les préparatifs des passagers pour les briefings d'atterrissage d'urgence peuvent être inclus.

5.27 Issues prioritaires

(1) Procédures l'exploitant aérien – chaque type d'aéronef

5.28 Mesures postérieures à l'évacuation et survie

- (1) Responsabilités d'agent(s) de bord
- (2) Priorités pour assurer la survie
- (3) Dangers inhérents aux divers milieux où l'exploitant aérien mène ses activités
- (4) Identifier le matériel et les approvisionnements à bord qui peuvent améliorer la survie
- (5) Matériel de survie
- (6) Techniques de signalisation et de récupération

Remarque: la plupart des accidents se produisent lors du décollage ou de l'atterrissage. Par conséquent, conformément aux principes de la gestion des risques, un exploitant aérien devrait adapter ses techniques de post-évacuation et de survie à l'environnement dans lequel se trouvent ses stations. Par exemple, un exploitant aérien qui exploite une station arctique et en sort par ailleurs traiterait des procédures post-évacuation par rapport aux conditions prévues. Toutefois, un exploitant aérien qui survole une station arctique n'a pas besoin de procédures de survie arctique.

6.0 Partie A – Caractéristiques de l'aéronef**6.1 Sorties**

- (1) Identifiez et décrivez chaque sortie, sur chaque modèle d'avion :
 - (a) Les lieux
 - (b) Caractéristiques

6.2 Utilisation en situation normale – Issue de secours

- (1) Qui doit ouvrir et fermer chacune des portes
- (2) Précautions et détermination de l'issue
- (3) Procédures l'exploitant aérien d'ouverture et de fermeture
- (4) Communications entre les membres de l'équipage

6.3 Procédures d'armement et de désarmement

- (1) Qui doit armer et désarmer chacune des portes
- (2) Quand faut-il armer et désarmer les portes
- (3) Vérifications d'armement et de désarmement
- (4) Précautions
- (5) Anomalies et mesures correctives
- (6) Communications entre les membres de l'équipage

6.4 Utilisation en situation d'urgence – Issue de secours

- (1) Signaux d'ouverture
- (2) Détermination de l'issue en fonction des conditions et de l'assiette de l'aéronef
- (3) Procédures d'ouverture et d'ouverture alternative
- (4) Précautions
- (5) Déploiement, gonflage et utilisation de la glissière et du radeau
- (6) Défaillance de la glissière ou du radeau
- (7) Emplacement et utilisation des sangles et câbles d'évacuation
- (8) Communications entre les membres de l'équipage

6.5 Escaliers intégrés

- (1) Contrôles
- (2) Utilisation en situations normale et d'urgence
- (3) Précautions d'exploitation
- (4) Communications entre les membres de l'équipage
- (5) Procédures l'exploitant aérien

6.6 Voies d'évacuation du poste de pilotage

- (1) Emplacement, exploitation et méthode d'évacuation
- (2) Conditions d'utilisation

6.7 Système(s) de communication

- (1) Énumérez le ou les système(s) de communication – chaque modèle d'aéronef

6.8 Système d'annonces passagères

- (1) Procédures d'utilisation en situation normales de l'exploitant aérien
- (2) Procédures d'utilisation en situation d'urgence de l'exploitant aérien

6.9 Système Interphone

- (1) Procédures d'utilisation en situation normales de l'exploitant aérien

- (2) Procédures d'utilisation en situation d'urgence de l'exploitant aérien

6.10 Circuits Électriques

- (1) Énumérer les différents types de systèmes électriques applicables à l'agent de bord – chaque modèle d'aéronef

6.11 Arrêt de du office

- (1) Emplacements
- (2) Procédures l'exploitant aérien

6.12 Surchauffe et dysfonctionnement d'un appareil du office

- (1) Description
- (2) Procédures l'exploitant aérien

6.13 Disjoncteurs

- (1) Emplacement(s)
- (2) Objet
- (3) Description
- (4) Procédures de réinitialisation de l'exploitant aérien

