



**AUTORITÉ DE L'AVIATION CIVILE
DE GUINEE-BISSAU**

**GUIDE D'ÉLABORATION DU
MANUEL DU SYSTEME DE
GESTION DE LA QUALITE**

GUI-GB 7 OPS

Approuvé par le Président du Conseil d'Administration (PCA) et publié sous son Autorité

EDITION 01 – JANV. 2024

 AUTORITÉ DE L'AVIATION CIVILE DE GUINEE-BISSAU	GUIDE D'ÉLABORATION DU MANUEL DU SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE	N° GUI-GB 7 OPS Edition 01 – Janv. 2024
--	--	--

PAGE D'APPROBATION

	FONCTION	NOMS ET PRENOMS	DATE /VISA
RÉDACTION	DSO (DIRECTION DE LA SECURITE OPERATIONNELLE)	Maruam Belo SAMBU	
VÉRIFICATION	CABINET JURIDIQUE	Eugénio MOREIRA	
VALIDATION	COMITÉ TECHNIQUE	Domingos Mendes LOPES	
APPROBATION	Président du Conseil d'Administration	José António CO	

 AUTORITÉ DE L'AVIATION CIVILE DE GUINEE-BISSAU	GUIDE D'ÉLABORATION DU MANUEL DU SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE	N° GUI-GB 7 OPS
		Edition 01 – Janv. 2024

SOMMAIRE

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES PAGES EFFECTIVES

RÉFÉRENCE

DÉFINITIONS

ABRÉVIATIONS

OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

FORMAT ET PRESENTATION DU MANUEL

CONTENU DU MANUEL

Chapitre 0 - ADMINISTRATION DU MANUEL

Chapitre 1 - FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME QUALITÉ

Chapitre 2 - PROCÉDURES DU SYSTÈME QUALITÉ

Chapitre 3 - ÉLÉMENTS DU SYSTÈME QUALITÉ

Chapitre 4 - ANNEXES

 AUTORITÉ DE L'AVIATION CIVILE DE GUINEE-BISSAU	GUIDE D'ÉLABORATION DU MANUEL DU SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE	N° GUI-GB 7 OPS Edition 01 – Janv. 2024
---	---	---

TABLE DES MATIÈRES

PAGE

LISTE DES PAGES EFFECTIVES

RÉFÉRENCE

DÉFINITIONS

ABRÉVIATIONS

OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

FORMAT ET PRESENTATION DU MANUEL

CONTENU DU MANUEL

Chapitre 0 - ADMINISTRATION DU MANUEL

Chapitre 1 - FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME QUALITÉ

Chapitre 2 - PROCÉDURES DU SYSTÈME QUALITÉ

Chapitre 3 - ÉLÉMENTS DU SYSTÈME QUALITÉ

Chapitre 4 - ANNEXES

 AUTORITÉ DE L'AVIATION CIVILE DE GUINEE-BISSAU	GUIDE D'ÉLABORATION DU MANUEL DU SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE	N° GUI-GB 7 OPS Edition 01 – Janv. 2024
--	--	--

LISTE DES PAGES EFFECTIVES

Page	Edition	Date d'édition
01	01	JANV. 2024
02	01	JANV. 2024
03	01	JANV. 2024
04	01	JANV. 2024
05	01	JANV. 2024
06	01	JANV. 2024
07	01	JANV. 2024
08	01	JANV. 2024
09	01	JANV. 2024
10	01	JANV. 2024

RÉFÉRENCES

- ✓ LOI N.° 8/2018 DU 30 AVRIL DE 2019 PORTANT CODE DE L'AVIATION CIVILE

 AUTORITÉ DE L'AVIATION CIVILE DE GUINEE-BISSAU	GUIDE D'ÉLABORATION DU MANUEL DU SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE	N° GUI-GB 7 OPS
		Edition 01 – Janv. 2024

- ✓ RTA-GB 6 OPS, PARTIE 0 – CERTIFICATION DES TRANSPORTEURS AERIENS
- ✓ RTA-GB 6 OPS, PARTIE 1 – EXPLOITATION TECHNIQUE DES AERONEFS – TRANSPORT COMMERCIAL – AVIONS
- ✓ RTA-GB 6 OPS, PARTIE 3 – EXPLOITATION TECHNIQUE DES AERONEFS – VOLS D'HELICOPTERES

DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS

DÉFINITIONS

Se référer aux définitions contenues dans les règlements ci-dessus cités.

ABRÉVIATIONS

Se référer aux abréviations contenues dans les règlements ci-dessus cités.

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

1.1 OBJET

 AUTORITÉ DE L'AVIATION CIVILE DE GUINÉE-BISSAU	GUIDE D'ÉLABORATION DU MANUEL DU SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE	N° GUI-GB 7 OPS Edition 01 – Janv. 2024
--	--	--

Le présent guide a pour objet d'orienter les exploitants de services aériens dans la rédaction et l'amendement du manuel de la qualité adapté aux besoins spécifiques de l'entreprise. Le manuel de la qualité est le reflet des procédures écrites exigées par les normes internationales de la famille ISO 9000.

