

RÉPUBLIQUE DU CONGO
AGENCE NATIONALE DE L'AVIATION CIVILE



**GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE
PROCEDURE DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE
EN ESCALE**

Réf. : G-DSA-4266-OPS

	Nom	Fonction	Date	Visa
Rédaction	Micheline PABOU MBAKI	Chef de Bureau Exploitation Technique des Aéronefs	27 FEV 2020	
Vérification	Lin Saturnin BOPOULOU	Chef de Service Exploitation Technique des Aéronefs	01 MARS 2020	
Validation	Michel Arcadius MOTOLY	Directeur de la Sécurité Aérienne	02 MARS 2020	
Approbation	Serge Florent DZOTA	Directeur Général	03 MARS 2020	

Edition 01 – Février 2020

Niveau de diffusion : ☒ Interne ☒ Externe ☐ Confidentiel

LISTE DE DIFFUSION

N° Copie	Sigle	Destinataire	Format
01	DG	Directeur Général	P/E
02	CQ	Cellule Qualité	P/E
03	SETA	Service Exploitation Technique des Aéronefs	P/E
04	BETA	Bureau Exploitation Technique des Aéronefs	P/E
05	SINA	Service Immatriculation et Navigabilité des Aéronefs	P/E
06	BAD	Bureau Archivages et Documentation	P/E
00	DSA	Directeur de la Sécurité Aérienne	P/E
N00	ISA	Inspecteurs de la sécurité aérienne	E

Observations :

P = Version Papier
E = Version Electronique
N00 = Numéro de la version neutre pour large diffusion
00 = Version originale

LISTE DES PAGES EFFECTIVES

Chapitre	Page	N° Édition	Date Édition	N° Révision	Date Révision
PG	1	01	27/02/2020	00	-
LD	1	01	27/02/2020	00	-
LPE	1	01	27/02/2020	00	-
LA	1	01	27/02/2020	00	-
LR	1	01	27/02/2020	00	-
TM	1	01	27/02/2020	00	-
I	1	01	27/02/2020	00	-
II	1	01	27/02/2020	00	-
III	1	01	27/02/2020	00	-
3.1	1	01	27/02/2020	00	-
3.2	5	01	27/02/2020	00	-
IV	7	01	27/02/2020	00	-
V	8	01	27/02/2020	00	-
5.1	9	01	27/02/2020	00	-
5.2	10	01	27/02/2020	00	-
5.3	10	01	27/02/2020	00	-
5.4	11	01	27/02/2020	00	-
5.5	12	01	27/02/2020	00	-
5.6	12	01	27/02/2020	00	-
5.7	13	01	27/02/2020	00	-
ANNEXE 1	1 à 50	01	27/02/2020	00	-
ANNEXE 2	1	01	27/02/2020	00	-



ENREGISTREMENT DES RÉVISIONS

N° de révision	Date d'application	Date d'intégration	Emargement	Remarques
00	24/03/2020	27/02/2020		Edition initiale

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : LR 1 de 1 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

LISTE DES RÉFÉRENCES

Référence	Source	Titre	N° d'Édition	Date de l'Édition
Doc 9626 Partie 4 Chapitre 4.10	OACI	Manuel de la réglementation du transport aérien international	2 ^{ième} édition	2004
Arrêté n° n°23168/MTACMM/CAB Chapitre 5	MTACMM	Certification des prestataires de services d'assistance en escale.	00	21 décembre 2019
TMA-IATA-AHMAVE	IATA	Airport Handling Manual	38 ^{ième} édition	Décembre 2017

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : TM 1 de 1 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

TABLE DES MATIÈRES

I.	OBJET	1
II.	DOMAINE D'APPLICATION	1
III.	DEFINITIONS ET ABREVIATIONS	1
	3 .1. Définitions	1
	3 .2. Abréviations	5
IV.	GENERALITES	7
V.	STRUCTURE STANDARD DU MANUEL	8
	5 .1. Contenu de la Partie 0	9
	5 .2. Contenu de la Partie 1	10
	5 .3. Contenu de la Partie 2	10
	5 .4. Contenu de la Partie 3	11
	5 .5. Contenu de la Partie 4	12
	5 .6. Contenu de la Partie 5	12
	5 .7. Contenu de la Partie 6	13
	ANNEXE 1	1 à 50
	ANNEXE 2	1

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : 1 de 13 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

I. OBJET

Le présent guide de rédaction du manuel de procédures de l'opérateur d'assistance en escale a pour objectif d'aider les prestataires de services dans la rédaction de leur manuel de procédures.

II. DOMAINE D'APPLICATION

Ce guide est applicable à toutes les entreprises d'assistance en escale détentrices ou postulant à un certificat d'opérateur d'assistance en escale (COAE) conformément à l'annexe à l'Arrêté n°23168/MTACMM/CAB du 21 décembre 2019 relatif à la certification des prestataires de services d'assistance en escale.

III. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

3.1 DEFINITIONS

Pour l'application du présent guide, les termes et expressions ci-après ont les significations suivantes :

Accepté/acceptable : ce que l'ANAC ne considère pas comme inapproprié aux fins visées ;

Actes d'intervention illicite (définition donnée à titre indicatif). Actes ou tentatives d'actes de nature à compromettre la sécurité de l'aviation civile et du transport aérien incluant, sans s'y limiter :

- La capture illicite d'un aéronef ;
- La destruction d'un aéronef en service ;
- La prise d'otages à bord d'un aéronef ou sur un aéroport ;
- L'intrusion par la force à bord d'un aéronef, dans un aéroport ou dans l'enceinte d'une installation aéronautique ;
- L'introduction à bord d'un aéronef ou dans un aéroport d'une arme, d'un engin dangereux ou d'une matière dangereuse, à des fins criminelles ;
- L'utilisation d'un aéronef en service dans le but de causer la mort, des blessures corporelles graves, ou des dégâts importants à des biens ou à l'environnement ; et
- La communication d'informations fausses de nature à compromettre la sécurité d'un aéronef en vol ou au sol, de passagers, de navigants, de personnel au sol ou du public, dans un aéroport ou dans l'enceinte d'une installation de l'aviation civile.

Aérodrome: surface définie sur terre ou sur l'eau (comprenant, éventuellement, bâtiments, installations et matériels), destinée à être utilisée, en totalité ou en partie, pour l'arrivée, le départ et les évolutions des aéronefs à la surface;

Aéronef: tout appareil qui peut se sustenter dans l'atmosphère grâce à des réactions de l'air autres que les réactions de l'air sur la surface de la terre ;

Aéroport : Toute partie du territoire d'un État membre qui peut être utilisée pour l'exploitation aérienne commerciale ;

Aire de manœuvre : Partie d'un aérodrome à utiliser pour les décollages, les atterrissages et la circulation des aéronefs à la surface, à l'exclusion des aires de trafic.

Aire de mouvement : Partie d'un aérodrome à utiliser pour les décollages, les atterrissages et la circulation des aéronefs à la surface, et qui comprend l'aire de manœuvre et les aires de trafic.

Aire de trafic : Aire définie, sur un aérodrome terrestre, destinée aux aéronefs pendant l'embarquement ou le débarquement des voyageurs, le chargement ou le déchargement de la poste ou du fret, l'avitaillement ou la reprise de carburant, le stationnement ou l'entretien.

Assistance en escale : Ensemble des services rendus sur un aéroport à un transporteur aérien qui couvrent les activités telles que définies par l'IATA dans le "Airport Handling Manual" (en abrégé AHM) ;

Auto-assistance en escale : situation dans laquelle une compagnie aérienne fournit directement à elle-même une ou plusieurs catégories de services d'assistance exclusivement à ses aéronefs (aéronefs portant pavillon du transporteur aérien) et ne passe avec un tiers aucun contrat, sous quelque dénomination que ce soit, ayant pour objet la prestation de tels services. Un transporteur aérien n'est pas considéré comme tiers par rapport à un autre transporteur aérien si l'un détient dans l'autre une participation majoritaire ou si une même entité détient dans chacun d'eux une participation majoritaire ;

Avion : Aérodyne entraîné par un organe moteur et dont la sustentation en vol est obtenue principalement par des réactions aérodynamiques sur des surfaces qui restent fixes dans des conditions données de vol

Bagages : Objets personnels des passagers ou des membres d'équipage transportés soit comme bagages à main ou comme bagages de soute sur un aéronef, en vertu d'un accord avec l'exploitant.

Bagages de soute : Bagages acceptés pour être transportés dans la soute d'un aéronef à bord duquel a embarqué le passager qui les a enregistrés.

Bagages non accompagnés : Bagages transportés comme fret, que ce soit à bord du même aéronef ou d'un autre aéronef que celui qui transporte les personnes auxquelles ils appartiennent.

Certificat de transporteur aérien (CTA) : permis autorisant un exploitant à effectuer des vols de transport commercial spécifiés.

Contrôle de sûreté : Mesures établies visant à empêcher l'introduction d'armes, d'explosifs ou d'autres engins, articles ou substances dangereux qui peuvent être utilisés pour commettre un acte d'intervention illicite.

Exploitant : personne, organisme ou entreprise qui se livre ou propose de se livrer à l'exploitation d'un ou de plusieurs aéronefs ;

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : 3 de 13 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

Exploitant d'aérodrome : toute personne physique ou morale, titulaire de certificat d'aérodrome, soit la personne responsable de l'aérodrome y compris un employé, un mandataire ou un représentant autorisé de cette personne ;

FOD (Foreign Object Damage) : abréviation anglophone couramment utilisée pour désigner des dommages par corps étranger ;

Fret ou Marchandises : Tous biens, autres que le courrier, les provisions de bord et les bagages accompagnés ou mal acheminés, transportés à bord d'un aéronef.

Gestionnaire d'aérodrome : toute personne physique ou morale chargée par l'Etat de la gestion et de l'exploitation de l'aérodrome ;

Inspection/filtrage : Mise en œuvre de moyens techniques ou autres en vue d'identifier et/ou de détecter les armes, les explosifs ou tous autres engins, articles ou substances dangereux qui peuvent être utilisés pour commettre un acte d'intervention illicite.

Maintenance : exécution des tâches d'entretien nécessaires au maintien en état de bon fonctionnement du matériel d'assistance ;

Maintenance en ligne : pour ce règlement l'entretien en ligne, quelquefois appelé maintenance légère, désigne généralement les visites pré vol, journalières, hebdomadaires et dépannage.

Manuel de procédure de l'opérateur d'assistance en escale : manuel où sont consignées les procédures, instructions et indications destinées au personnel d'assistance en escale pour les guider dans l'exécution de ses tâches ;

Opérateur d'assistance en escale ou opérateur : prestataire de services d'assistance en escale qui fournit des services d'assistance aux tiers ou à une compagnie aérienne qui effectue une auto assistance en escale.

Passager indiscipliné : Personne qui, à bord d'un aéronef civil, entre le moment où les portes de l'aéronef sont verrouillées avant le décollage et celui où elles sont ouvertes après l'atterrissage, intentionnellement :

- a) Assaille, intimide, menace ou commet une grave imprudence qui perturbe le bon ordre ou la sécurité de personnes ou de biens ;
- b) Assaille, intimide, menace ou gêne l'équipage de conduite dans l'exercice de ses fonctions ou l'empêche de s'en acquitter ;
- c) Commet une grave imprudence ou endommage un aéronef, son équipement ou des structures et matériel qui lui sont accessoires, en perturbant ainsi le bon ordre ou la sécurité de l'aéronef ou de ses occupants ;
- d) Donne de faux renseignements mettant ainsi en danger un aéronef en vol ;

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : 4 de 13 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

e) Ne suit pas les ordres ou instructions licites donnés pour assurer l'exploitation sûre, ordonnée et efficace de l'aéronef.

Passager perturbateur : Passager qui ne respecte pas les règles de conduite à un aéroport ou à bord d'un aéronef ou qui ne suit pas les instructions du personnel de l'aéroport ou des membres d'équipage et perturbe de ce fait le bon ordre et la discipline à l'aéroport ou à bord de l'aéronef.

Personne à mobilité réduite : Toute personne dont la mobilité est réduite, par suite d'une incapacité physique (sensorielle ou motrice), d'une déficience intellectuelle, de l'âge, de la maladie ou de toute autre cause génératrice d'un handicap dans l'usage du transport aérien et dont la situation requiert une attention particulière et une adaptation à ses besoins des services offerts à l'ensemble des passagers.

Personne expulsée (DEPO) : Personne qui, ayant été admise légalement dans un État par ses autorités où étant entrée dans un État illégalement, reçoit ultérieurement l'ordre formel des autorités compétentes de quitter cet État.

Personne non admissible (INAD) : Personne dont l'admission dans un État est ou sera refusée par les autorités de cet État.

Note. Une telle personne doit normalement être renvoyée, par les soins du transporteur aérien qui l'a transportée à bord d'un de ses aéronefs, dans l'État de départ, ou vers tout autre État où elle est admissible.

Plan de l'opérateur d'assistance en escale : description détaillée des activités commerciales prévues par l'opérateur d'assistance en escale durant la période concernée, notamment pour ce qui est de l'évolution du marché et des investissements qu'il compte effectuer, ainsi que des incidences financières et économiques de ses activités ;

Prestataire de services d'assistance en escale ou Prestataire : toute personne physique ou morale fournissant à des tiers une ou plusieurs services d'assistance en escale ;

Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile : Programme écrit, élaboré par l'ANAC en matière de sûreté de l'aviation civile, énonce la politique de l'Etat en matière de sûreté de l'aviation civile, ainsi que les règles, normes, mesures, pratiques et procédures connexes, adoptées pour assurer la protection de l'aviation civile internationale contre des actes d'intervention illicite.

Sûreté : Protection de l'aviation civile contre les actes d'intervention illicite. Cet objectif est réalisé par une combinaison de mesures et de ressources humaines et matérielles.

Transporteur aérien ou usager du service d'assistance : toute personne physique ou morale transportant par voie aérienne des passagers, du courrier et/ou du fret, au départ ou à destination de l'aérodrome considéré ;

Usagers : toute personne physique ou morale ayant recours ou utilisant des services d'assistance en escale.

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : 5 de 13 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

Zone de fret : Zone qui comprend les installations destinées à la manutention du fret. Cette zone englobe les aires de trafic, les bâtiments et magasins de fret, les parcs de stationnement et les routes qui les desservent.

Zone d'Evolution contrôlée (ZEC) : elle n'existe qu'en présence d'un aéronef à son poste de stationnement. Cette zone peut être matérialisée par une ligne rouge continue bordée de blanc. Des règles internationales définissent les procédures d'accès à cette zone pour tous les engins de piste, qui sont complétées par le règlement d'exploitation des plates-formes pouvant définir des cas particuliers.

3.2 ABREVIATIONS

APRS : Approbation Pour Remise en Service

ATC : Contrôle du trafic aérien

ATE : Agent technique exploitation

AVSEC : Abréviation anglaise signifiant « Sûreté de l'Aviation Civile ».