6.14 Éclairage de secours

- (1) Emplacement(s)
- (2) Utilisation des commandes de mise en marche

6.15 Système(s) à oxygène

- (1) Emplacement(s), utilisation et des moyens de déploiement manuel :
 - (a) Cabine
 - (b) Office(s)
 - (c) Toilette(s)
- (2) Emplacement(s) et utilisation de masques à oxygène du poste de pilotage

6.16 Sièges des agent(s) de bord

- (1) Emplacement(s) dans toutes les configurations – chaque modèle d'aéronef

6.17 Poste(s) des agent(s) de bord

- (1) Poste d'agent de bord :
 - (a) Démonstration avant le vol des mesure de sécurité à l'intention des passagers – chaque modèle d'aéronef
 - (b) Exposé en cas d'atterrissage d'urgence - chaque modèle d'aéronef

6.18 Sièges des membres d'équipage de conduite

- (1) Description :
 - (a) Des sièges
 - (b) Systèmes de retenue
 - (c) Des commandes

6.19 Sièges passagers hors d'usage

- (1) Procédures l'exploitant aérien

6.20 Compartiments de rangement hors d'usage

- (1) Procédures l'exploitant aérien

6.21 Alimentation en eau, éviers, drains – office(s) et toilette(s)

- (1) Emplacement, description et utilisation des robinets d'arrêt
- (2) Procédures l'exploitant aérien
- (3) Précautions dans l'utilisation des éviers pour éviter d'ébouillanter le personnel au sol

6.22 Monte-charge et ascenseurs

- (1) Utilisation en situations anormale et d'urgence
- (2) Procédures de surpassement des commandes
- (3) Procédures d'évacuation

6.23 Rideaux et cloisons

- (1) Emplacements - chaque modèle d'aéronef
- (2) Procédures de l'exploitant aérien pour le décollage et l'atterrissage

6.24 Toilette(s)

- (1) Mécanismes de verrouillage des portes
- (2) Procédures d'entrée d'urgence
- (3) Positionnement et verrouillage des portes des toilettes pour le décollage et l'atterrissage
- (4) Prises électriques
- (5) Emplacement et utilisation :
 - (a) Chauffe-eau
 - (b) L'extincteur pour le contenant destiné aux déchets
 - (c) Détecteurs de fumée

6.25 Schéma de localisation des équipements de secours

- (1) Emplacements – Chaque modèle d'aéronef

6.26 Ravitaillement - issues de secours

- (1) Issues de secours désignées lors de l'avitaillement en carburant avec des passagers à bord – chaque modèle d'aéronef
- (2) Procédures des exploitants aériens

6.27 Sièges réservés en priorité aux agents de bord

- (1) Procédures des exploitants aériens concernant la priorité des sièges réservés à l'agent de bord – chaque modèle d'aéronef

6.28 Exigences relatives aux sièges près des sorties

- (1) Exigences réglementaires
- (2) Procédures des exploitants aériens

6.29 Caractéristiques uniques – flotte aérien de l'exploitant

- (1) Identifier les caractéristiques uniques d'un modèle d'aéronef de la flotte de l'exploitant aérien pour ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :
 - (a) Caractéristiques
 - (b) Procédures
 - (c) Équipement
- (2) Décrire :
 - (a) Les différences
 - (b) L'incidence de ces différences sur les procédures d'utilisation normalisées de l'exploitant aérien
 - (c) l'importance pour la sécurité des vols de familiariser les membres d'équipage avec ces différences
 - (d) L'incidence de ces différences sur les communications et la coordination de l'équipage
 - (e) Les moyens de s'assurer que les membres de l'équipage connaissent ces différences avant le vol
- (3) Définition et description et procédures des exploitants aériens du :
 - (a) Panneaux de soufflage
 - (b) Porte du poste de pilotage
 - (c) Barrière antifumée
 - (d) Autres différences propres à l'exploitant aérien

7.0 Partie A – Matériel de sécurité et d'urgence

7.1 Liste des équipements indispensables au vol

- (1) Fonction générale
- (2) Comment utiliser la liste

(3) Emplacement

Remarque : S'il y a lieu, déterminer les procédures à suivre lorsque l'équipement est inutilisable. MEL et/ou alternative, et procédures à suivre si les systèmes deviennent inutilisables en vol.

