



MTOE

Manuel des Spécifications de l'Organisme
de Formation à la Maintenance Partie 147

PARTIE 3: PROCEDURES DU SYSTEME QUALITE



Agrément
PARTIE147
FR.147.0025

Manuel des Spécifications de l'Organisme
de Formation Référence : LGM_MTOE

PARTIE 3 - Page 1 sur 9

Edition : 13
Date : 01/09/2020
Amendement : N/A
Date :N/A

Table des matières de la PARTIE 3 :

PARTIE 3: PROCEDURES DU SYSTEME QUALITE	1
3.1 Audits des cours.....	3
3.2 Audits des examens.....	3
3.3 Analyse des résultats d'examens.....	4
3.4 Audit et analyse des actions correctives	5
3.4.1 L'audit de diagnostic interne.....	5
3.4.2 Le sondage Qualité.....	6
3.5 Revue annuelle du Dirigeant Responsable	7
3.6 Qualification et habilitation des instructeurs	8
3.6.1 Recrutement	8
3.6.2 Habilitation	8
3.6.3 Maintien de l'habilitation	8
3.7 Qualification et habilitation des examinateurs et évaluateurs	8
3.7.1 Recrutement	8
3.7.2 Habilitation	8
3.7.3 Maintien de l'habilitation	9
3.8 Dossiers des instructeurs, examinateurs et évaluateurs pratiques qualifiés	9

3.1 Audits des cours

§ 147.A.100	Appendices 1 et 3 Partie-66
§ 147.A.105	AMC 147.A.100 (i)
§ 147.A.110	AMC 147.A.105
§ 147.A.115	AMC 147.A.115 (c)
§ 147.A.120	AMC 147.A.120 (a)
§ 147.A.125	AMC 147.A.130 (b)
§ 147.A.130	AMC 147.A.135
§ 147.A.135	AMC 147.A.140
§ 147.A.140	AMC 147.A.145 (d)
§ 147.A.145	
§ 147.A.150	
§ 147.A.155	
§ 147.A.300	

Les cours sont audités selon la procédure du MSQI :
MSQI/AI/AI_COURS/MSQI_AI_COURS_TEMPLATE

Au moins un cours théorique et un cours pratique sont audités chaque année.

On trouve dans le MSQI un modèle de traçabilité des cours audités :
MSQI/AI/AI_COURS/MSQI_AI_COURS_AUDITES_TEMPLATE

On retrouvera les cours audités sur le planning d'audit annuel dans les documents de Suivi_Qualité.

3.2 Audits des examens

§ 147.A.100	§ 147.A.140	AMC 147.A.100 (i)
§ 147.A.105	§ 147.A.145	AMC 147.A.105
§ 147.A.110	§ 147.A.150	AMC 147.A.130 (b)
§ 147.A.125	§ 147.A.155	AMC 147.A.135
§ 147.A.130	§ 147.A.305	AMC 147.A.140
§ 147.A.135	Appendices 2 et 3 Partie-66	AMC 147.A.145 (d)

L'audit des examens se fait selon la procédure :
MSQI/AI/AI_EXAM/MSQI_AI_EXAM_TEMPLATE

Au moins un examen doit être audité chaque année.

On trouve dans le MSQI un modèle de traçabilité des examens audités :
MSQI/AI/AI_EXAM/MSQI_AI_EXAM_AUDITES_TEMPLATE

On retrouvera les examens audités sur le planning d'audit annuel dans les documents de Suivi_Qualité.

3.3 Analyse des résultats d'examens

§ 147.A.130	AMC 147.A.130(b)
§ 147.A.135	AMC 147.A.135
§ 147.A.140	AMC 147.A.140
§ 147.A.145	AMC 147.A.145(d)
§ 147.A.150	§ 147.A.305
§ 147.A.155	Appendices 2 et 3 PARTIE 66

L'objectif de l'analyse des résultats d'examens est d'améliorer la qualité de la formation.

L'analyse des résultats est une analyse statistique.

Qui :

Cette analyse est réalisée par le **RE**, et peut donner lieu à des demandes d'actions correctives après saisie du **RQ**.

Les destinataires de ces analyses sont :

- *pour information* : le **DR**, le **RF** et le **RQ**
- *pour action* : les instructeurs concernés par une éventuelle action corrective

Comment :

Des statistiques sont effectuées pour les examens représentatifs (à l'appréciation du RE) sur les critères suivants :

- Taux de réussite global = Nombre d'apprenants admis à l'examen / nombre d'apprenants présents à l'examen.