BCB : Bulletin complémentaire de bagages

CAP/ PAC : Corrective action plan (plan d'actions correctrices)

CDB : Commandant de bord

CITES : Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction

CIZR : Carte d'identité en zone réglementée

CMC : Certificat de membre d'équipage

CTA : Certificat de Transporteur Aérien

CV : Curriculum vitae

DBR : Conditions d'utilisation du compte rendu de bagage endommagé

DEPO : Personne expulsée

DR : Dirigeant responsable

EDP : electronic data processing

ERP : Emergency response plan (plan d'intervention d'urgence)

FOD : Foreign Object Damage

GPU : Ground power unit

GSE : équipement d'assistance en piste (Ground Support Equipment)

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : 6 de 13 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

HEA : Règles pour le chargement du fret pondéreux

IATA : International Air transporter association (Association internationale des transporteurs aériens)

I/F : Inspection Filtrage

IFBS : Inspection Filtrage des Bagages de Soute

INAD : Abréviation du mot anglais « Inadmissible Passenger » signifiant « Personne Non Admissible ».

LIR : Loading Instruction/Report

LMC : Last Minute Change (Modalité de dernière minute)

LTA : Lettre du transporteur Aérien

MAN : Pistes et voies de circulation avion

MOAE : Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale

NOTOC : Notification to the Captain

OACI : Organisation de l'Aviation Civile Internationale

OMA : Organisme de Maintenance Agréé

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

ONU : Organisation des Nations Unies

PBWS : Fiche de pesée des passagers et bagages

PIR : Property Irregularity Report (Constat ou rapport d'irrégularité bagage)

PMR : Passagers à mobilité réduite

PNFSAC : Programme National de Formation à la Sûreté de l'Aviation Civile

PNSAC : Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile

SGS : Système de Gestion de la Sécurité

SMI : Standards d'identification des messages

SPF : Animaux de laboratoire classés « specific pathogen free »

TMA : Technicien de Maintenance d'Aéronefs

TPM : Manifeste passagers en manuel ou télégraphique

TWOVs : Passagers en transit sans visa

ULD : Unit Load Device (unité de chargement)

VIP : Very Important Person

ZEC : Zone d'Evolution contrôlée

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : 7 de 13 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

IV. GENERALITES

- (a) Chaque prestataire de services d'assistance en escale doit mettre à la disposition de son personnel un manuel de procédures pour le guider dans l'exercice de ses fonctions, ce manuel est approuvé par l'ANAC.
- (b) Chaque prestataire de services d'assistance en escale doit élaborer et tenir à jour un manuel de procédures de l'opérateur d'assistance en escale.
- (c) En introduction du manuel, le postulant s'engage d'une part à ce que son manuel soit conforme aux exigences réglementaires et d'autre part à ce qu'il contienne les procédures auxquelles doit se conformer le personnel concerné. Le manuel de l'opérateur d'assistance en escale est l'un des moyens principaux par lesquels l'opérateur s'assure de la sécurité de ses prestations.
- (d) L'examen du manuel de l'opérateur d'assistance en escale par l'ANAC est une étape essentielle de la délivrance du certificat de l'opérateur d'assistance en escale et de la surveillance continue de l'opérateur. Les informations que contient ce manuel sont très variées et en constante évolution. Avant la délivrance du certificat OAE, l'ANAC doit déterminer si le contenu du manuel est acceptable.
- (e) Le rôle de l'ANAC dans l'approbation du manuel, n'est pas de réaliser un examen exhaustif dans le détail du contenu de ce manuel, compte tenu d'une part, de la charge de travail qu'il représente et, d'autre part de son incapacité juridique à contrôler certaines parties ou certains aspects du manuel, non régis par la réglementation. L'acceptation du manuel ne garantit donc pas à l'opérateur que le manuel ne présente aucune non-conformité à la réglementation en vigueur. Il conviendra d'y sensibiliser les opérateurs, seuls responsables de cette conformité.
- (f) En revanche, l'acceptation du manuel par l'ANAC doit attester à l'opérateur que l'examen non exhaustif par le service habilité, dans la limite de ses moyens et compte tenu de la réglementation, ne lui a pas permis de déceler de non-conformités de nature à compromettre la sécurité dans la fourniture de ses services d'assistance en escale.
- (g) Après l'acceptation du manuel, lorsqu'elle étudiera un domaine d'activité particulier dans le cadre de la surveillance continue, l'ANAC pourra être amenée à vérifier le contenu de l'ensemble des informations du manuel afférentes à ce domaine. L'ANAC peut détecter lors de cet examen complémentaire des non-conformités qui la conduiront à exiger une modification du manuel par l'opérateur.
- (h) La structure du MOAE doit être constituée au minimum de six (6) parties principales :
 - 1) La partie « administration du manuel ou pages de présentation du MOAE ».
 - 2) Les procédures d'ordre général liées à l'organisation de l'opérateur d'assistance en escale.

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : 8 de 13 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

- 3) Les procédures d'assistance spécifiques traitant tous les aspects sur la manière dont les services d'assistance sont fournis.
 - 4) Les procédures de système qualité, y compris les méthodes de formation du personnel, la qualification des agents techniques d'exploitation, des personnes habilitées à prononcer l'APRS selon le cas d'assistance et du personnel effectuant les audits qualité.
 - 5) Les procédures et les documents de travail liés aux exploitants aériens sous-contrats.
 - 6) Une 6ème partie "APPENDICES" doit être prévue dans le MOAE. Elle doit être composée de certaines listes d'informations nécessaires et des exemples des principaux documents référencés dans les procédures du MOAE.
- (i) Pour des raisons de standardisation et de facilité de rédaction du MOAE par les opérateurs d'assistance en escale, l'ANAC préconise d'adopter la structure du MOAE comme présenté ci-dessous. Néanmoins l'opérateur d'assistance en escale peut adopter une autre structure si acceptable par l'ANAC car **l'opérateur d'assistance en escale est seul responsable de la conformité des informations inscrites dans son manuel de procédures.**
 - (j) L'approbation du manuel indique au prestataire de services d'assistance en escale que l'examen effectué compte tenu de la réglementation en vigueur, ne présente aucune non-conformité. Les opérateurs d'assistance en escale sont seuls responsables de la conformité finale.
 - (k) Après l'acceptation du manuel de procédures de l'opérateur d'assistance en escale, l'ANAC procédera aux inspections des installations, de la logistique, du personnel, l'organisation et les procédures du postulant, dans le cadre de la certification et de la surveillance continue. L'ANAC peut déceler lors des inspections des non-conformités qui peuvent conduire à la modification du manuel ou des actions correctrices par l'opérateur d'assistance en escale.

V. STRUCTURE STANDARD DU MANUEL

Cette partie présente les différents points à traiter dans chaque section du MOAE.

Il est recommandé de présenter le Manuel de procédures de l'opérateur d'assistance en escale selon les prescriptions énoncées ci-dessous :

- (a) Le manuel doit se présenter sous la forme d'un classeur pour faciliter les mises à jour ;
- (b) Le manuel doit avoir un format électronique ;
- (c) Le nom de l'opérateur et le logo doivent être inscrits sur la page de couverture mais aussi sur la tranche de chaque volume ;
- (d) Pour faciliter la consultation des documents, les chapitres doivent être séparés. Les séparations (intercalaires, onglets, etc.) doivent porter le numéro et le titre du chapitre.
- (e) Le papier utilisé doit être de couleur blanche, assez résistant et assez épais pour éviter la transparence. Les photocopies d'un format convenable sont acceptées à condition d'être lisibles ;

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : 9 de 13 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

- (f) L'impression doit être faite avec une encre noire sauf lorsqu'il s'avère nécessaire de mettre en relief un texte ou une figure. Elle peut être en recto-verso ou recto simple.

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

- (g) Le format des pages doit être celui du type commercial normalise A4 (21 x 29,7 cm) ;
- (h) Toutes les pages doivent être perforées pour être classées sous couverture résistante à brochage mobile, permettant une insertion ou un retrait facile des pages lors d'une mise à jour.
- (i) Le manuel de procédures de l'opérateur d'assistance en escale est rédigé en **langue Française**.
- (j) Les pages doivent comporter une marge de 3 cm cote reliure et de 1,5 cm au moins côte libre. Un espace suffisant est laissé : Chaque page du manuel de procédures de l'opérateur d'assistance en escale doit comporter un cartouche :

(1) L'en-tête contenant :

- (i) le nom et le logo de l'exploitant (nom officiel)
- (ii) la désignation du document "MOAE" ;
- (iii) l'édition ;
- (iv) l'amendement ou la révision ;
- (v) les dates de l'édition / de l'amendement ou de la révision ;
- (vi) le chapitre du MOAE associé ;
- (vii) le numéro de page.

(2) Le bas de page, pour indication du sous-chapitre, de la section ou autre information ainsi que la pagination. Chaque page est identifiée dans le coin inférieur droit par un numéro se rapportant au chapitre du manuel de procédures de l'opérateur d'assistance en escale et à la page elle-même.

5.1.- Contenu de la Partie 0

- (a) Cette partie présente les pages d'administration et de contrôle du manuel
- (b) On trouve les pages suivantes :
- 1) Page de garde (couverture) précise :
 - (i) Nom officiel et logo de l'organisme ;
 - (ii) Adresse, numéros de téléphone et adresse électronique du siège social et du (des) site(s) d'entretien ;
 - (iii) Rubrique de l'approbation par l'ANAC ;
 - (iv) Titre du manuel ou Numéro d'identification (référence du manuel), numéros et dates d'édition et de la révision ou de l'amendement du manuel ;

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : 10 de 13 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

- (v) Signatures de la revue et de l'approbation du manuel
- 2) Liste des pages effectives ;
- 3) Table des matières ;
- 4) Liste des amendements avec les dates d'édition/amendement associés ;
- 5) Page d'amendement ou de révisions ;
- 6) Liste de diffusion.

5.2.- Contenu de la Partie 1

- (a) Cette partie du MOAE constitue la partie "ORGANISATION" du MOAE qui doit être présenté dans tous les cas sous la forme d'un document unique.
- (b) Généralement les points suivants sont décrits dans la présente partie :
 - 1) Engagement du dirigeant responsable de l'opérateur ;
 - 2) Personnel de commandement ;
 - 3) Organigramme général ;
 - 4) Tâches et responsabilités du personnel de commandement et les intérimis en cas d'absence prolongée ;
 - 5) Liste du personnel ayant reçu une habilitation [Agents techniques d'exploitation (ATE) et Technicien de maintenance aéronef (TMA)] ;
 - 6) Description générale des ressources humaines ;
 - 7) Description générale des installations sur chaque site devant être agréé ;
 - 8) Liste des services d'assistance fournis ou prévus d'être fournis par l'opérateur ;
 - 9) Procédure de notification à l'ANAC concernant les modifications de l'opérateur (évolutions des activités/certificat/ implantation/personnel de l'opérateur) ;
 - 10) Procédure d'amendement du manuel et des documents associés y compris, si applicable, les procédures de délégation.

5.3.- Contenu de la Partie 2 - Procédures générales

- (a) Cette partie du MOAE doit contenir les procédures de fonctionnement d'ordre général de l'opérateur d'assistance en escale.
- (b) Généralement les points suivants sont décrits dans la présente partie :
 - 1) Procédures d'évaluation des fournisseurs et de maîtrise de la sous-traitance ;
 - 2) Contrôle et acceptation des matériels reçus de l'extérieur ;
 - 3) Etalonnage des outillages et des instruments ;
 - 4) Utilisation du matériel d'assistance, des outillages et des instruments par le personnel ;

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : 11 de 13 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

- 5) Normes de la propreté des locaux ;
- 6) Instructions, y compris mise à jour et mise à disposition des informations au personnel ;
- 7) Programme et procédures d'assistance ;
- 8) Respect du programme d'entretien du matériel d'assistance ;
- 9) Documents utilisés et manière de les renseigner ;
- 10) Contrôle et archivage des dossiers techniques ;
- 11) Transmission des enregistrements à l'exploitant aérien ;
- 12) Notification des défauts à l'Autorité et à l'exploitant aérien ;
- 13) Gestion de la sécurité.

Note. — La complexité et la taille des opérations peuvent exiger que le SGS soit présenté dans un manuel distinct.

5.4.- Contenu de la Partie 3 - Procédures spécifiques

- (a) Cette partie du manuel doit contenir les procédures de fonctionnement à caractère spécifique de l'opérateur d'assistance en escale
- (b) Les procédures relatives à la fourniture des différents services que l'opérateur d'assistance en escale est autorisé à fournir doivent être décrites en détail dans cette partie du manuel.
- (c) Cette partie du manuel peut faire l'objet de plusieurs documents séparés établis par les différents départements de l'opérateur d'assistance en escale ou selon le domaine d'activité (ex. opérations aériennes, passagers et bagages, maintenance, catering, etc.)
- (d) Généralement les points suivants sont décrits dans cette partie :
 - 0) Généralités ;
 - 1) Représentation et fournitures de locaux ;
 - 2) Contrôle du chargement et communications ;
 - 3) Contrôle des unités de chargement (ULD) ;
 - 4) Passagers et bagages ;
 - 5) Services fret et poste ;
 - 6) Assistance piste / services RAMP ;
 - 7) Servicing d'aéronef ;
 - 8) Avitaillement carburant et remplissage huile ;
 - 9) Maintenance des aéronefs ;
 - 10) Opérations aériennes ;



République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : 12 de 13 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

- 11) Transport par voie de surface ;
- 12) Catering ;
- 13) Sécurité ;
- 14) Administration au sol et supervision.

5.5. Contenu de la Partie 4 - Procédures du système qualité

- (a) Cette partie du manuel doit contenir les procédures du système qualité de l'opérateur d'assistance en escale.
- (b) Généralement les points suivants sont décrits dans cette partie :
 - 1) Organisation du système qualité ;
 - 2) Audit des procédures de l'opérateur d'assistance en escale par le système qualité ;
 - 3) Audit des procédures d'actions correctrices par le système qualité ;
 - 4) Procédures de qualification et formation du personnel ;
 - 5) Dossiers des agents techniques d'exploitation et du personnel autorisé à certifier l'état de navigabilité des aéronefs ;
 - 6) Personnel du système qualité ;
 - 7) Contrôle des autorisations de déviation aux procédures de l'opérateur d'assistance en escale ;
 - 8) Contrôle des intervenants extérieurs (agent technique d'exploitation en renfort, technicien de maintenance, fabricants de matériel, autres).

5.6. Contenu de la Partie 5 - Exploitants sous contrat

- (a) Le MOAE doit préciser la liste des exploitants aériens pour lesquels l'opérateur d'assistance en escale fournit des services.
- (b) Les paragraphes doivent plus généralement préciser les informations spécifiques liées aux clients exploitants aériens ; à savoir :
 - 1) Liste des exploitants aériens sous contrat ;
 - 2) Les procédures et documents de l'exploitant aérien ;
 - 3) Le contrôle et archivage des dossiers techniques pour l'exploitant aérien.



République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : 13 de 13 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

5.7. Contenu de la Partie 6 - APPENDICES

(a) Cette partie du manuel doit contenir tous les documents / formulaires basiques liés aux procédures contenues dans les parties ci-dessus, à savoir :

- 1) Exemples de documents ;
- 2) Listes des sous-traitants ;
- 3) Liste des sites agréés de l'opérateur d'assistance en escale.

Contenu des chapitres :

Le contenu détaillé des paragraphes de chaque partie du MOAE figure à l'ANNEXE 1 du présent guide.