7.2 Inscription(s) dans le carnet de bord

(1) Procédures l'exploitant aérien

- (a) Quand faut-il utiliser le carnet de bord
- (b) Qui doit faire les inscriptions
- (c) Que faut-il inscrire
- (d) Que faut-il faire après les inscriptions

7.3 Matériel particulier

(1) Pour chaque article de sécurité et d'urgence transporté à bord de l'aéronef, préciser les renseignements suivants :

- (a) Le nom de l'article et la terminologie qui lui est propre
- (b) La fonction de l'article
- (c) Les composants de l'article
- (d) Les procédures d'utilisation primaire
- (e) Procédures de l'exploitant aérien pour une utilisation alternative
- (f) Retrait de l'arrimage
- (g) Les limitations
- (h) Les précautions d'utilisation
- (i) Les procédures après usage
- (j) Les vérifications de l'état de service avant le vol

7.4 Emplacement du matériel - pour chaque aéronef

(1) Emplacement – Chaque modèle d'avion

Norme relative au manuel des agents de bord - Partie B

8.0 Partie B – Procédures de sécurité

8.1 Explication des exigences de la réglementation

- (1) *Règlement de l'aviation canadien*
- (2) Normes connexes
- (3) *Norme relative au manuel des agents de bord*

8.2 Don de sang

- (1) Ligne de conduite de l'exploitant

8.3 Plongée sous-marine

- (1) Ligne de conduite de l'exploitant

8.4 Alcool et/ou drogues

- (1) Politique de l'exploitant aérien concernant la consommation avant le service
- (2) Effets de l'alcool et/ou des drogues sur les membres de l'équipage en altitude

8.5 La Carte d'identité de zone réglementée (CIZR)

- (1) Ligne de conduite de l'exploitant – Renseignements supplémentaires sur l'exploitant aérien

8.6 Carte d'identité de la compagnie

- (1) Procédure l'exploitant aérien

8.7 Expulsés

- (1) Procédures de l'exploitant aérien

8.8 Éclairage cabine

- (1) Procédures de l'exploitant aérien applicables aux diverses phases d'un vol de jour et de nuit

8.9 Transport de marchandises dangereuses dans la cabine

- (1) Procédures de l'exploitant aérien concernant les marchandises dangereuses;
- (2) Théorie générale:
 - (a) Définition de marchandises dangereuses
 - (b) Marchandises dangereuses – Neuf classes
 - (c) Divergences de l'exploitant
 - (d) Soins médicaux
- (3) Limites imposées au transport aérien de marchandises dangereuses :

- (a) Exemptions relatives aux marchandises dangereuses accordées aux exploitants
- (4) Marquage et étiquetage :
 - (a) Marques de sécurité
 - (b) Étiquetage
 - (c) Suremballages
 - (d) Étiquettes de manutention
- (5) Dispositions concernant les passagers et l'équipage :
 - (a) Information donnée aux passagers
 - (b) Liste des dispositions générales visant à aider à reconnaître les marchandises dangereuses non déclarées
 - (c) Marchandises dangereuses transportées par les passagers ou l'équipage
- (6) Procédures d'urgence :
 - (a) Définition d'accident concernant les marchandises dangereuses
 - (b) Définition d'incident concernant les marchandises dangereuses
 - (c) Compte rendu d'accidents concernant les marchandises dangereuses
 - (d) Compte rendu d'incidents concernant les marchandises dangereuses
 - (e) Compte rendu au sujet de marchandises dangereuses non déclarées ou mal déclarées
 - (f) Renseignements concernant les interventions d'urgence