→ Seuil critique module = 50%

- Taux d'échec par question = Nombre d'échecs à la question / nombre d'apprenants présents à l'examen.

(Ce calcul est appliqué à chaque session d'examen).

→ Seuil d'alerte:50%, Seuil critique : 60%

Concernant le seuil critique pour le taux d'échec par question, le RE analyse immédiatement le problème lors de la correction de l'examen.

En fonction de son champ de compétence technique sur le sous-module, il peut :

- Annuler la question de l'examen ou demander confirmation au responsable du sous-module (limité à 5% des questions d'un examen, et sous condition que cette annulation soit justifiable techniquement). On considère alors la réponse juste pour tous les candidats de la session. Cette annulation entraîne la nécessité de modifier ou d'annuler la question dans la base.
- Maintenir cette question si elle ne pose pas de problème.

Si les résultats de ces statistiques montrent des seuils critiques et si le problème ponctuel sur une/des questions ne peut pas être réglé directement par le **RE**, celui-ci doit avertir le **RQ** et le **RF**.

Le **RQ** doit auditer la partie incriminée en vue de pouvoir proposer des actions correctives.

3.4 Audit et analyse des actions correctives

§ 147.A.130	AMC 147.A.130(b)
§ 147.A.140	AMC 147.A.140

Quoi :

L'objectif principal du Système Qualité est de permettre à l'organisme de formation de s'assurer que les apprenants sont formés et évalués conformément aux exigences réglementaires.

Qui :

Le **RQ** a pour tâche et responsabilité de mener les audits internes et d'effectuer l'analyse des actions correctives.

Comment :

La surveillance s'exerce selon 2 types de contrôles Qualité :

- les audits de diagnostics internes
- les sondages qualité

Tout point non conforme à la réglementation fait l'objet d'une Demande d'Action Corrective (DAC) écrite par le RQ et visible sur le site intranet dans :

Demands d'Actions Correctives

Chaque DAC contient :

- un numéro s'incrémentant à chaque nouvelle DAC écrite
- le trigramme de la personne destinataire de la DAC
- le sujet de la DAC
- la date d'ouverture de la DAC
- le niveau d'urgence de la DAC
- les échéances de clôture de la DAC

Elles seront suivies par le RQ via cet outil dans le but de clôturer la DAC.

Toutes les DAC clôturées sont archivées.

On trouvera un exemple de tableau des DAC et de DAC dans :

MSQI/AI/AI_ANNUEL/MSQI_AI_DAC_TEMPLATE

3.4.1 L'audit de diagnostic interne

Quoi :

Cet audit a pour objectifs de vérifier la conformité des SMA à la réglementation.

C'est un outil de diagnostic décrivant un processus méthodique, indépendant, et documenté. Il permet de vérifier des faits qui déterminent dans quelle mesure l'ensemble des exigences de la réglementation est appliqué. Il s'agit d'un contrôle de l'ensemble de l'organisme de formation (processus et procédures).

Qui :

Le système Qualité prend en charge l'audit interne annuel, il se fait sous la responsabilité du **RQ**.

Le **DR** peut demander qu'un audit interne supplémentaire soit réalisé.

Le SQ mené par la RQ sera audité par le suppléant RQ par souci d'indépendance.

Quand :

La surveillance interne se fait selon un programme défini chaque année par le RQ et approuvé par DR.

La fréquence est d'au moins un audit de diagnostic interne complet sur 12 mois.

Le calendrier d'audit interne est donné à l'ensemble de l'équipe, chaque année en réunion de revue du DR.

Comment :

Un modèle de document d'audit interne donnant le calendrier et le suivi de l'audit de l'année en cours est donné dans le MSQI :

MSQI/AI/AI_ANNUEL/MSQI_AI_ANNUEL_TEMPLATE

La procédure de gestion de l'audit est donnée dans :

MSQI/AI/AI_ANNUEL/MSQI_AI_ANNUEL_PROCEDURE

La procédure de retour d'information des constatations lors des audits internes se trouvent dans :

MSQI/AI/AI_ANNUEL/MSQI_AI_RETOUR_INFO_PROCEDURE

3.4.2 Le sondage Qualité

Quoi :

Les procédures et les processus des SMA peuvent à tout moment faire l'objet d'un contrôle Qualité. Le sondage permet au **SQ** de faire un contrôle ponctuel d'une procédure ou d'un processus sans avoir à en informer le **DR**.

Quand :

Contrairement à l'audit de diagnostic interne, ce contrôle n'est pas obligatoirement planifié.

Qui :

Les sondages sont réalisés sous la responsabilité du **RQ**.