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 1 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

ANNEXE 1 : Le contenu détaillé des paragraphes de chaque partie du MOAE

INTRODUCTION

- (a) L'introduction présente le but du manuel, à savoir qu'il s'agit d'un manuel établi pour respecter et démontrer le respect des exigences du certificat ;
- (b) L'opérateur d'assistance en escale peut aussi indiquer dans cette partie les renseignements généraux ci-dessous :
 - 1) Les références du certificat délivré par l'ANAC, si nécessaire ;
 - 2) Une présentation succincte mais précise de l'opérateur d'assistance en escale postulant au certificat. Ceci peut toutefois nécessiter une présentation dans un contexte plus large s'il appartient à un groupe ou à une structure ayant un domaine d'activité débordant le domaine couvert par le certificat ;

Note. — *tout Opérateur d'assistance en escale qui exploite ou envisage d'exploiter plusieurs activités aéronautiques autre que l'assistance en escale nécessitant des certificats différents délivrés par l'ANAC, doit constituer une entité juridique indépendante distincte pour chaque activité exploitée ou envisagée*

- 3) L'historique de la société - forme juridique actuelle ;
- 4) Les informations permettant de cerner l'identité de la société ;
- 5) Domaine d'activité de la société.

Note : *au cas où les renseignements indiqués en (b) figurent sur le certificat délivré par l'ANAC, il n'est plus nécessaire de les présenter dans la présente section.*

Exemple d'introduction :

Ce MOAE a été établi afin de satisfaire aux exigences du certificat de l'opérateur d'assistance en escale. Ce manuel est divisé comme suit :

- Partie 0 - Administration et contrôle du MOAE ;
- Partie 1 - Organisation de l'opérateur d'assistance en escale de service d'assistance en escale ;
- Partie 2 - Procédures générales de l'opérateur d'assistance en escale de service d'assistance en escale ;
- Partie 3 - Procédures spécifiques de l'opérateur d'assistance en escale de service d'assistance en escale ;
- Partie 4 - Procédures du système qualité ;
- Partie 5 - Exploitants aériens sous contrat ;
- Partie 6 - Appendices (exemple de documents).

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 2 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

Le MOAE décrit l'ensemble de l'organisation de l'opérateur d'assistance en escale, ses procédures de traitement et d'assistance en escale ainsi que les procédures de son système Qualité.

Les parties pertinentes du MOAE doivent être mises à la disposition de tous les agents impliqués dans les opérations d'assistance en escale de l'opérateur d'assistance en escale.

PARTIE 0 : ADMINISTRATION ET CONTROLE DU MANUEL DE PROCEDURES D'ASSISTANCE EN ESCALE

0 – 1 GENERALITES

(a) En tête du volume, on trouve les pages suivantes qui peuvent faire l'objet de la partie 0 du MOAE :

(b) Facilité d'utilisation et mise à jour. Le manuel doit être présenté sous une forme facilitant son utilisation et sa mise à jour.

1) Page de garde (couverture) qui précise :

(i) Nom officiel et logo de l'organisme ;

(ii) Adresse, numéros de téléphone et adresse électronique du siège social et du (des) site(s) d'entretien ;

(iii) Rubrique de l'approbation par l'ANAC ;

(iv) Titre du manuel ou Numéro d'identification (référence du manuel), numéros et dates d'édition et de la révision ou de l'amendement du manuel ;

(v) Signatures de la revue et de l'approbation du manuel

2) Liste des pages effectives. Cette liste doit faire le reflet exact de la composition du document. Chaque page du MOAE sera listée en mentionnant son numéro d'amendement et la date de ce dernier. La liste des pages effectives est à réviser à chaque amendement

3) Tables des matières. Indiquer sur cette page la constitution de chaque partie du MOAE.

4) Listes des éditions/révisions/amendements du document avec les dates des éditions/révisions/amendements associées. Les pages d'amendement doivent présenter les principales révisions du document. Afin d'assurer la traçabilité des amendements successifs pour une même édition, une nouvelle page d'amendement est à créer pour chaque amendement tout en gardant les précédentes pages d'amendement. Les amendements peuvent dans certains cas être mentionnés dans la liste des pages en vigueur.

5) Listes des références

6) Liste de diffusion (ANAC, interne à l'entreprise, autres...)

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 3 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

- (c) Dans le cas de document séparés du MOAE de base (référéncés et associés), les pages de présentation de ces documents doivent répondre aux mêmes règles que ci-dessus.

PARTIE 1 : ORGANISATION DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

1 - 1. ENGAGEMENT DE LA SOCIETE PAR LE DIRIGEANT RESPONSABLE

1.1.1. Nomination du dirigeant responsable

- (a) Le MOAE doit comporter :

- 1) L'engagement du Dirigeant Responsable pour s'assurer que les moyens financiers, humains et matériels sont disponibles pour permettre d'accomplir la totalité des services exigés par ses clients conformément aux contrats d'assistance les liant, et en respectant les normes requises par l'ANAC.
- 2) Une déclaration signée par le Dirigeant Responsable confirmant que le MOAE établit la conformité du Prestataire à l'annexe de l'arrêté n°23168/MTACMM/CAB du 21 décembre 2019 relatif à la certification des prestataires de services d'assistance en escale et que l'opérateur d'assistance en escale s'y conformera à tout moment.
- 3) Cette déclaration doit couvrir l'intention du modèle de déclaration inclus dans ce même paragraphe qui peut être utilisé tel quel. Toute modification à cette déclaration ne doit pas en altérer le sens.
- 4) Organisation et procédures approuvées par le Dirigeant Responsable.
- 5) Engagement du Dirigeant Responsable sur le respect de l'annexe de l'arrêté n°23168/MTACMM/CAB du 21 décembre 2019 relatif à la certification des prestataires de services d'assistance en escale et les procédures de l'opérateur d'assistance en escale.
- 6) Accord du Dirigeant Responsable pour appliquer par défaut les règlements nouveaux ou amendés même s'ils sont en contradiction par rapport aux procédures de l'opérateur d'assistance en escale.
- 7) Prise en compte par le Dirigeant Responsable des risques de suspension, de modification ou de retrait du certificat par l'ANAC si les procédures ne sont pas appliquées.
- 8) Dans le cas de délégation des fonctions du Dirigeant Responsable à une autre personne, il est demandé d'inclure dans la déclaration du Dirigeant Responsable la délégation écrite des fonctions du Dirigeant Responsable (signature de la personne concernée, date, position) en sachant que la délégation doit comprendre une dotation budgétaire suffisante pour l'assistance.
- 9) L'engagement de l'opérateur d'assistance en escale doit aussi prendre en compte les points suivants :
 - (i) L'ANAC doit pouvoir accéder à l'opérateur d'assistance en escale pour exercer sa surveillance ;
 - (ii) L'opérateur d'assistance en escale doit s'acquitter de tous droits prescrit par l'ANAC.

1.1.2. Engagement du dirigeant responsable

- (b) Un modèle de déclaration du Dirigeant Responsable est présenté en ANNEXE 2.

1 - 2. PERSONNEL DE COMMANDEMENT

- (a) Le MOAE doit comporter les titres et noms des responsables acceptés par l'ANAC.



- (b) Chaque personnel désigné fait partie de la structure d'encadrement de l'opérateur d'assistance en escale et est responsable d'une partie des fonctions en sachant que les fonctions en question peuvent être divisées entre responsables ou combinées entre elles.
- (c) Chaque personnel doit rendre compte en dernier ressort au Dirigeant Responsable (directement)
- (d) L'opérateur d'assistance en escale peut adopter les titres qui lui conviennent mais doit en informer les différents responsables désignés.
- (e) Le MOAE doit aussi définir :
 - (i) Qui assure l'intérim de tout responsable en cas d'absence prolongée ;
 - (ii) Le cursus de chaque personnel de commandement doit faire l'objet d'une fiche de renseignement, formulaire (CV) ((sauf le DR) ;
 - (iii) La procédure de gestion des renseignements et la mise à disposition des documents aux Autorités.
- (f) L'opérateur d'assistance en escale doit donner l'accès à ses installations aux agents de l'ANAC en charge de sa surveillance.

1 - 3. TACHES ET RESPONSABILITES DU PERSONNEL DE COMMANDEMENT

Le MOAE doit comporter :

- 1) Les tâches et les responsabilités des responsables mentionnés dans cette sous partie, y compris les domaines qu'ils peuvent traiter directement avec l'ANAC au nom de l'opérateur d'assistance en escale.
- 2) Les responsabilités et tâches du Dirigeant Responsable doivent être définies en tenant compte plus particulièrement des missions spécifiques du DR.
 - (i) Prise en compte de la déclaration du Dirigeant Responsable sur le respect de l'annexe à l'arrêté n°23168/MTACMM/CAB du 21 décembre 2019 relatif à la certification des prestataires de services d'assistance en escale.
 - (ii) Responsabilité globale et en particulier financière de faire fonctionner la société.
 - (iii) Garantie que la réalisation de l'assistance se fait conformément aux normes requises par l'ANAC, procédures de l'opérateur d'assistance en escale.
 - (iv) Mise à disposition des moyens financiers, humains et matériels nécessaires.
 - (v) Surveillance de l'avancement des actions correctrices / revues des résultats globaux en terme de qualité.
 - (vi) Acquiescement des droits prescrits par l'ANAC.
 - (vii) Garantie d'un libre accès des Autorités à l'opérateur d'assistance en escale.
 - (viii) Validation des demandes d'évolution du certificat avant soumission aux Autorités.
- 3) Les responsabilités et tâches du Responsable Qualité doivent être définies en tenant compte plus particulièrement des missions spécifiques du Responsable Qualité.
 - (i) Mise en place d'un système qualité indépendant chargé de surveiller le respect des règlements et des procédures.
 - (ii) Planification et mise en œuvre d'un programme d'audits des procédures / des produits.
 - (iii) Organisation / réalisation des audits / établissements des rapports.
 - (iv) Demande des actions correctrices aux responsables concernés y compris au Dirigeant Responsable.
 - (v) Suivi, coordination et contrôle de l'avancement des actions correctives.
 - (vi) Enquête sur les incidents et accidents liés aux opérations d'assistance.

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 5 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

- (vii) Contrôle des dossiers des agents techniques d'exploitation et du personnel de certification de l'état de navigabilité des aéronefs.
- (viii) Information au Dirigeant Responsable des sujets relatifs à la qualité.
- (ix) Approbation des instructions créées à partir de données approuvées.
- 4) Les responsabilités et tâches des autres responsables de l'assistance et de l'entretien du matériel et des aéronefs doivent être définies en tenant compte plus particulièrement des missions spécifiques de ces responsables.
 - (i) S'assurer que la totalité de l'entretien du matériel y compris la correction des défauts se fait suivant les procédures de l'opérateur d'assistance en escale.
 - (ii) Mise en œuvre des actions correctives résultant de la surveillance exercée par le système qualité.
- 5) Les autres responsabilités et tâches concernant l'annexe de l'arrêté n°23168/MTACMM/CAB du 21 décembre 2019 relatif à la certification des prestataires de services d'assistance en escale sont à affecter suivant les choix de structure pris par l'opérateur d'assistance en escale :
 - (i) Définition des personnels nécessaires et adaptés au domaine d'activité, vérification de la disponibilité des personnels (plan de produit) et de leurs compétences et information au Dirigeant Responsable en cas d'écart.
 - (ii) Etablissement du programme de formation initiale et continue, du planning de formation, des règles de formation et règles de pré-qualification. Organisation des évaluations.
 - (iii) Gestion des dossiers de toutes les personnes habilitées (ATE et TMA), archivage des dossiers. Création et mise à jour des fichiers individuels d'habilitation et diffusion aux intéressés.

Note. — Lorsqu'un moyen de diffusion électronique est utilisé, une méthode devrait être établie pour suivre les amendements et s'assurer de leur réception.

- (iv) Définition des locaux et des moyens associés nécessaires et adaptés au domaine d'activité et garantissant des conditions de travail acceptables, vérification de la disponibilité de ces infrastructures (planification, utilisation hangars) et de l'entretien réalisé et information au Dirigeant Responsable en cas d'écart.
- (v) Définition des outillages et des instruments nécessaires et adaptés au domaine d'activité, approvisionnement, vérification de la disponibilité des outillages / instruments, contrôle de leurs conformités, gestion des magasins / dotations d'outillages et information du Dirigeant Responsable en cas d'écart. Gestion de l'entretien et de l'étalonnage des instruments.
- (vi) Définition des matériels nécessaires au domaine d'activité, approvisionnement, vérification de la responsabilité des matériels, contrôle de leurs conformités, gestion des magasins et information au Dirigeant Responsable en cas d'écart.
- (vii) Définition des instructions nécessaires au domaine d'activité, vérification de la disponibilité de ces instructions, des bibliothèques, gestion des révisions.
- (viii) Evaluation de gestion des fournisseurs et des sous-traitants.
- (ix) Définition et lancement des opérations sous-traitées, suivi de la sous-traitance, vérification de la conformité des opérations sous-traitées.
- (x) Préparation et exécution des opérations suivant le bon de commande / contrat, vérification que les opérations requises contractuellement avec l'exploitation aérien ou le client sont exécutées et attestées conformément aux règles et procédures en vigueur.
- (xi) Diffusion des documents aux clients et archivage des dossiers.

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 6 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

- (xii) Rédaction et transmission des comptes rendu d'état d'incapacité de vol.
- (xiii) Etablissement du MOAE et des procédures d'assistance et de qualité associées.
- (xiv) Notification des évolutions de l'opérateur d'assistance en escale à l'ANAC. Rédaction et soumission des demandes d'amendement du certificat.
- (xv) Rédaction et soumission des demandes d'autorisations exceptionnelles aux Autorités.

1 - 4. ORGANIGRAMME GENERAL

- (a) Le MOAE doit présenter :
 - 1) L'organigramme de l'opérateur d'assistance en escale montrant les chaînes de responsabilité associées des responsables spécifiés à la sous-partie 1.3.
 - 2) Les liaisons entre les différents responsables doivent suivre les règles prescrites par l'opérateur d'assistance en escale.
- (b) Pour plus de clarté, les noms des personnels de commandement doivent figurer dans les cases de l'organigramme.

1 - 5. LISTE DU PERSONNEL AYANT REÇU UNE HABILITATION – ATE ET TMA

- (a) Le MOAE doit présenter la liste des ATE et TMA habilités.
- (b) Cette liste peut faire l'objet d'un document séparé et associé au MOAE. Dans ce cas, le MOAE doit préciser la référence de la liste séparée du personnel ATE et TMA habilités.
- (c) Cette liste doit comporter au minimum les informations suivantes :
 - 1) Nom / prénom ;
 - 2) Fonction ;
 - 3) Etendue de l'habilitation ;
 - 4) Date d'expiration si nécessaire ;
 - 5) Numéro d'identification de l'habilitation.

1 - 6. RESSOURCES HUMAINES

- (a) Le MOAE doit présenter :
 - 1) Une description générale des ressources humaines de l'opérateur.
 - 2) Les renseignements généraux sur le personnel de l'opérateur à prévoir :
 - (i) Effectif total de l'opérateur (y compris l'effectif administratif lié à l'activité) ;
 - (ii) Répartition de l'effectif sur chaque site et chaque service (Ramp, opérations aériennes, magasins pièces-ingrédients-outillages, ateliers, maintenance avions, catering, fret, etc.) ;
 - (iii) Répartition par catégorie (cadre/non cadre, productif/ improductif) ;
 - (iv) Répartition par spécialité ;
 - (v) Personnel à contrat temporaire de courte durée et intérimaires (politique d'embauche, type de travaux confiés, etc.) ;
 - (vi) Détermination du responsable de l'établissement et de la mise à jour du plan de production en hommes-heures faisant apparaître un nombre d'hommes-heures suffisant pour les services qu'il est prévu de fournir ;
 - (vii) Un planning d'utilisation de son personnel par activité et par période (journalier, hebdomadaire, mensuel, etc.).