9.0 Partie B – Procédures d'urgence

9.1 Introduction – Procédures d'urgence

- (1) Objet des procédures

9.2 Leadership

- (1) Description et importance
- (2) Panique négative parmi les passagers
- (3) Panique positive parmi les passagers

9.3 Pressurisation

- (1) Préciser de quelle façon la pression cabine est maintenue
- (2) Préciser de quelle façon la pression cabine est régulée
- (3) Préciser quels compartiments de l'aéronef sont pressurisés

10.0 Partie B – Caractéristiques de l'aéronef

10.1 Système(s) de communications

- (1) Emplacement(s), vérifications de l'état de service avant le vol, et utilisation pour chacun :

- (a) Système de sonorisation
- (b) Système d'Interphone
- (c) Système d'annonces passagères
- (d) Système d'annonces automatique
- (e) Système de divertissement à bord

10.2 Renseignements supplémentaires sur l'habitacle

- (1) Emplacement(s), vérifications avant vol de l'état de service et exploitation pour chacun des points suivants
- (2) Éclairage :
 - (a) Éclairage de plafond de cabine
 - (b) Éclairage de la paroi latérale de la cabine
 - (c) Éclairage d'entrée
 - (d) Éclairage des postes de travail
 - (e) Éclairage de l'office
 - (f) Éclairage de l'entrée du poste de pilotage
 - (g) Éclairage dans divers compartiments de rangement
 - (h) L'éclairage des seuils et des couloirs transversaux
 - (i) Portemanteaux et/ou armoires de rangement à commande électrique
- (3) Appareil(s) d'office :
 - (a) Emplacement
 - (b) Description
 - (c) Opération
 - (d) Systèmes de retenue
 - (e) Procédures en cas de surchauffe et/ou de dysfonctionnement
- (4) Unité(s) de réfrigération :
 - (a) Emplacement
 - (b) Description
 - (c) Opération
 - (d) Système de retenue
 - (e) Procédures en cas de surchauffe et/ou de dysfonctionnement
- (5) Panneau de commande électrique :
 - (a) Emplacement
 - (b) Description
 - (c) Fonctionnement
- (6) Panneaux d'information des passagers:

- (a) Indications d'utilisation et/ou de changement de cabine
- (b) Panneaux auxiliaires d'information aux passagers
- (7) Chauffage et climatisation :
 - (a) Composants
 - (b) Contrôles
 - (c) Opérations

10.3 Configuration de la cabine

- (1) Configuration des sièges et classes de service
- (2) Emplacement des offices
- (3) Aire de repos de l'équipage
- (4) Poste de repos d'agents de bord

10.4 Sièg(e)s et post(e)s des agents de bord

- (1) Emplacement(s)
- (2) Description des commandes des sièg(e)s/post(e)s
- (3) Dispositif de retenue
- (4) Fonctionnement des sièg(e)s et post(e)s

10.5 Sièges des passagers

- (1) Description des sièges et commandes
- (2) Dispositif de retenue
- (3) Caractéristiques spéciales

10.6 Compartiment(s) de rangement

- (1) Emplacement(s)
- (2) Commandes et fonctionnement, s'il y a lieu
- (3) Charge maximale
- (4) Dispositif(s) de retenue

10.7 Alimentation en eau, éviers et drains

- (1) Emplacement et capacité des réservoirs d'eau potable
- (2) Précautions

10.8 Monte-charge et ascenseurs

- (1) Emplacement
- (2) Commandes
- (3) Charge maximale

- (4) Fonctionnement

10.9 Toilette(s)

- (1) Emplacement
- (2) Caractéristiques

11.0 Partie B – Premiers soins

11.1 Santé et sécurité au travail en aviation

- (1) Décrire les règlements en matière de santé et de sécurité aérienne qui s'appliquent aux agents de bord
- (2) Procédures de santé et de sécurité des exploitants aériens en matière d'aviation
- (3) Déterminer s'il est nécessaire que les instructions de premiers soins soient mises à la disposition des employés pour qu'ils puissent les examiner