1.2 DOMAINE D'APPLICATION

Ce guide s'applique à tout postulant à un permis d'exploitation aérienne, un certificat d'agrément de maintenance d'aéronefs, un certificat d'agrément d'aérodrome, un certificat d'agrément de centre de formation aéronautique à la fournisseur de service de la navigation aérienne.

2. FORMAT ET PRESENTATION DU MANUEL

Le postulant présente le manuel dans la langue de communication au sein de l'entreprise selon les prescriptions énoncées ci- dessous :

- a. le manuel sous la forme d'un classeur à couverture résistante avec pochette et brochage mobile, permettant une insertion ou un retrait facile des pages lors des mises à jour ;
- b. inscrire le nom ou la raison sociale du postulant sur la couverture et sur le côté ;
- c. séparer et identifier les différents chapitres du manuel pour faciliter la consultation des documents ;
- d. utiliser du papier de couleur blanche, assez résistant et assez épais ;
- e. éviter l'impression recto-verso ;
- f. utiliser du papier dont le format des pages est du type commercial normalisé A4 (21 x 29, 7 cm) ;
- g. prévoir sur chaque page un cartouche indiquant les informations suivantes :
 - i. le nom du postulant (nom officiel et non le non commercial) ;
 - ii. la désignation du document ;
 - iii. l'édition et sa date ;
 - iv. le numéro d'amendement et sa date ;
 - v. le numéro chapitre et son titre ;
 - vi. le numéro de page

3. CONTENU DU MANUEL

Le manuel contient un chapitre sur l'administration du manuel :

Chapitre 0 – ADMINISTRATION DU MANUEL

0.1 une page de garde qui précise :

- i. le nom officiel de l'exploitant ;
- ii. l'adresse physique et l'adresse postale si différente, les numéros de téléphone, l'e-mail et le numéro de fax de l'exploitant;
- iii. le numéro d'exemplaire du manuel;
- iv. les numéros de l'édition et de l'amendement du manuel et leurs dates.

0.2 les pages de présentation et de contrôle du manuel comprenant :

- i. la page d'approbation interne ;

 AUTORITÉ DE L'AVIATION CIVILE DE GUINÉE-BISSAU	GUIDE D'ÉLABORATION DU MANUEL DU SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ	N° GUI-GB 7 OPS Edition 01 – Janv. 2024
--	--	--

- ii. le sommaire ;
- iii. la table des matières ;
- iv. la liste des pages effectives;
la liste des destinataires (ANAC, destinataires internes à l'entreprise et sous-traitants) ;
- v. la liste des amendements ;
- vi. la liste des éditions;
- vii. la liste des documents de référence ;
- viii. la liste des définitions ;
- ix. la liste des abréviations.

Les éléments du manuel sont exposés suivant quatre (04) chapitres que sont :

Chapitre 1 - FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME QUALITÉ

Chapitre 2 - PROCÉDURES DU SYSTÈME QUALITÉ

Chapitre 3 - ÉLÉMENTS DU SYSTÈME QUALITÉ

Chapitre 4 - ANNEXES

Chapitre 1 - FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME QUALITÉ

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

1.1 OBJECTIFS DU SYSTÈME QUALITÉ

Ce paragraphe énonce de manière résumée les objectifs de l'exploitant en matière de qualité.

1.2 POLITIQUE QUALITÉ

L'exploitant fait une déclaration de sa politique de la qualité c'est-à-dire un engagement du dirigeant responsable sur les objectifs du système de la qualité.

La politique de la qualité reflète la réalisation et le maintien de la conformité aux règlements techniques ainsi que toute exigence supplémentaire spécifiée par l'exploitant.

Ce paragraphe présente également la manière dont la politique de la qualité est communiquée et est comprise par tout le personnel et la manière dont elle est mise en œuvre et maintenue à tous les niveaux.

1.3 ORGANISATION ET RESPONSABILITES

1.3.1 DESCRIPTION DE L'ORGANISATION DU SYSTÈME QUALITÉ

Ce paragraphe donne la structure organisationnelle de l'exploitant et la description des fonctions et responsabilités.

1.3.2 MISSIONS DU DIRIGEANT RESPONSABLE

 AUTORITÉ DE L'AVIATION CIVILE DE GUINÉE-BISSAU	GUIDE D'ÉLABORATION DU MANUEL DU SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE	N° GUI-GB 7 OPS Edition 01 – Janv. 2024
--	---	---

Ce paragraphe donne les missions du dirigeant responsable et indique clairement qu'il affecte aux différents responsables les ressources nécessaires à la mise en œuvre d'une exploitation conforme aux exigences de sécurité, de sûreté et de qualité.

1.3.3 TÂCHES ET RESPONSABILITÉS AU SEIN DU DÉPARTEMENT DE LA QUALITÉ

L'exploitant décrit dans ce paragraphe les tâches et responsabilités qu'il a assigné au personnel ci-après :

- a. responsable de la qualité ;
- b. personnel chargé du contrôle de la qualité.