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 7 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

1 - 7. DESCRIPTION GENERALE DES INSTALLATIONS SUR CHAQUE SITE DEVANT ETRE AGREE

(a) Le MOAE doit présenter la description générale des locaux situés à chaque site précisé sur le certificat de l'opérateur d'assistance en escale. La notion de site signifie un lieu sur lequel un opérateur exerce ou souhaite exercer des activités pour lesquelles une autorisation de l'ANAC est nécessaire.

- 1) Renseignements généraux concernant les locaux (bureaux, hangars, ateliers, zones de stockages) :
 - (i) Plan de situation et plan descriptif des implantations de chaque site ;
 - (ii) Description des locaux disponibles sur chaque site (localisation, surface, dimensions principales, type d'utilisation, etc.) ;
 - (iii) Système de protection contre les intempéries ;
 - (iv) Système de protection contre la poussière et autre contamination de l'air (peinture, fumée, etc.) ;
 - (v) Etanchéité des sols ;
 - (vi) Eclairage ;
 - (vii) Protection contre le bruit ;
 - (viii) Système de sécurité (accès limités, incendie, sécurité du personnel, etc.) ;
 - (ix) Etagères de stockages, rangement ;
 - (x) Moyens associés (groupe pneumatique, électrique, etc.).

1 - 8. SERVICES FOURNIS OU PREVUS D'ETRE FOURNIS PAR L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

- (a) Le MOAE doit décrire les services à fournir par l'opérateur d'assistance agréé dans le cadre du certificat. Les services doivent être définis conformément à l'AHM. Le contenu de ce chapitre peut être intégré à la partie 4-procédures spécifiques.
- (b) Dans le cas d'un opérateur ayant plusieurs sites. Les services prévus d'être fournis doivent être décrits pour chaque site.

1 - 9. PROCEDURES DE NOTIFICATION A L'ANAC DES EVOLUTIONS DES ACTIVITES / CERTIFICAT / IMPLANTATION / PERSONNEL DE L'OPERATEUR

- (a) Le MOAE doit décrire la procédure de notification prévue pour toute évolution de l'opérateur d'assistance agréé.
- (b) La procédure doit reprendre les cas définis pour lesquels l'opérateur doit notifier à l'ANAC toute demande d'évolution, à savoir lors des changements concernant :
 - 1) Le nom de l'opérateur
 - 2) La localisation de l'opérateur
 - 3) Tout site additionnel
 - 4) Le dirigeant responsable
 - 5) L'une des personnes responsables spécifiées dans le paragraphe 1.3
 - 6) Les installations, les instruments, les outils, les matériels, les procédures, la liste des services et les personnels ATE et TMA habilités, si cela peut affecter le certificat.

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 8 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

- (c) La procédure doit préciser, à quel moment et comment l'opérateur doit notifier à l'ANAC les évolutions concernant l'opérateur avant que les changements ne soient effectifs et, dans le cas de changement imprévu de personnel, dans les délais les plus brefs.
- (d) Les renseignements doivent être transmis à l'ANAC avec 2 exemplaires du MOAE.
- (e) Dans le cas d'un changement de personnel d'encadrement, le MOAE doit préciser la procédure complémentaire de rédaction et de soumission du cursus de la nouvelle personne aux Autorités.

1 - 10. PROCEDURES D'AMENDEMENT DU MANUEL ET DES DOCUMENTS ASSOCIES, Y COMPRIS, SI APPLICABLES, LES PROCEDURES DE DELEGATION

- (a) Le MOAE doit décrire la procédure d'amendement du Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale.
- (b) Les spécifications de l'opérateur d'assistance en escale et tous amendements ultérieurs doivent être approuvés par l'ANAC.
- (c) Le MOAE doit clairement spécifier :
 - 1) Les personnes chargées d'amender le MOAE.
 - 2) Le Responsable Qualité, sauf cas contraire, est responsable du suivi de la mise à jour du MOAE, y compris des procédures associées, et de la soumission de ces documents à l'ANAC.
- (d) La procédure d'amendement du MOAE doit comprendre :
 - 1) Le processus interne de rédaction des amendements (demande évolution interne, mise à jour, contrôle.) ;
 - 2) Les critères de présentation des révisions du MOAE (nouvelle édition, amendement, etc.);
 - 3) La présentation des éditions/amendements (date/révision, page d'amendement, liste des pages en vigueur, récapitulatif des amendements successifs, trait vertical dans la marge de gauche pour souligner la partie amendée, etc.) ;
 - 4) Le processus de soumission de l'amendement à l'ANAC (lettre d'accompagnement) en deux exemplaires de l'amendement ;
 - 5) Prise en compte des éventuels commentaires formulés par l'ANAC (actions correctives, modifications de l'amendement, transmission des modifications à l'ANAC...) ;
 - 6) L'enregistrement de l'approbation de l'amendement (lettre d'approbation de l'ANAC, page d'amendement visée, certificat/annexes modifiés dans le cas des amendements avec l'évolution de la liste des services/ évolution des sites/ nouvelle édition du MOAE, etc.) ;
 - 7) Processus de diffusion de l'amendement à tous les destinataires (transmission, classement, accusé de réception, etc.) et mise en place des modifications présentées dans l'amendement (information, formation, mise en œuvre, etc.).
- (e) L'ANAC peut accepter selon le cas, qu'une certaine catégorie d'amendement puisse être incorporée sans approbation préalable de l'ANAC. Dans tous les cas, l'opérateur doit soumettre chaque amendement à l'ANAC, qu'il relève de son approbation ou que celle-ci soit déléguée.
- (f) Cette procédure s'applique aux opérateurs ayant choisi de construire le MOAE sous la forme d'un MOAE basique et de documents associés. Dans ce cas, la procédure d'approbation déléguée doit comprendre :
 - 1) L'identification de la personne habilitée à approuver par délégation ;
 - 2) Les documents concernés ;
 - 3) Le type d'amendement concerné (amendements/ procédures associées qui ne remettent pas en question les principes généraux décrits dans le MOAE de base et la liste de services/ sites autorisés) ;

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 9 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

- 4) Le processus de soumission de l'amendement à l'ANAC (lettre d'accompagnement précisant l'utilisation de la procédure de délégation/ deux exemplaires de l'amendement envoyés à l'ANAC) ;
- 5) L'enregistrement par l'opérateur de l'accusé-réception de l'amendement transmis par l'ANAC (aucun amendement ne peut être appliqué avant que l'ANAC en ait accusé réception) ;
- 6) Visas de la page d'amendement par la personne habilitée de l'opérateur à partir de l'accusé réception de l'ANAC ;
- 7) Processus de diffusion de l'amendement à tous les destinataires (transmission, classement, accusé de réception, etc.) et mise en place de suite des modifications présentées dans l'amendement.

Partie 2 - Procédures générales

2 - 1. PROCEDURE D'EVALUATION DES FOURNISSEURS ET DE MAITRISE DE LA SOUS-TRAITANCE

- (a) Cette sous-partie se rapporte principalement à l'assistance sous-traitée et aux matériels au sens général (équipements, consommables standards, matières, ingrédients).
- (b) Cette sous-partie doit donc préciser les procédures d'évaluation des fournisseurs de matériels et de maîtrise des sous-traitants réalisant des prestations d'assistance et sur les matériels.
- (c) Ces procédures doivent, de façon générale, préciser les processus liés aux fournisseurs et aux sous-traitants suivants :
 - 1) Evaluation des fournisseurs et sous-traitants (questionnaire, etc.)
 - 2) Sélection et habilitation ;
 - 3) Enregistrement/ mise à jour des informations associées ;
 - 4) Diffusion des listes d'habilitations au sein de l'opérateur d'assistance en escale ;
 - 5) Enregistrement/ suivi des résultats liés aux produits et services reçus (écarts en contrôle réception, en utilisation, délai, retards, etc.) ;
 - 6) Maintien et suppression d'habilitation.
- (d) La procédure d'évaluation des fournisseurs doit préciser :
 - 1) Pré-audit des sous-traitants ;
 - 2) Procédure de supervision de l'inspection des prestations sous-traitées (moyen, expertise, etc.) ;
 - 3) Procédure de certification d'état de navigabilité et de préparation des vols ;
 - 4) Détermination des personnels habilités ATE et TMA ;
 - 5) Enregistrement des audits ;
 - 6) Plan de suivi des actions correctives ;
 - 7) Enregistrement des prestations et travaux sous-traités pour chaque sous-traitant en question ;
 - 8) Processus de retrait de l'habilitation ;
 - 9) Audit de l'activité de contrôle de la sous-traitance et enregistrement ;
 - 10) Accès libre donné aux Autorités pour effectuer les audits des sous-traitants prévus dans le contrat.

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 10 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

(e) Cette sous-partie doit aussi inclure certaines procédures liées à la gestion des fournisseurs/ sous-traitants et aux commandes les concernant, à savoir :

- 1) Procédure de gestion des contrats (définition des conditions nécessitant des contrats d'assistance, diffusion aux services concernés, classement archivage, etc.) pour les prestations et travaux sous-traités ;
- 2) Procédure d'approvisionnements des matériels (approvisionnements initiaux/évolution domaine d'activité, approvisionnement spécifiques/travaux particuliers, renouvellement de stock/ réapprovisionnement suivant niveau minimum) ;
- 3) Système de lancement des commandes de matériel (vérification par rapport aux listes des fournisseurs, documents demandés...) et lancement des travaux et prestations sous-traités.

2 - 2. CONTROLE ET ACCEPTATION DES MATERIELS ET MATIERES RECUS DE L'EXTERIEUR

(a) Ce paragraphe se rapporte principalement aux matériels au sens général (équipements, éléments, pièces standards, matières, ingrédients, approvisionnement de matériel catering, etc.). Ce paragraphe doit donc préciser :

- 1) Les procédures de contrôle et d'acceptation des matériels :
 - (i) En provenance de fournisseurs
 - (ii) En provenance d'ateliers ;
- 2) Procédures de réception des éléments, pièces, matières, ingrédients, équipements neufs et non neufs/entretenus, approvisionnement catering, etc.) ;
- 3) Procédure d'habilitation pour le contrôle de réception et acceptation ;
- 4) Processus de contrôle administratif des éléments et des matériels (contrôle par rapport à la commande, documents réglementaires exigés) ;
- 5) Type de documents acceptables pour chaque cas ;
- 6) Procédure de contrôle physique (vérification de l'aspect de l'emballage, contrôle visuel, contrôle péremption pour les matériels à limite de vie et approvisionnement catering, contrôle du marquage individuel, vérification de la correspondance entre le marquage individuel, la commande et le document d'accompagnement.) ;
- 7) Traitement des non conformités observées lors du contrôle réception (mise en quarantaine, informations aux fournisseurs, enregistrement des non conformités dans le système de suivi des fournisseurs/ information au responsable Qualité...) ;
- 8) Procédure de gestion de la zone de quarantaine (étiquetage, ségrégation, rebut/mutilation, enregistrement, conditions de sortie) ;
- 9) Procédure d'acceptation (identification du matériel, marquage, étiquetage, registre, prise en compte des limites de stockage, des vies limites, des particularités de stockage, enregistrement de l'acceptation) ;
- 10) Gestion/ archivage des dossiers de réception ;
- 11) Procédure de traitement d'une pièce « bogus part » si un élément/produit d'aéronef est concerné (enregistrement, notification à l'ANAC).

2 - 3. ETALONNAGE DES OUTILLAGES ET DES INSTRUMENTS

(a) Cette sous-partie se rapporte principalement aux outillages et instruments de mesure. Cette sous-partie doit décrire toutes les procédures liées aux contrôles, révisions, modifications et étalonnages des outillages et instruments utilisés sur l'aéronef :

- 1) Définition et évolution des périodicités d'inspections, de révision et d'étalonnage ;
- 2) Définition des vérifications programmées et non programmées ;

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 11 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

- 3) Gestion d'un registre de contrôle avec l'ensemble des outillages à entretenir/ à étalonner avec les échéances associées ;
- 4) Procédure de lancement des interventions sur les outillages, retrait des outillages pour envoi en entretien. Diffusion des listes des outillages à retirer et coordination avec les utilisateurs ;
- 5) Expédition des outillages et instruments en sous-traitance ;
- 6) Gestion des étalonnages au sein de l'opérateur ;
- 7) Etiquette sur les outillages/ instruments avec indication des échéances d'entretien/ d'étalonnage ;
- 8) Documents exigés après entretien et étalonnage ;
- 9) Cas des instruments personnels ;
- 10) Cas des outillages prêtés ;
- 11) Enregistrement et archivage des documents d'entretien des outillages/instruments (rapport, certificat d'étalonnage, etc.).

2 - 4. UTILISATION DU MATERIEL D'ASSISTANCE, DES OUTILLAGES ET DES INSTRUMENTS PAR LE PERSONNEL

Cette sous-partie doit décrire toutes les procédures concernant l'utilisation du GS, la gestion des magasins d'outillages et du matériel roulant, de distribution et retour des outillages et du matériel roulant après utilisation.

2 - 5. NORMES DE PROPRETE DES LOCAUX

- (a) Cette sous-partie se rapporte principalement aux locaux au sens général. Cette sous-partie doit décrire les procédures de définition de l'entretien des locaux comprenant « l'adaptation et le nettoyage des locaux ».
- 1) Définition des besoins concernant les locaux ;
 - 2) Organisation du nettoyage de locaux, des ateliers ;
 - 3) Contrôle de l'entretien, adaptation, nettoyage des locaux ;
 - 4) Programme de sensibilisation des personnels, formation des personnels ;
 - 5) Protection des ateliers de toute contamination ;
 - 6) Entreposage des déchets divers, méthodes de collecte ;
 - 7) Solutions de rangement (dessertes, armoires, etc.) ;
 - 8) Equipements en place, formation (moyens de levage, pneumatique, génération électrique, etc.) habilitation ;
 - 9) Procédures liées à la sécurité (incendie, harnais de sécurité, évacuation, travaux spécifiques dangereux, chaussures de sécurité, lunettes, etc.), formation ;
 - 10) Vêtements de travail ;
 - 11) Conditions particulières de certains locaux (peinture, salle blanche, nettoyages de pièces, etc.) ;
 - 12) Température, évacuation des fumées, huiles, etc.) ;
 - 13) Gestion des moyens d'accès (dock, passerelles, plats-bords, etc.) et des moyens de servitude (groupes électriques, pneumatiques, convertisseurs, redresseurs, élévateurs, grues de levages, vérins, tracteurs, fourches de remorquage, Camions, etc.).