11.2 Précautions universelles

- (1) Définir les maladies transmissibles
- (2) Définir les précautions universelles
- (3) Procédures à suivre par les exploitants aériens pour le transport de passagers atteints de maladies transmissibles

11.3 Reconnaissance d'une urgence médicale

- (1) Considérations de l'exploitant aérien en cas d'urgence médicale
- (2) Procédures de l'exploitant aérien à l'intention des :
 - (a) Professionnels de la santé à bord
 - (b) En matière d'appui au sol
 - (c) Le transfert des soins aux premiers intervenants
 - (d) En cas de décès présumé

11.4 Trousse(s) de premiers soins

- (1) Le contenu de la ou des trousse(s) de premiers secours de l'exploitant aérien
- (2) Procédures des exploitants aériens pour l'application des premiers secours
- (3) Procédures à suivre par les exploitants aériens pour l'utilisation de la ou des trousse(s) de premiers secours

11.5 Trousse médicale

- (1) Le contenu de la trousse médicale de l'exploitant aérien
- (2) Procédures d'utilisation de la trousse médicale par les exploitants aériens

11.6 Stress potentiels et risques pour la santé

- (1) Effets de l'altitude
- (2) Fatigue
- (3) Maladies transmissibles
- (4) Procédures des exploitants aériens pour s'assurer que les agents de bord seront assis avant l'atterrissage
- (5) Stratégies de premiers secours à l'intérieur d'une cabine passagers

11.7 Temps de rendement effectif

- (1) Décrire le temps de rendement effectif
- (2) Décrire le temps de conscience utile
- (3) Calendriers

11.8 Déclaration des incidents médicaux

- (1) Procédures des exploitants aériens

12.0 Partie B – Procédures de sécurité

12.1 Mesures préventives

- (1) Description
- (2) Procédures des exploitants aériens :
 - (a) Aéronefs
 - (b) Bagages de cabine des membres d'équipage

12.2 Identification des menaces à la sécurité en vol

- (1) Description
- (2) Dispositions internationales et nationales applicables

12.3 Procédures des agents de bord concernant la gestion des incidents de sécurité en vol

- (1) Description
- (2) Procédures à suivre par les exploitants aériens pour les noms de domaine en :
 - (a) Menaces et incidents à la bombe
 - (b) Menaces et incidents de détournement d'avion
 - (c) Sabotage
 - (d) Présence d'armes non autorisées

12.4 Transport de passagers spécifiques

- (1) Description

- (2) Procédures à suivre par les exploitants aériens pour les noms de domaine en :
 - (a) a) Agents de sûreté en vol
 - (b) b) Les agents de la paix
 - (c) c) Personnes sous escorte

Remarque : Les exploitants aériens peuvent expliquer aux agents de bord les procédures à suivre pour les types de passagers/personnes qui sont sous escorte ou qui peuvent avoir besoin d'une escorte.

12.5 Signalement des incidents de sécurité

- (1) Description
- (2) Procédures des exploitants aériens

13.0 Partie B – Organisation compagnie et service

13.1 Service en vol

- (1) Fournir le titre et la structure organisationnelle du Département de la sécurité des cabines et/ou du Département de la sécurité en vol

13.2 Organigramme

- (1) Organigramme de l'exploitant aérien indiquant la structure hiérarchique du service en vol à l'ensemble de l'organisation, ainsi que la structure hiérarchique du service en vol

13.3 Descriptions de travail

- (1) Description de poste de l'exploitant aérien pour :
 - (a) Le gestionnaire de l'agent de bord
 - (b) Agent de bord responsable
 - (c) Un agent de bord

14.0 Historique de document

- (1) TP12295 Émission originale - 1994 - *Norme relative au manuel des agents de bord*
- (2) TP12295 Révision 1 - 1 juin 1995 - *Norme relative au manuel des agents de bord*
- (3) TP12295 Révision 2 - 1 avril 1996 - *Norme relative au manuel des agents de bord*
- (4) TP12295 Révision 3 - 31 janvier 2000 - *Norme relative au manuel des agents de bord*