1.3.4 EXIGENCES DE QUALIFICATION ET D'EXPERIENCE DU PERSONNEL

L'exploitant décrit le niveau de qualification et d'expérience exigées pour le personnel utilisé au sein de son département de la qualité en vue de lui permettre de s'acquitter de ses obligations conformément aux exigences réglementaires en vigueur notamment pour :

- a. le responsable qualité ;
- b. les auditeurs.

1.4 DOCUMENTATION DU SYSTEME QUALITE

L'exploitant décrit une hiérarchie type des documents relatifs au système de la qualité.

1.5 PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ

Ce paragraphe est structuré de la manière suivante :

1.5.1 Description

1.5.2 Contrôle qualité

- a. But ;
- b. Description des domaines typiques du contrôle de la qualité ;
- c. Méthodes typiques de contrôle de la qualité.

1.5.3 Audit

- a. But ;
- b. Types d'audits ;
- c. Portée de l'audit ;
- d. Planification de l'audit ;
- e. Compte rendu des résultats ;
- f. Compte rendu au dirigeant responsable ;
- g. Surveillance et actions correctives

1.5.4 Auditeurs

- a. Indépendance des auditeurs ;
- b. Qualification des auditeurs

1.5.5 Suivi des non-conformités et actions correctives

1.5.6 Contrôle des sous-traitants

 AUTORITÉ DE L'AVIATION CIVILE DE GUINÉE-BISSAU	GUIDE D'ÉLABORATION DU MANUEL DU SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE	N° GUI-GB 7 OPS Edition 01 – Janv. 2024
--	--	--

1.5.7 Revue de direction

1.5.8 Système d'enregistrements

1.5.9 Cartographie et interaction des processus de l'exploitant

1.6 RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE D'ASSURANCE QUALITÉ POUR LES SOUS-TRAITANTS

Ce paragraphe est structuré de manière suivante :

1.6.1 Généralités

1.6.2 Domaines d'audits des sous-traitants

1.6.3 Exigences réglementaires en matière de sous-traitance

1.7 FORMATION AU SYSTÈME QUALITÉ

1.7.1 Généralités

1.7.2 Sources de formation

Chapitre 2 - PROCÉDURES DU SYSTÈME QUALITÉ

2.1 PROCÉDURES ÉCRITES DU SYSTÈME QUALITÉ

Les procédures écrites du système qualité constituent la documentation de base pour la planification et la gestion générales des activités ayant une incidence sur la qualité conformément à la famille ISO 9000.

Ces procédures écrites :

- a. traitent tous les éléments applicables à la norme du système de la qualité ;
- b. décrivent avec un degré de détails requis, permettant une maîtrise adéquate des activités concernées ;
- c. décrivent les responsabilités, les liens hiérarchiques et fonctionnels des personnes chargées du management, de l'exécution, de la vérification et de la revue des tâches ayant une incidence sur la qualité ;
- d. décrivent la manière dont les différentes activités sont exécutées ;
- e. décrivent la documentation à utiliser et la manière de la maîtriser.

2.1.1 Objet des procédures

Définir l'objet de chacune des procédures.

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

Les procédures reflètent généralement la complexité de l'exploitation ou la nature des activités traitées.

 AUTORITÉ DE L'AVIATION CIVILE DE GUINEE-BISSAU	GUIDE D'ÉLABORATION DU MANUEL DU SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE	N° GUI-GB 7 OPS Edition 01 – Janv. 2024
--	--	--

Les procédures écrites relatives au système de la qualité n'entrent pas dans des détails exclusivement techniques tels que ceux consignés dans les instructions de travail.

2.1.2 Approche homogène

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

Chapitre 3 - ÉLÉMENTS DU SYSTÈME QUALITÉ

Le reste du manuel décrit tous les éléments applicables du système de la qualité. La description est divisée en parties logiques faisant apparaître la bonne coordination du système. Ceci peut se faire par l'incorporation de procédures de la qualité écrites ou par simple renvoi à celles-ci.

Les exigences relatives aux éléments du système de la qualité sont définies dans les normes de la famille ISO 9000.

Après avoir choisi la norme appropriée, l'exploitant détermine les éléments du système qualité qui sont applicables sur la base des exigences de ceux-ci, définit comment il entend appliquer, mener à bien et maîtriser chacun des éléments choisis.

Pour déterminer la voie la plus appropriée, l'exploitant tient compte des aspects tels que :

- a. la nature du travail, de la main-d'œuvre et des moyens;
- b. l'accent mis sur la documentation du système de la qualité et sur l'assurance de la qualité ;
- c. les distinctions faites entre politique, procédures et instructions de travail; et
- d. le support choisi pour le manuel etc.

Le manuel de la qualité reflète alors les méthodes et moyens par lesquels l'exploitant respecte les exigences énoncées dans la norme choisie et les éléments de son système de la qualité.

Les méthodes et moyens que l'exploitant s'engage à employer pour satisfaire aux exigences doivent apparaître clairement aux utilisateurs du manuel.

Chapitre 4 - ANNEXES

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

FIN DU DOCUMENT