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 12 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

2 - 6 INSTRUCTIONS, DOCUMENTATION, Y COMPRIS MISE A JOUR ET MISE A DISPOSITION DES INFORMATINS AU PERSONNEL

- (a) Cette sous partie doit décrire la procédure de gestion de la documentation technique publiée par les responsables désignés et par l'opérateur.
- 1) Types de documentation technique gérés par l'opérateur ;
 - 2) Procédure de définition/approvisionnement de la documentation
 - 3) (commande/abonnements, besoin vis-à-vis des services à fournir) ;
 - 4) Procédure de contrôle réception et d'enregistrement ;
 - 5) Procédure d'intégration, de classement des documentations et gestion des bibliothèques (répertoire de la documentation) ;
 - 6) Procédure de reproduction, diffusion de la documentation aux différents utilisateurs. Contrôle par les utilisateurs et classement (accusé réception (AR) à retourner, traitement des AR, vérification des AR non retournés) ;
 - 7) Vérification de la validité des révisions à partir des informations des fournisseurs et clients (abonnement aux index, interrogation annuelle des fournisseurs pour obtenir la confirmation des révisions valides) ;
 - 8) Procédure de diffusion interne des index/listes des révisions valides aux utilisateurs pour vérifications des révisions des documents en place dans les bibliothèques ;
 - 9) Procédure d'inventaire des documents, vérification de la présence physique effective des documents gérés ;
 - 10) Cas de la documentation fournie par un client pour une prestation ponctuelle (référence des documents à utiliser sur la commande et obtention des preuves écrites des clients de la bonne révision des documents fournis) ;
 - 11) Processus de mise à jour de la documentation (instruction du fournisseur, utilisation de la liste des pages en vigueur, renseignement, signature de la page d'enregistrement de l'incorporation, suppression/destruction des pages obsolètes remplacées ou annulées et destruction des pages de révisions temporaires ;
 - 12) Processus de mise à jour des documents microfilm/ CDROM (destruction des supports microfilm/CD et gestion des révisions temporaires sous forme papier...) ;
 - 13) Emploi de documents en langues étrangères ;
 - 14) Cas de la documentation informatique (consultations, recherche...) ;
 - 15) Pour l'entretien en ligne, il est admis que la documentation spécifique (customisée) soit à bord de l'aéronef de l'exploitant. Lorsque cette documentation se présente sous forme de cassettes ou autre moyen nécessitant un matériel de lecture adapté, celui-ci doit être disponible au sein de l'opérateur.
- (b) Cette sous-partie doit décrire la procédure de gestion et diffusion de la documentation Qualité (manuels, procédures...) publiée par le service Qualité de l'opérateur. La procédure décrite dans ce paragraphe doit être conforme à la section 1.11 pour les révisions de ces documents.
- (c) Cette sous-partie doit décrire la gestion des manuels et procédures des exploitants aériens et le mode de diffusion de ces documents.

2 - 7 PROGRAMME ET PROCEDURES D'ENTRETIEN DU MATERIEL D'ASSISTANCE

- (a) Cette sous-partie concerne les programmes et procédures d'entretien du matériel d'assistance.
- (b) L'opérateur doit établir des procédures pour assurer l'entretien de son matériel d'assistance.

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 13 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

(c) L'entretien du matériel d'assistance doit se faire en conformité avec le programme d'entretien du fabricant et des dispositions prises par l'opérateur pour le maintien en état du GSE :

- 1) Préparation (locaux, personnels, moyens matériels, outillages...) ;
- 2) Identification des dégâts ;
- 3) Lancement des travaux ;
- 4) Remise en service du matériel.

2 - 8 RESPECT DU PROGRAMME D'ENTRETIEN DU MATERIEL D'ASSISTANCE

(a) Cette sous-partie concerne plus particulièrement le programme d'entretien du GSE, des moteurs et des équipements (tâches protocolaires, inspection, réglage, tests, échanges standards d'équipement et de pièces à vie limites...). L'opérateur doit définir dans ce paragraphe comment il compte assurer le respect du programme d'entretien du GSE [équipement d'assistance en piste (Ground Support Equipment)] :

- 1) Prise en compte des travaux liés au programme d'entretien du GSE ;
- 2) Contrôle des documents d'entretien ;
- 3) Préparation (locaux, personnels, moyens matériels, outillages...).

2 - 9 DOCUMENTS UTILISES ET MANIERE DE LES RENSEIGNER

(a) Cette sous-partie concerne les documents de travail standard et la manière de les renseigner.
(b) Les documents des clients extérieurs ne sont pas à traiter dans cette sous-partie.

2 - 10 CONTROLE ET ARCHIVAGE DES DOSSIER

(a) Cette sous-partie est limitée à l'archivage pour le compte de l'opérateur d'assistance :

- 1) Composition des dossiers à archiver avec le détail des documents archivés (documents de travail, dossiers de vol, APRS, messagerie, etc.) ;
- 2) Système de gestion des documents archivés (archivage, recherche après archivage) ;
- 3) Fréquence d'archivage (suivi et destruction) ;
- 4) Moyens disponibles pour l'archivage (lieu, sûreté, méthodes, accès, protection feux, inondation...) ;
- 5) Type de système d'archivage (papier et informatique) ;
- 6) Cas particuliers de cessation d'activité, de perte ou destruction/reconstitution et acceptation par l'ANAC.

2 - 11 NOTIFICATION DES DEFAUTS A L'AUTORITE ET A L'EXPLOITANT

(a) Cette sous-partie est limitée à la transmission des renseignements aux clients ou exploitants aériens :

- 1) Liste des documents transmis (documents de vol, documents passage, fiche de réparation, certificat APRS, autres...) ;
- 2) Niveau de détails des informations fournies ;
- 3) Statut des documents transmis (certificats d'APRS, plan de vol, manifeste passagers, coupons de vol, etc.) ;

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 14 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

- 4) Procédures d'envoi et de réception.

2 - 12 NOTIFICATION DES DEFAUTS A L'ANAC ET A L'EXPLOITANT

(a) Cette sous-partie doit décrire la procédure de notification des défauts majeurs ou anomalies pouvant affecter la navigabilité des aéronefs par l'opérateur :

- 1) Conditions nécessitant la notification des défauts ou anomalies à l'ANAC et à l'exploitant, comme précisées (craque, brûlure ou corrosion importantes, déformation permanente découverte sur la structure d'un avion, sur un moteur ou une hélice, ou sur un système de transmission d'un hélicoptère ou panne de tout système de secours) ;
- 2) Méthode de notification (rédacteur, délai de 72 heures maximum) ;
- 3) Responsable de la transmission ;
- 4) Destinataires (ANAC + Système Qualité - Exploitant aérien) ;
- 5) Document support utilisé, formulaire.

2 - 13 GESTION DE LA SECURITE

Cette sous-partie doit décrire le système global de gestion de la sécurité mis en place par l'opérateur sur la base du programme national de sécurité (PNS/SSP) en vue de s'assurer que les prestations sont fournies en toute sécurité.

PARTIE 3 PROCEDURES SPECIFIQUES

CHAPITRE 00 – GENERALITES

00– 0 -GENERALITES

- 00 - 00 Liste des pages en vigueur
- 00 - 01 Liste de diffusion et des mises à jour
- 00 - 02 Index alphabétique
- 00 - 03 Portée et objet du manuel
- 00 - 04 Sommaire des sections, sous sections et items
- 00 - 05 Abréviations utilisées
- 00 - 06 Glossaire
- 00 - 07 Unités de mesure et conversions
- 00 - 08 Codes type et sous-types d'aéronefs

00 – 1 FACILITATION

- 00 - 10 Principes généraux, objectifs et politiques de facilitation
- 00 - 11 Comités régionaux et locaux de facilitation
- 00 - 12 Documents et procédures d'immigration
 - 00 - 12-0x Généralités
 - 00 - 12-1x Manifestes passagers
 - 00 - 12-2x certificat de membre d'équipage (CMC)

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 15 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

00 - 12-3x Carte d'embarquement débarquement

00 - 12-4x Déclaration générale

00 - 13 Documents et procédures douaniers

00 - 14 Documents et procédures des autorités sanitaires et des autorités agricoles

00 - 14-0x Règlementation de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et de l'OACI

00 - 14-1x Contrôle sanitaire - Vaccination

00 - 14-2x Désinsectisation des cabines d'aéronefs

00 - 14-3x Désinfection des cabines d'aéronefs

00 - 14-4x Désinsectisation des compartiments cargo d'aéronefs

00 - 14-5x Désinfection des compartiments cargo d'aéronefs

00 - 15 Facilitation en matière de fret

00 - 16 Renseignements fournis par les Etats

00 – 2 CONTRATS D'ASSISTANCE

00 - 20 Principes généraux, responsabilités et engagement relatifs aux contrats d'assistance

00 - 21 Contrats d'assistance aéroportuaire

00 - 25 Contrats d'assistance technique et pool IATP

00 - 26 Contrats d'assistance spéciaux

00 - 27 Demande de tarifs d'assistance occasionnels R Bon de commande

00 - 28 Contrôle des services fournis R Normes de qualité

00 - 29 Règlement des anomalies

00 - 3 FORMATION ET QUALIFICATION

00 - 30 Exigences générales relatives aux formations et qualifications

00 - 30-0x Généralités

00 - 30-1x formations et qualifications pour le contrôle du chargement, masse et centrage

00 - 30-2x formations et qualifications aux opérations aériennes

00 - 30-3x formations et qualifications en maintenance en ligne

00 - 30-4x formations et qualifications à l'assistance aux passagers

00 - 30-5x formations et qualifications à la vente et à la billetterie

00 - 30-6x formations et qualifications au traitement et à l'acceptation du fret

00 - 31 Définitions et disponibilité des programmes de formation

00 - 32 Liste des références du matériel didactique

00 - 33 Contrôle des compétences

00 - 34 Dossiers de formation

00 - 35 tests de qualification

00 – 4 COUTS ET ORGANISATION AFFERENTS A L'EXPLOITATION DE L'AERONEF

00 - 40 Principes généraux relatifs aux relations avec les Autorités aéroportuaires

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 16 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

- 00 - 41 Comités des exploitants de l'aéroport
- 00 - 42 Comités consultatifs de l'aéroport Comités
- 00 - 43 Locaux de gestion des bagages
- 00 - 44 Sous-comités des transporteurs de fret aérien
- 00 - 45 Coordination des programmes de vols et heures de départ
- 00 - 46 Contrôle et négociation des charges aéroportuaires
- 00 - 47 Contrôle et négociation des redevances de route

00 – 5 SITUATION D'URGENCE, ACCIDENTS ET INCIDENTS

- 00 - 50 Classification des incidents, situation d'urgence et accidents
- 00 - 51 Procédures relatives à un aéronef en situation d'urgence et en cas d'accident
- 00 - 52 Procédures d'urgence relatives aux marchandises dangereuses
- 00 - 53 Procédures relatives à la gestion des urgences médicales en vol
- 00 - 54 Accidents et blessures du personnel d'assistance durant le traitement d'un aéronef
- 00 - 55 Procédures relatives aux incidents de masse et centrage
- 00 - 56 Procédures relatives aux dommages causés à un aéronef lors de l'assistance au sol
- 00 - 57 Procédures relatives aux comptes rendus d'incident en vol

00 - 6 ORGANISATION DE L'ESCALE

- 00 - 61 Commandement escale et liens hiérarchiques
- 00 - 62 Manuel de l'Organisation de l'escale et assignation des tâches
- 00 - 63 Budget de l'escale/Comptabilité/règles de paiement en espèces d'une assistance
- 00 - 64 Livret d'enregistrement de l'escale (log book) et exigences relatives à la rédaction du livret
- 00 - 65 Bibliothèque de l'escale et référence des documents
 - 00 - 65-0x règlements à détenir obligatoirement
 - 00 - 65-1x Généralités sur les références des documents
 - 00 - 65-2x Les formulaires et imprimés détenus en stock et destinés à être utilisés par l'escale
- 00 - 66 Dossiers de vols de l'escale
- 00 - 67 Assistance aux équipages en escale

00 – 7 TAUX DE PONCTUALITE

- 00 - 70 Principes généraux et objectifs
- 00 - 71 Codes retard
- 00 - 72 Temps d'escale/temps de transit
 - 00 - 72-0x Détermination des temps d'escale/temps de transit programmés
 - 00 - 72-1x Temps d'escale et temps de transit minimum
 - 00 - 72-2x Planification des arrêts en escale et en transit
 - 00 - 72-3x Exigences relatives à la coordination durant les arrêts et transits en escale
 - 00 - 72-4x Reprogrammation d'un vol en cas d'évènement ou de retard important

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 17 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

- 00 - 73 Traitement des irrégularités de vols
- 00 - 74 Comptes rendus relatifs à la ponctualité

00 – 8 CONTROLE D'EXPLOITATION

- 00 - 80 Organisation, autorité, responsabilités
- 00 - 81 Répertoire et adresses des fonctions concernant le contrôle d'exploitation
- 00 - 82 Les communications spécifiques au contrôle d'exploitation
 - 00 - 82-0x Généralités
 - 00 - 82-1x Communication avec le contrôle du trafic aérien (ATC)
 - 00 - 82-2x Obtention des clairances
 - 00 - 82-3x Règles pour contacter les aéronefs en vol
- 00 - 83 Messages du contrôle d'exploitation
 - 00 - 83-0x Généralités
 - 00 - 83-1x Messages MVT
 - 00 - 83-2x Messages ASM
 - 00 - 83-3x Messages SSM
 - 00 - 83-4x Messages RDM
 - 00 - 83-5x Messages DIV
- 00 - 84 Actions à prendre en cas de déroutement d'un aéronef
- 00 - 85 Procédures de planification et de préparation du programme de vols
- 00 - 86 Vols Spéciaux (exploitation commune, location avec ou sans équipage, etc.)
- 00 - 87 Procédures de recherche et d'assignation des tâches aux équipages
- 00 - 88 Contrôle de la prise de carburant
 - 00 - 88-0x généralités
 - 00 - 88-1x Message FMM

CHAPITRE 01 REPRESENTATION ET FOURNITURES DE LOCAUX

- 01 - 1 Les services de représentation et de liaison avec les autorités locales ou toute autre personne
- 01 - 2 Les débours effectués pour le compte du transporteur aérien
- 01 - 3 et la fourniture de locaux à ses représentants

CHAPITRE 02 CONTROLE DU CHARGEMENT ET COMMUNICATION

02 – 0 GENERALITES

02 – 1 CONTROLES DU CHARGEMENT

02 - 2 COMMUNICATIONS

- 02- 20 Principes généraux
- 02- 21 Systèmes de communication sol/sol
 - 02- 21-0x Politiques relatives à l'utilisation des systèmes de communication
 - 02- 21-1x Systèmes de téléphone



- 10 Généralité
- 11 Téléphone public
- 12 Réseau téléphonique intérieur de l'entreprise
- 13 Utilisation d'autres systèmes de téléphone
- 14 Installations téléphoniques spéciales
- 02- 21-2x Systèmes de transmission et de réception des messages
 - 20 Généralités
 - 21 Système de télex public
 - 22 Système de télégramme public
 - 23 Systèmes SITA et ARINC
 - 24 Systèmes RSTFA
 - 25 Systèmes internes à l'entreprise
 - 26 Utilisation du système informatique de l'entreprise pour la transmission et la réception des messages
 - 27 Utilisation d'autres systèmes de transmission et de réception des télex et des messages
- 02- 21-3x télécopie
 - 30 Généralités
 - 31 Télécopie publique
 - 32 Systèmes télécopie SITA et ARINC
 - 33 Systèmes internes à l'entreprise
- 02- 21-4x Systèmes Radiotéléphoniques
 - 40 Généralités
 - 41 Radiotéléphones à bord des véhicules
 - 42 Téléphones portables, talkie-walkie
 - 43 Utilisation d'autres moyens de radiocommunications sol/sol
- 02- 21-5x Communications directes par moyens informatiques
 - 50 Généralités
 - 51 Installations pour dialoguer en direct
 - 52 Règles pour dialoguer de terminal à terminal
- 02- 22 Systèmes de communications sol/aéronef
 - 02- 22-0x Politique concernant l'utilisation des moyens de communication sol/aéronef
 - 02- 22-1x Communications VHF
 - 1 Généralités
 - 2 Fréquences d'émission et de réception de l'escale
 - 3 Suivi des vols en approche et au décollage
 - 02- 22-2x Communications HF
 - 02- 22- 3x Communications BLU (SSB)