Comment :

On retrouve la procédure de gestion des documents d'audit par sondage dans :

MSQI/AI/AI_SONDAGE/MSQI_AI_SONDAGE_PROCEDURE

3.5 Revue annuelle du Dirigeant Responsable

§ 147.A.105	AMC 147.A.105
§ 147.A.130	AMC 147.A.130 (b)
§ 147.A.140 (a) 1	AMC 147.A.140

Quoi :

La revue annuelle du **DR** est une réunion de bilan sur la formation Partie 147.

Qui :

Elle est préparée par le **RQ** et le **DR**. **Y sont conviés : DR, RQ, RF, RE.**

Quand :

Elle se fait une fois par an.

Comment :

- Cette revue se fera suivant le modèle que l'on retrouve dans le MSQI :
MSQI/REVUE_DR/MSQI_CR_REVUE_DR_TEMPLATE
- Chaque Revue de Dirigeant Responsable fait l'objet d'un compte-rendu rédigé par le RQ et diffusé par le RQ à l'ensemble de l'équipe.
- Le RQ archive le compte-rendu dans les documents de Suivi_Qualité.

3.6 Qualification et habilitation des instructeurs

§ 147.A.105 (f) et (h)	AMC et GM 147.A.105 (f) et (h) ; R52-02
§ 147.A.110	GM 147.A.110

3.6.1 Recrutement

Les exigences réglementaires pour le recrutement des instructeurs sont requises par le **RF** et contrôlées par le **RQ**.

La procédure de recrutement de chaque instructeur se trouve dans :

MSQI/INTERVENANT/MSQI_INTERVENANT_RECRUTEMENT_PROCEDURE

3.6.2 Habilitation

Le **RF** est en charge de l'habilitation des instructeurs. Le **RQ** contrôle cette habilitation.

L'habilitation des instructeurs à intervenir sur les modules ou sous-modules est spécifiée dans le dossier de chaque instructeur sur le site intranet.

La procédure de gestion de cette habilitation se trouve dans :

MSQI/INTERVENANT/MSQI_INTERVENANT_RECRUTEMENT_PROCEDURE

3.6.3 Maintien de l'habilitation

Le **RF** organise et planifie les formations des instructeurs.

Le maintien de l'habilitation dépend de la formation continue exigée que l'on retrouve dans :

MSQI/INTERVENANT/MSQI_INTERVENANT_FORMATION_CONTINUE_PROCEDURE

3.7 Qualification et habilitation des examinateurs et évaluateurs

§ 147.A.105 (f) et (h)	AMC et GM 147.A.105 (f) et (h)
§ 147.A.110	GM 147.A.110

3.7.1 Recrutement

Les exigences réglementaires pour le recrutement des examinateurs et évaluateurs sont requises par le **RF** et contrôlées par le **RQ**.

La procédure de recrutement des examinateurs et CP se trouve dans :

MSQI/INTERVENANT/MSQI_INTERVENANT_RECRUTEMENT_PROCEDURE

3.7.2 Habilitation

Le **RF** est en charge de l'habilitation des examinateurs et évaluateurs pratiques. Le **RQ** contrôle cette habilitation.

L'habilitation des examinateurs et évaluateurs à intervenir sur les modules ou sous-modules est spécifiée dans le dossier de chaque instructeur sur le site intranet dans :

Intervenants/Compétences

La procédure de gestion de cette habilitation se trouve dans :

MSQI/INTERVENANT/MSQI_INTERVENANT_RECRUTEMENT_PROCEDURE

Cela n'est pas applicable pour les CP externes.

3.7.3 Maintien de l'habilitation

Le **RF** organise et planifie les formations des examinateurs et contrôleurs pratiques.

Le maintien de l'habilitation dépend de la formation continue exigée que l'on retrouve dans :

MSQI/INTERVENANT/MSQI_INTERVENANT_FORMATION_CONTINUE_PROCEDURE

3.8 Dossiers des instructeurs, examinateurs et évaluateurs pratiques qualifiés

§ 147.A.105 (f) et (h)	AMC et GM 147.A.105 (f) et (h)
§ 147.A.110	GM 147.A.110

Un modèle de dossier d'intervenant se trouve dans le MSQI:

MSQI/INTERVENANT/MSQI_INTERVENANT_DOSSIER_TEMPLATE

Il spécifie ce que doit contenir le dossier.

La procédure pour la gestion de ces dossiers se trouve dans le MSQI :

MSQI/INTERVENANT/MSQI_INTERVENANT_DOSSIER_PROCEDURE