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 19 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

- 02- 22- 4x Systèmes de communications ACARS/AIRCOM
- 02- 22- 5x Systèmes de communications avec les passagers en vol
- 02- 23 Les messages
 - 02- 23- 0x Principes généraux
 - 02- 23- 1x Adressage
 - 10 Généralités
 - 11 Indicatif du bureau en charge de la fonction
 - 12 Répertoire des fonctions en charge des opérations d'assistance et leurs adresses
 - 02- 23- 2x Discipline
 - 20 Principes généraux
 - 21 Code de priorité des messages
 - 22 Procédures relatives aux messages SITA
 - 23 Utilisation des abréviations
 - 02- 23- 3x Formats standards des messages relatifs à l'assistance
 - 30 Généralités
 - 31 Standards d'identification des messages (SMI)
 - 32 Règles de construction et d'expédition des messages
 - 02- 23-5x Coûts
 - 50 Généralités
 - 51 Déchiffrement des adresses
 - 52 Charges additionnelles (double signature)
 - 02- 23- 6x Rédaction des messages
- 02- 24 Courrier compagnie

CHAPITRE 03 CONTROLE DES UNITES DE CHARGEMENT – (ULD)

03 – 0 GENERALITES

- 03 - 00 Identification des codes utilisés par le transporteur aérien
- 03 - 01 Description et caractéristiques générales des ULDs utilisés par le transporteur aérien
- 03 - 02 Description et caractéristiques générales des accessoires équipant les ULDs du transporteur aérien
- 03 - 03 Description et caractéristiques générales des ULDs spéciaux utilisés par le transporteur aérien

03 – 1 TRAITEMENT

- 03 - 10 Exigences générales relatives au traitement
- 03 - 11 Contrôle des ULDs pour état - limites d'utilisation
- 03 - 12 Méthodes de palettisation
- 03 - 13 Répartition des charges et arrimage
- 03 - 14 Arrimage du fret chargé dans les ULDs ou en vrac
- 03 - 15 Exigences relatives au stockage des ULDs
- 03 - 16 Contrôle et traitement des accessoires équipant les ULDs

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 20 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

03 - 17 règles de traitement en cas d'utilisation des ULDs spéciaux

03 – 2 GESTION

03 - 20 Procédures générales de contrôle des ULDs

03 - 21 Accord multilatéral d'échange relatif aux ULDs

03 - 22 Exigences relatives à l'inventaire des ULDs - Message SCM

03 - 23 Identification des ULDs au chargement des ULDs - Message UCM

03 - 24 Réception des ULDs en transfert - Message LUC

03 - 25 Transfert des ULDs aux transporteurs aériens non membre de l'accord multilatéral

03 - 26 Contrôle des ULDs remis aux expéditeurs et agents agréés

CHAPITRE 04 PASSAGERS ET BAGAGES

04 – 0 PRINCIPES GENERAUX

04 - 00 Département chargé de l'assistance aux passagers - Commandement et liens hiérarchiques

04 - 01 Relations entre le département chargé de l'assistance aux passagers et le département chargé du contrôle d'exploitation

04 - 02 Organisation du département chargé de l'assistance aux passagers et assignation des tâches

04 - 03 Bibliothèque du département chargé de l'assistance aux passagers et les références des tâches

04 - 03-0x Règlements à détenir obligatoirement (Mandatory)

04 - 03-1x Généralités sur les références des documents

04 - 03-2x Les formulaires et imprimés détenus en stock et destinés à être utilisés par le département chargé de l'assistance aux passagers

04 - 04 Glossaire des termes et définitions spécifiques au département chargé de l'assistance aux passagers

04 - 05 Organisations internationales et législations aérienne

04 - 05-0x But et objectifs des organisations internationales

01 La convention de Varsovie et le protocole de la Haye

02 Les libertés de l'air

03 Accord aérien

04 - 05-1x Accord inter compagnies ou « accords interline »

11 Association internationale des transporteurs aériens (IATA)

12 Accords : Multilatéral/pool/joint

04- 06 Conditions générales de transport

04 – 1 TICKETING EN ASSISTANCE AEROPORTUAIRE

04 - 10 Renseignements généraux sur le ticketing

04 - 11 Types de documents utilisés

04 - 11-1x Billet de passage et bulletin de bagage

04 - 11-2x Billet et carte d'embarquement automatiques (Billet ATB)

04 - 11-3x Ticket d'excédent de bagages

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 21 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

04 - 11-4x MCO

04 - 11-5x Commande de service

04 - 11-6x Billet électronique

04 - 11-7x Autres documents du transporteur

04 - 12 Validation

04 - 13 Endossement

04 - 14 Stockage et conservation R documents perdus et documents volés

04 - 15 Paiements (en espèce, chèques, cartes de crédit, UATP, etc.)

04 - 16 Remboursements

04 – 2 PROCESSUS D'ASSISTANCE DES PASSAGERS AU DEPART

04 - 20 Processus d'assistance aux passagers Principes généraux

04 - 21 Enregistrement des passagers

04 - 21-0x Généralités - droit de refus de transport d'un passager

04 - 21-1x Listes des passagers réservés (PNL, ADL)

04 - 21-2x Heure limite d'enregistrement

04 - 21-3x Règles d'or pour l'enregistrement des passagers

04 - 21-4x Contrôle des documents de voyage des passagers officiels

04 - 21-5x Attribution des sièges passagers

04 - 21-6x Cartes d'embarquement

04 - 21-7x Enregistrement de bout en bout

04 - 21-8x Enregistrement des passagers en attente

04 - 21-9x Transport de passager dans un avion-cargo

04 - 22 Acceptation des passagers payants

04 - 22-0x généralités

04 - 22-1x Procédure normale

04 - 22-2x Passagers VIP

04 - 22-3x Groupe de passagers

04 - 22-4x Passagers payants en liste d'attente

04 - 22-5x Charters

04 - 23 Acceptation des passagers de compagnies aériennes ou agents agréés bénéficiaires de réduction non commerciale

04 - 23-0x Généralités

04 - 23-1x Ordre de priorité relatif à l'acceptation

04 - 23-2x Personnel de la compagnie voyageant pour raison de service (personnel sol)

04 - 23-3x Membre d'équipage voyageant pour raison commerciale

04 - 23-4x Technicien d'escale en mission d'accompagnement vol

04 - 23-5x Voyage privé du personnel compagnie ou de membre de leur famille

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 22 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

- 04 - 23-6x Personnel IATA voyageant pour raison commerciale
- 04 - 23-7x Agent bénéficiaire de billet à réduction
- 04 - 24 Embarquement et sûreté des passagers
 - 04 - 24-0x Généralités
 - 04 - 24-1x Procédure d'embarquement et minutage
 - 04 - 24-2x Circulation sur l'aire de stationnement
 - 04 - 24-3x Contrôle de sûreté des passagers et bagages à main
 - 04 - 24-4x réconciliation des passagers et bagages de soute
- 04 - 25 Clôture
 - 04 - 25-0x généralités
 - 04 - 25-1x Nombre de passagers autorisés à bord des aéronefs de la compagnie
 - 04 - 25-2x Restrictions à la réservation
 - 04 - 25-3x Fiche de pesée des passagers et bagages (PBWS)
 - 04 - 25-4x Transmission du poids des passagers et bagages au contrôle d'exploitation
 - 04 - 25-5x Modalité de dernière minute (LMC)
- 04 - 26 Cas particulier
 - 04 - 26-0x Divers
 - 04 - 26-1x Passagers non admis à bord et passagers reconduits à la frontière (expulsés)
 - 04 - 26-2x Passagers handicapés
 - 04 - 26-3x Passagers voyageant sur civière
 - 04 - 26-4x femmes enceintes
 - 04 - 26-5x Enfants mineurs non accompagnés
 - 04 - 26-6x Transport de nouveau-nés
 - 04 - 26-7x Passagers ayant demandé des repas spéciaux
- 04 - 27 Manifeste passagers et message de traitement passagers
 - 04 - 27-0x Généralités
 - 04 - 27-1x manifeste passagers en manuel ou télégraphique (TPM)
 - 04 - 27-2x Notes d'information passagers aux personnels navigants (PIL)
 - 04 - 27-3x Message d'annonce passagers en correspondance (PTM)
 - 04 - 27-4x Message d'annonce passagers à particularité (PSM)
 - 04 - 27-5x Autres messages (SOM, PFS, IDM, etc.)
- 04 - 28 Services aux passagers
 - 04 - 28-0x Généralités
 - 04 - 28-1x Passagers fidélisés - cartes club compagnie
 - 04 - 28-2x Salons et installations de l'escale
 - 04 - 28-3x Assurances
 - 04 - 28-4x Messages adressés aux passagers
 - 04 - 28-5x Utilisation du système d'annonce aux passagers

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 23 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

- 04 - 28-6x Hébergement à l'hôtel
- 04 - 28-7x Formulaire de prêt
- 04 - 28-8x Renseignements sur les passagers qui peuvent être communiqués à des tiers
- 04 - 29 Irrégularités (annulation, déroulement, etc.)
 - 04 - 29-0x Généralités
 - 04 - 29-1x Modification involontaire du routing, de transporteur, de classe ou de tarif
 - 04 - 29-2x Rerouting involontaire des passagers
 - 04 - 29-3x Remboursement involontaire
 - 04 - 29-4x Résorption des dépenses en cas d'irrégularité
 - 04 - 29-5x Services spéciaux aux passagers en cas d'irrégularités
 - 04 - 29-6x Informations en cas d'irrégularités
 - 04 - 29-7x Mesures de compensation en cas de non embarquement

04 - 3 PROCESSUS D'ASSISTANCE DES PASSAGERS A L'ARRIVEE

- 04 - 30 Passagers à l'arrivée - généralités
- 04 - 31 Débarquement des passagers
- 04 - 32 Arrivée de passagers nécessitant une assistance spéciale (VIP, UM, Handicapé, etc.) - Utilisation du PSM
- 04 - 33 Passagers en transit
 - 04 - 33-0X Généralités
 - 04 - 33-1x Choix des procédures - cartes de transit
- 04 - 34 Passagers en correspondance
 - 04 - 34-0x Généralités
 - 04 - 34-1x Temps de correspondance minimum
 - 04 - 34-2x Message d'annonce de passagers aux points de correspondance (FTM)
 - 04 - 34-3x Enregistrement des passagers de bout
 - 04 - 34-4x Dépenses liées aux passagers aux points de correspondances

04 - 4 ASSISTANCE BAGAGES

- 04 - 40 Principes généraux
 - 04 - 40-0x Généralités
 - 00 Glossaire des termes utilisés pour les bagages
 - 01 Règlementation gouvernementale, définitions, teneur
 - 02 Présentation, acceptation, et transport
 - 03 Catégories (enregistré, non enregistré, non accompagné)
 - 04 Franchise autorisée - pooling
 - 04 - 40-1x Responsabilité du transporteur
 - 10 Conditions et limitations de la responsabilité
 - 11 Réclamations et actions



- 12 Taxation (taxation des excédents de bagages)
- 13 Assurance bagages
- 14 Prévention du vol et de la spoliation des bagages
- 04 - 40-2x Bagages non accompagnés
 - 40 Teneur
 - 41 Zones et taux
 - 42 Transport de bagages non accompagnés
- 04 - 40-3x Marchandises dangereuses dans les bagages
 - 30 Transport de marchandises dangereuses
 - 31 Articles interdits
 - 32 Articles réglementés
- 04 - 41 Bagages enregistrés
 - 04 - 41-0x Conditions d'acceptation des bagages enregistrés
 - 00 Définition et teneur
 - 01 Bagage d'une personne inconnue
 - 02 Bagage accepté à l'enregistrement et non accompagné (cargo bag)
 - 03 Présentation et pesée
 - 04 Etiquetage des bagages enregistrés
 - 05 Transport des excédents à la franchise autorisée de bagages
 - 04 - 41-1x Franchises autorisée
 - 10 Définition
 - 11 Concept Poids
 - 12 Concept pièce
 - 04 - 41-2x Calcul des excédents de bagages
 - 20 Généralités
 - 21 Concept Poids
 - 22 Concept pièce
 - 04 - 41-3x Cas particuliers concernant les bagages enregistrés
 - 30 Animaux vivants accompagnés - cages pour animaux
 - 31 Armes et munitions
 - 32 Chaises roulantes motorisées
 - 33 Bicyclettes
 - 34 Equipement de ski
 - 35 Equipement de golfeur
 - 36 Equipement de surf
 - 37 Bagages hors format
 - 38 Bagages placés dans les espaces réservés aux passagers
 - 04 - 41-4x Enregistrement des bagages



- 40 Règles d'or concernant l'enregistrement des bagages
- 41 Détermination de la destination des bagages
- 42 Accomplissement de l'enregistrement des bagages
- 43 Groupage des bagages (pooling)
- 44 Mentions spéciales sur le bulletin de bagages
- 45 Bulletin complémentaire de bagages (BCB)
- 46 Moyens spéciaux de paiement des excédents de bagages (bon de transport, GEBA, GEBAT, ticket)
- 04 - 41-5x Etiquettes bagages
 - 50 Généralités et utilisation des étiquettes
 - 51 Etiquettes routing (rn ligne, interligne, etc.)
 - 52 Etiquette de limitation de la responsabilité du transporteur (limited Release Tag - LRT)
 - 53 Etiquetage des bagages de première classe
 - 54 Etiquetage des bagages de classe affaire
 - 55 Etiquetage des bagages en correspondance
 - 56 Autres étiquettes spéciales de bagages et stickers pour des cas particuliers
- 04 - 41-6x Traitement des bagages enregistrés
 - 60 Contrôle de sûreté et réconciliation des passagers et les bagages de soute
 - 61 Bagages dans les ULDs
 - 62 Transfert interligne des bagages
 - 63 Livraison des bagages à l'arrivée
- 04 - 41-7x Objets retirés et interdits d'embarquement par mesure de sûreté et sécurité
 - 70 Généralités - liste des objets interdits et retirés par mesure de sûreté
 - 71 Traitement des objets retirés par mesure de sûreté
 - 72 Traitement des bagages à main retirés des passagers
- 04 - 42 Bagages non enregistrés
 - 04 - 42-0X Principes généraux - Définition
 - 00 différence entre objets qui peuvent être acceptés gratuitement en cabine en sus de la franchise et bagages en cabine
 - 04 - 42-1x Objets qui peuvent être acceptés gratuitement en cabine en sus de la franchise
 - 10 Liste des objets qui peuvent être acceptés gratuitement en cabine en sus de la franchise
 - 11 Cas spéciaux (chiens de guide pour passager aveugle ou malvoyant et pour passager sourd ou mal entendant, berceaux, etc.)
 - 12 Etiquetage des bagages non enregistrés
 - 13 Services aux passagers
 - 04 - 42-2x Bagages en cabine
 - 20 Définitions
 - 21 Animaux familiers en cabine



- 22 Bagages volumineux, articles fragiles et articles de valeur
- 23 Bagage et courrier diplomatiques
- 24 Etiquetage des bagages en cabine
- 25 Notification au contrôle d'exploitation
- 26 Service aux passagers
- 27 Bagages dans les messages de cabine
- 04 - 43 Anomalies relatives au traitement des bagages
 - 04 - 43-0x Principes généraux
 - 00 Généralités
 - 01 Recherches bagages
 - 02 Bagages endommagés et bagages perdus
 - 03 Organisation type de service bagages
 - 04 - 43-1x Recherches primaires des bagages
 - 10 Généralités
 - 11 Système central de recherche bagages du transporteur aérien
 - 12 Procédure BAGTRAC
 - 13 Liste des codes couleur
 - 14 Liste des articles contenus dans le bagage
 - 15 Interface BAGTRAC/EASYTRAC
 - 16 Tableau d'identification des bagages de l'IATA
 - 17 Constat ou rapport d'irrégularité bagage - PIR (PIR- Property Irregularity Report)
 - 18 Liste des bureaux centraux de recherches bagages
 - 04 - 43-2x Recherches secondaires des bagages
 - 20 Généralités
 - 21 Bagages non réclamés ou en souffrance (OHDs non soldés)
 - 22 AC (B) TS
 - 23 Cs des bagages manquants
 - 24 BCCFS (query)
 - 25 Règlement (accès limité)
 - 26 Organigramme de recherche bagages
 - 27 Données statistiques (domaines limités)
 - 04 - 43-3x Bagages endommagés
 - 30 Principes généraux
 - 31 Conditions d'utilisation du compte rendu de bagage endommagé (DBR)
 - 32 Procédure d'utilisation du DBR
 - 33 Comment remplir le formulaire DBR
 - 34 Livraison tardive des bagages enregistrés
 - 35 Implantation de l'enseigne (accès limité)

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 27 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

04 - 43-4x Anomalies dans le traitement des bagages non enregistrés et des effets personnels

04 - 43-5x Règlement des réclamations pour bagages endommagés (accès limité)

50 Généralités

51 Décentralisation des possibilités de réclamations

52 Procédure rapide de réclamation

53 Règlement des réclamations des bagages enregistrés perdus

04 - 44 Bagages en correspondance

04 - 45 Bagages des équipages

04 – 5 PRE-ENREGISTREMENT DES PASSAGERS HORS AEROPORT

04 - 50 Généralités

04 - 51 Enregistrement hors aéroport

CHAPITRE 05 – SERVICES FRET ET POSTE

05 – 0 GENERALITES

05 - 00 Commandement du département fret et liens hiérarchiques

05 - 01 Relations entre département fret et contrôle d'exploitation

05 - 02 Organisation et assignation des tâches du département fret

05 - 03 Livret d'enregistrement (Log book) et exigences relatives à la rédaction du livret du département fret

05 - 04 Bibliothèque du département fret et références des documents

05 - 04-0x Règlements à détenir obligatoirement (mandatory)

05 - 04-1x Généralités sur les références des documents

05 - 04-2x Les formulaires détenus en stock et destinés à être utilisés par le département en charge des passagers

05 - 05 Emission et traitement des documents commerciaux fret (LTAs)

05 - 06 Identification, description et caractéristiques des ULDs fret

05 -1 STOCKAGE ET TRAITEMENT DU FRET EN ENTREPOT

05 - 10 Généralités sur les entrepôts fret

05 - 11 Equipements et maintenance des entrepôts fret

05 - 12 Conformité aux exigences douanières

05 - 13 Exigences relatives à la sûreté du fret

05 - 14 Système EDP (electronic data processing) fret

05 - 15 Traitement des anomalies liées au transport du fret et des colis en déficit

05 - 16 Traitement des anomalies liées au traitement du fret ou des expéditions endommagées

05 - 17 Stockage et vérification des inventaires des ULDs

05 - 18 Exigences générales relatives au stockage

05 - 19 Exigences générales relatives au stockage du fret particulier



- 05 - 19-0x Fret périssable
- 05 - 20-1x Envois de valeur
- 05 - 20-2x Animaux vivants
- 05 - 20-3x Matières non radioactives
- 05 - 20-4x Matières radioactives

05 – 2 FRET A L'EXPORT

- 05 - 20 Tâches et responsabilités des départements fret et contrôle du chargement
- 05 - 21 Conditions d'acceptation du fret à embarquer à bord des aéronefs
 - 05 - 21-0x Exigences générales
 - 05 - 21-1x Classification et température des compartiments cargo
 - 05 - 21-2x Grille des dimensions des colis - cotes acceptables des colis
 - 05 - 21-3x Poids acceptable des colis
 - 05 - 21-4x Fret pour lequel une réservation est exigée au préalable
 - 05 - 21-5x Heure limite d'acceptation du fret pour l'embarquement à bord d'un vol
 - 05 - 21-6x Généralités sur le contrôle d'acceptation du fret
- 05 - 22 Préparation au chargement
 - 05 - 22-0x Exigences générales
 - 05 - 22-1x Exigences générales relatives à la palettisation
 - 05 - 22-2x Pesée du fret
 - 05 - 22-3x Contrôle des conteneurs et des palettes chargées avant embarquement
 - 05 - 22-4x Heure limite d'acceptation du fret à la livraison avant chargement
 - 05 - 22-5x Préparation et traitement des documents fret à l'export
- 05 - 23 Etiquetage des unités de chargement (ULD)
 - 05 - 23-0x Exigences générales
 - 05 - 23-1x Etiquettes pour conteneurs et palettes de fret normal
 - 05 - 23-2x Etiquettes pour conteneurs et palettes de marchandises dangereuses
 - 05 - 23-3x Exigences additionnelles relatives à l'étiquetage des conteneurs calorifugés
 - 05 - 23-4x Exigences additionnelles relatives à l'étiquetage du fret particulier
- 05 - 24 Transmission des renseignements fret
 - 05 - 24-0x Exigences générales
 - 05 - 24-1x Imprimés et Message d'annonce ensemble des charges fret et poste prévu ou actualisé (UWS)
 - 05 - 24-2x Notification au commandant de bord des chargements spéciaux (NOTOC)
 - 05 - 24-3x Codes à utiliser pour les renseignements fret
 - 05 - 24-4x fret pour lequel un message spécial de signalement est exigé
- 05 - 25 Traitement et chargement des marchandises dangereuses
 - 05 - 25-0x Tâches et responsabilités



- 00 Annexe 18 de l'OACI/DGRs IATA
- 01 Règlementation applicable
- 02 Responsabilité de l'expéditeur
- 03 Responsabilité du personnel chargé de l'acceptation du fret
- 04 Responsabilité du personnel chargé de la palettisation du fret
- 05 Responsabilité du personnel de chargement du fret
- 06 Responsabilités de l'équipage de conduite
- 05 - 25-1x Définition et classification
 - 10 Exigences générales
 - 11 Explosifs
 - 12 Gaz
 - 13 Solides inflammables
 - 14 Liquides inflammables
 - 15 Matières comburantes et peroxydes organiques
 - 16 Matières toxiques et matières infectieuses
 - 17 Matières radioactives
 - 18 Matières corrosives
 - 19 Marchandises dangereuses diverses
- 05 - 25-2x Autorisations gouvernementales de transport de marchandises dangereuses
 - 21 Généralités
 - 22 Règles OACI - passagers à bord des aéronefs
 - 23 Règles OACI - fret à bord des aéronefs
 - 24 Règlementation gouvernementale par pays
- 05 - 25-3x Marchandises dangereuses exemptées totalement ou partiellement
 - 30 Généralités
 - 31 Marchandises dangereuses exceptées
 - 32 Matières radioactives exceptées
 - 33 Matières radioactives en quantité excepté (limitation)
 - 34 Pièces de rechanges et d'équipement des aéronefs
- 05 - 25-4x Conditions d'acceptation et liste de contrôle pour l'acceptation
- 05 - 25-5x Exigences relatives à l'inspection des emballages
- 05 - 25-6x Exigences relatives au marquage et à l'étiquetage
- 05 - 25-7x Règles de chargement et localisation à bord de l'aéronef
 - 70 Exigences générales (y compris le transport sur l'aire de trafic)
 - 71 Explosifs
 - 72 Gaz
 - 73 Solides inflammables
 - 74 Liquides inflammables



- 75 Matières comburantes et peroxydes organiques
- 76 Matières toxiques et matières infectieuses
- 77 Matières radioactives
- 78 Matières corrosives
- 79 Marchandises dangereuses diverses
- 05 - 25-8x Règles d'incompatibilité
- 05 - 25-9x Incidents de marchandises dangereuses et intervention d'urgence
 - 90 Exigences générales relatives au compte rendu d'incident
 - 91 Explosifs
 - 92 Gaz
 - 93 Solides inflammables
 - 94 Liquides inflammables
 - 95 Matières comburantes et peroxydes organiques
 - 96 Matières toxiques et matières infectieuses
 - 97 Matières radioactives
 - 98 Matières corrosives
 - 99 Marchandises dangereuses diverses
- 05 - 26 Traitement et embarquement des animaux familiers
 - 05 - 26-0x Exigences générales
 - 01 Règlementation applicable
 - 02 Autorisations/ Licences gouvernementales
 - 03 Documents de l'expéditeur
 - 04 Etiquetage
 - 05 - 26-1x Classification
 - 05 - 26-2x Exigences relatives à l'environnement
 - 05 - 26-3x Exigences relatives à l'emballage
 - 05 - 26-4x Exigences relatives à l'embarquement
 - 05 - 26-5x Localisation à bord de l'aéronef et limitation des quantités
 - 05 - 26-6x Renseignements à fournir au commandant de bord
 - 05 - 26-7x Exigences relatives à la nourriture et à l'alimentation en eau potable des animaux familiers
 - 05 - 26-8x Exigences relatives aux conditions sanitaires et à la désinfection
 - 05 - 26-9x Exigences particulières
 - 90 Poussins
 - 91 Bétail
 - 92 Chevaux
 - 93 Animaux porteurs de maladies infectieuses
 - 94 Animaux de laboratoire classés « specific pathogen free (SPF) »



- 95 oiseaux tropicaux
- 96 Poissons tropicaux
- 97 Anguille de petite taille
- 98 Animaux malodorants
- 99 Autres

05 - 27 Traitement et chargement de tout autre fret particulier

05 - 27-00 Sommaire de la sous-section

05 - 27-01 AOG. Pièces de rechange ou équipement destinés au dépannage d'un avion immobilisé au sol

05 - 27-02 BAG. Bagage non accompagné

05 - 27-03 BAL. Ballast

05 - 27-04 BIG. Fret hors gabarit

05 - 27-06 COM. Courrier de la compagnie

05 - 27-07 DIP. Courrier diplomatique

05 - 27-08 EAT. Denrées alimentaires

05 - 27-09 EIC. Envoi à découvert/ Equipement dans un compartiment

05 - 27-10 FIL. Film non développé

05 - 27-11 FKT. Lot de bord

05 - 27-12 FRG. Fret compagnie

05 - 27-13 HEA. Fret pondéreux en soute

05 - 27-14 HEG. Œufs couvés

05 - 27-15 HUM. Dépouille mortelle

05 - 27-16 ICE. Dioxyde de carbone, glace, carboglace

05 - 27-17 LHO. Organes humains vivants

05 - 27-18 MUW. Munitions, armes de guerre

05 - 27-19 OBX. Fret malodorant

05 - 27-20 OHG .Fret volumineux

05 - 27-21 PER. Fret périssable

05 - 27-22 VAL. Envoi de valeur

05 - 27-23 WET. Fret dégageant du liquide

05 - 27-24 XPS. Paquet et courrier express

05 - 27-30 à 05 - 27-99 disponible pour les besoins spécifiques d'utilisation par le transporteur aérien

05 - 28 Précautions à prendre pour le traitement et le chargement du fret de type « général cargo »

05 - 28-00 Sommaire de la sous-section

05 - 28-01 Moteurs d'aéronef

05 - 28-02 Eléments structuraux d'aéronef

05 - 28-03 Automobiles



- 05 - 28-04 Rouleaux et bobines de câbles
- 05 - 28-05 Bidons, fûts
- 05 - 28-06 Provisions de catering
- 05 - 28-07 Journaux
- 05 - 28-08 Tambours
- 05 - 28-09 Poissons
- 05 - 28-10 Fruits
- 05 - 28-11 Hélicoptères
- 05 - 28-12 Conteneurs marins
- 05 - 28-13 Viande
- 05 - 28-14 Tuyaux, barres
- 05 - 28-15 Produits d'alimentation
- 05 - 28-16 Fruits de mer
- 05 - 28-17 Chariots et Camions
- 05 - 28-30 à 05 - 28-99 disponible pour les besoins spécifiques d'utilisation par le transporteur aérien

05 – 3 TRANSFERT D'EXPEDITION

- 05 - 30 Accords de transfert entre transporteurs aériens - obligations des transporteurs aériens
- 05 - 31 Manifeste de transfert de fret
- 05 - 32 Contrôle d'acceptation du transfert de fret
- 05 - 33 Traitement des anomalies liées au transfert d'expédition
- 05 - 34 mesures à prendre en cas de refus de transfert d'expédition
- 05 - 35 Exigences particulières relatives au transfert d'expédition à un camion ou à partir d'un camion

05 – 4 FRET A L'IMPORT

- 05 - 40 Gestion des renseignements concernant le fret à l'arrivée
- 05 - 41 Traitement du fret à l'import
- 05 - 42 Contrôle du fret à l'import par rapprochement entre les Lettres de transporteur aérien (LTAs) et les manifestes reçus et la charge débarquée
- 05 - 43 Notification de l'arrivée au consignataire ou à l'agent de fret
- 05 - 44 Règlement et livraison du fret
- 05 - 45 Réacheminement du fret à l'import par voie de surface
- 05 - 46 Inventaire de mises en entrepôt
- 05 - 47 Traitement du fret non réclamé
- 05 - 48 Collecte des frais d'encaissement à l'arrivée
- 05 - 49 Traitement des réclamations
 - 05 - 49-0x Généralités - responsabilité du transporteur
 - 05 - 49-1x Enregistrement et examen du dossier des réclamations



05 - 49-2x Etude du dossier des réclamations

05 - 49-3x Règlements de la réclamation

05 - 49-4x Paiement de l'indemnité

05 - 49-5x Expéditions assurées sur la LTA

05 - 5 LES CORRESPONDANCES AVIONS ET LES COLIS POSTAUX

05 - 50 Définitions et priorités de chargement des colis postaux, colis postaux avion et correspondances avion

05 - 51 Documents d'expédition

05 - 52 Routing des objets postaux à acheminer les documents d'expédition

05 - 53 Les Documents d'expédition

05 - 54 Traitement des objets postaux à l'arrivée et contrôle par rapprochement avec les documents d'expédition

05 - 55 Traitement des objets postaux en transbordement

05 - 56 Objets postaux de surface transportés par voie aérienne ou surface air lifted (SAL)

05 - 57 Traitement des anomalies, fret perdu et fret retrouvé

05 - 58 Traitement des réclamations relatives aux objets postaux

05 - 6 LA DEPECHE POSTALE

05 - 7 LE FRET EXPRESS

CHAPITRE 6 ASSISTANCE PISTE / SERVICES RAMP

06 - 1 GUIDAGE DE L'AVION

Exigences générales relatives au guidage des aéronefs - applicabilité

Aéronefs en manœuvre - rayon de braquage

Prévention des dommages causés par le souffle des réacteurs et des hélices

Signaux manuels de guidage

Utilisation des systèmes de guidage fixes au sol - système de dockage

Exigences et recommandations relatives aux marques d'aire de trafic

06 - 2 STATIONNEMENT DE L'AERONEF SUR L'AIRE DE TRAFIC

06 - 20 Dimensions des aéronefs et périmètre de sécurité

06 - 21 Localisation, dimensions et hauteur de seuils des portes des aéronefs

06 - 22 Localisation des points de Servicing des aéronefs

06 - 23 Sécurité sur l'aire de stationnement des aéronefs (aéronefs immobilisé)

06 - 23-0x Exigences générales - applicabilité

06 - 23-1x Mise en place et retrait des cales de roues

06 - 23-2x Mise en place et retrait des pins de sécurité de trains d'atterrissage

06 - 23-3x Mise en place et retrait des caches d'entrée d'air des moteurs

- 06 - 23-4x Localisations des tubes pitots et des sondes et caches pitots
- 06 - 23-5x Mise en place et retrait des sécurités de blocage des commandes de vol
- 06 - 23-6x utilisation de la béquille de queue et amarrage des aéronefs
- 06 - 23-7x Utilisation des escaliers escamotables ou incorporés
- 06 - 24 Utilisation des APUs
- 06 - 25 Utilisation des GPUs ou des sources d'énergie des installations fixes de l'aéroport
- 06 - 26 Ouverture et fermeture des portes de cabine et soutes des aéronefs
- 06 - 27 Positionnement du matériel de piste sur l'aéronef
- 06 - 28 Précautions relatives à la sécurité sur l'aire de stationnement en cas de vents violents

06 – 3 LES COMMUNICATIONS ENTRE L'AIRE DE TRAFIC ET LE COCKPIT

- 06 - 30 Exigences générales - applicabilité
- 06 - 31 Utilisation des casques d'écoute - localisation des points de branchement de l'interphone sur l'aéronef
- 06 - 32 Langage conventionnel à utiliser avec l'interphone
- 06 - 33 Signaux conventionnels à utiliser en cas de manque de casques d'écoute

06 – 4 CHARGEMENT ET DECHARGEMENT DE L'AVION (PASSAGERS ET MASSE EN COMPARTIMENTS)

- 06 - 40 Embarquement et débarquement des passagers, des équipages et du personnel
 - 06 - 40 -0x Mise en place et retrait des escaliers passagers
 - 06 - 40 -1x Mise en place et retrait des passerelles passagers
 - 06 - 40 -2x Mise en place et retrait des bus élévateurs passagers
 - 06 - 40 -3x Mise en place et retrait des escaliers pour les équipages et le personnel
 - 06 - 40 -4x Mise en place et retrait des escaliers pour le personnel de nettoyage de cabine
 - 06 - 40-5x Transport des passagers sur l'aire de trafic
 - 06 - 40-6x Transport des équipages sur l'aire de trafic
- 06 - 41 Caractéristiques et limitations relatives aux soutes
 - 06 - 41-0x Désignation et numérotation des soutes cargo
 - 06 - 41-1x Dimensions et aménagement des compartiments cargo
 - 06 - 41-2x Volume utilisable des compartiments cargo
 - 06 - 41-3x Classification incendie des compartiments cargo
 - 06 - 41-4x Types d'ULDs acceptables en soute
 - 06 - 41-5x Configuration des compartiments cargo pour le chargement des ULDs
 - 06 - 41-6x Limitations de chargement de la soute
 - 06 - 41-7x Restrictions de chargement en cas d'absence d'ULD dans une position.
- 06-42 Règles générales relatives au chargement
 - 06-42-0x Respect des instructions de chargement-Compte-rendu des différences
 - 06-42-1x Répartition des charges dans les compartiments cargo



06-42-2x Emplacements destinés aux éléments chargés (Plan de chargement)

- 20 Sommaire général
- 21 Bagage première classe ou assimilé (F)
- 22 Bagage en correspondance (T ou H)
- 23 Bagage équipage (D)
- 24 Lot de bord (FKT)
- 25 Accessoires d'arrimages et de retenue (EIC)
- 26 Envoi de valeur (VAL)
- 27 Presse-journaux
- 28 Documents Fret
- 29 Divers

06 - 42-3x Restrictions de chargement des ULDs

06 - 42-4x Restrictions de chargement des bagages et du fret en vrac

06 - 42-5x Exigences relatives à l'arrimage

- 50 Facteur de charge
- 51 Identification et caractéristiques des accessoires d'arrimage
- 52 Méthodes et exigences relatives à l'arrimage
- 53 Règles d'arrimage (nombre d'accessoires exigés)

06 - 42-6x Traitement et contrôle relatifs à l'identification des accessoires pour le chargement

06 - 43 Chargement du fret et des bagages en soute

- 06 - 43-0x Localisation et utilisation des filets de retenue du fret
- 06 - 43-1x Règles pour le chargement du fret pondéreux (HEA)
- 06 - 43-2x Exigences relatives à la répartition et à la retenue du chargement en soute vrac
- 06 - 43-3x Charge individuelle à arrimer en cas de chargement vrac
- 06 - 43-4x Matériel d'arrimage et rangement en soute vrac

06 - 44 Systèmes de conteneurisation et de palettisation du compartiment cargo

- 06 - 44-0x Description des systèmes de chargement de l'aéronef
- 06 - 44-1x Opération des systèmes de chargement de l'aéronef

06 - 45 Procédures de chargement occasionnelles

- 06 - 45-0x Exigences générales-applicabilité
- 06 - 45-1x Embarquement des passagers en cabine
 - 10 Utilisation des placards, garde-robes et racks à bagages
 - 11 Utilisation des sièges passagers
 - 12 Utilisation des banquettes
 - 13 Utilisation des contenants de sièges

06 - 45-2x Chargement occasionnel du vrac dans un compartiment destiné aux conteneurs

06 - 45-3x Procédures à utiliser pour le chargement/déchargement d'un aéronef conteneurisé hors route/vol non programmé/aéroports non équipés



- 06 - 45-4x Procédures pour le traitement des palettes de fret pondéreux (BIG) ou fret volumineux
- 06 - 46 Contrôle du centrage-procédure contre le basculement
 - 06 - 46-0x Contrôle du centrage durant les phases de chargement /déchargement en escale
 - 06 - 46-1x Alarme concernant le centre de gravité
 - 06 - 46-2x Utilisation de la béquille de queue
 - 06 - 46-3x Utilisation de ballasts au sol
 - 06 - 46-4x Utilisation de dispositif d'amarrage au niveau du train avant
- 06 - 47 Matériel de chargement
 - 06 - 47-0x Caractéristiques du matériel exigé
 - 06 - 47-1x Etat pour bon fonctionnement du matériel avant le traitement de l'avion
 - 06 - 47-2x Règles d'utilisation en toute sécurité du matériel sur l'aéronef
 - 06 - 47-3x Transport des bagages, du fret et de la poste sur l'aire de trafic
- 06 - 48 Chargement du fret particulier
 - 06 - 48-0x VAL : procédures pour le chargement des envois de valeur
 - 06 - 48-1x HUM : procédures pour le chargement des dépouilles mortelles
 - 06 - 48-2x AVI : procédures pour le chargement des animaux vivants
 - 06 - 48-3x Marchandises dangereuses
 - 30 Contrôle de l'emballage des marchandises dangereuses avant leur chargement
 - 31 Localisation des marchandises dangereuses à bord de l'aéronef
 - 32 CAO : Marchandises dangereuses à charger uniquement sur « avions cargo »
 - 33 Incompatibilité dans le chargement des marchandises dangereuses
 - 34 RRY : chargement de matières radioactives (étiquette jaune)
- 06 - 5 DEMARRAGE DES MOTEURS**
 - 06 - 50 Précautions de sécurité à appliquer avant le démarrage des moteurs
 - 06 - 51 Utilisation des APU
 - 06 - 52 Utilisation des APU ou des moyens de démarrage des installations fixes de l'aéroport
 - 06 - 53 Utilisation des GPU (avion à hélices)
 - 06 - 54 Démarrage de secours en cas de panne de l'équipement de démarrage au sol
- 06 - 6 MESURES DE SECURITE SUR L'AIRE DE TRAFIC**
 - 06 - 60 Equipement d'extinction incendie exigé sur l'aire de trafic
 - 06 - 61 Exigences relatives aux périmètres de sécurité incendie sur l'aire de trafic
 - 06 - 62 Exigences relatives aux opérations d'avitaillement en carburant avec passager à bord
 - 06 - 63 Prévention contre les collisions-règles à observer pour un fonctionnement en toute sécurité du matériel d'assistance sur l'aire de trafic
 - 06 - 64 Signaux manuels pour les manœuvres des véhicules sur l'aire de trafic
 - 06 - 65 Prévention contre les dommages causés aux aéronefs par les objets étrangers (FOD)

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 37 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

06 - 7 TRACTAGE DES AERONEFS

Les procédures de tractage doivent être conformes aux procédures de l'exploitant aérien.

CHAPITRE 7 SERVICING D'AERONEF

Les procédures de Servicing doivent être conformes aux procédures de l'exploitant aérien.

07- 1 NETTOYAGE EXTERIEUR DE L'AVION

Les procédures relatives au nettoyage extérieur doivent être conformes aux procédures de l'exploitant aérien.

07 - 2 NETTOYAGE INTERIEUR DE L'AVION

07 - 20 Généralités

- 07 - 20-0x Classification du type de nettoyage intérieur
- 07 - 20-1x Nettoyage de la cabine
- 07 - 20-2x Nettoyage des galleys, planchers cabine, toilettes et sièges
- 07 - 20-3x Nettoyage avec les passagers à bord
- 07 - 20-4x Nettoyage concernant les avions cargo
- 07 - 20-5x Nettoyage supplémentaire (à la demande)
- 07 - 20-6x Exigences et procédures relatives à la désinfection de la cabine
- 07 - 20-7x Nettoyage du cockpit

07 - 21 Nettoyage sur un aéronef en transit ou en escale de courte durée

- 07 - 21-0x Généralités
- 07 - 21-1x Enlèvement des poubelles (non compris les galleys)
- 07 - 21-2x Nettoyage et reconditionnement des sièges passagers et des produits de confort passagers
- 07 - 21-3x Nettoyage des hublots intérieurs de cabine
- 07 - 21-4x Pulvérisation de déodorants

07 - 3 SERVICE DES TOILETTES

Les procédures relatives au nettoyage extérieur doivent être conformes aux procédures de l'exploitant aérien.

07 - 4 SERVICE DE L'EAU

Les procédures relatives au nettoyage extérieur doivent être conformes aux procédures de l'exploitant aérien.

07 - 5 DEGIVRAGE DE L'AVION, SI APPLICABLE

Les procédures et les items relatifs au dégivrage de l'avion doivent être conformes aux procédures de l'exploitant aérien.

07 - 6 ENLEVEMENT DE LA NEIGE ET DE LA GLACE DE L'AVION, SI APPLICABLE

Les procédures et les items relatifs à l'enlèvement de la neige et de la glace doivent être conformes aux procédures de l'exploitant aérien.



07 - 7 EQUIPEMENTS DE CABINE

Les procédures et les items relatifs à l'équipement de cabine doivent être conformes aux procédures de l'exploitant aérien.

CHAPITRE 08 AVITAILLEMENT CARBURANT ET REMPLISSAGE HUILE

Les procédures d'avitaillement carburant et remplissage d'huile doivent être conformes aux procédures de l'exploitant aérien.

CHAPITRE 09 MAINTENANCE DES AERONEFS

09 - 1 Les opérations régulières effectuées avant le vol

09 - 2 Les opérations particulières requises par le transporteur aérien

09 - 3 La fourniture et la gestion du matériel nécessaire à l'entretien et des pièces de rechange

09 - 4 La demande ou la réservation d'un point de stationnement et/ou d'un hangar pour effectuer l'entretien.

CHAPITRE 10 OPERATIONS AERIENNES

10 - 1 Préparation du vol à l'aéroport de départ ou dans tout autre lieu

10 - 2 Assistance en vol, y compris, le cas échéant, le changement d'itinéraire en vol

10 - 3 Services postérieurs au vol

CHAPITRE 11 TRANSPORT DE SURFACE

Les procédures relatives au transport de surface doivent être conformes aux procédures de l'exploitant aérien.

CHAPITRE 12 CATERING

12 - 0 Généralités

12 - 01 Responsable du département catering (liens hiérarchiques)

12 - 02 Objectifs et politique de service en vol

12 - 03 Service en vol et programme de restauration

12 - 04 Définition des repas et menus

12 - 04-0x Classification

12 - 04-1x Repas standard-première classe

12 - 04-2x Repas standard-classe affaire

12 - 04-3x Repas standard-classe économique

12 - 04-4x Repas standard-vols charter et vols cargo

12 - 04-5x Repas spéciaux (kaster, musulman, japonais, etc.)

12 - 04-6x Repas pour bébés et repas pour enfants

12 - 04-7x Service en salle d'embarquement (coffret-repas)

12 - 04-8x Repas des équipages

80 Généralités



81 Repas pour équipage de conduite (vols réguliers)

82 Repas pour équipage de cabine (vols réguliers)

83 Repas à bord des vols charter et vols cargo

84 Repas pour convoyeurs sur vols cargo

12 - 05 Analyses des coûts des traiteurs et des repas de catering

12 - 06 Normes d'hygiène

12 - 06-0x Généralités

12 - 06-1x Précautions sanitaires relatives aux denrées

12 - 06-2x Précautions sanitaires relatives aux installations

12 - 06-3x Précautions sanitaires relatives au personnel

12 - 06-4x Analyses en laboratoire

12 - 06-5x Mesures à prendre dans le cas d'analyses non satisfaisantes

12 - 06-6x Mesures à prendre en cas d'intoxication alimentaire

12 - 06-7x Normes relatives à l'eau potable utilisée pour les repas et la boisson

12 - 06-8x Exigences relatives au contrôle sanitaire

12 - 07 Norme de qualité

12 - 07-0x Généralités

12 - 07-1x Critères de sélection des fournisseurs locaux de denrées

12 - 07-2x Dégustation de la nourriture et de la boisson

12 - 07-3x Contrôle qualité des provisions en stock

12 - 08 Normes relatives à la formation

12 - 08-0x Généralités

12 - 08-1x Formation initiale

12 - 08-2x Instructions et conseils

12 - 08-3x Recommandations pour l'amélioration des services et l'élimination des carences

12 - 08-4x Contrôles relatifs aux qualifications du personnel et aux normes de travail

12 - 09 Cas particuliers

12 - 09-0x Catering concernant les passagers en transit

12 - 09-1x Service aux passagers en correspondance

12 - 09-2x Réajustement du programme de repas en cas de retard

12 - 09-3x Mesures à prendre en cas d'irrégularité de vol

12 - 09-4x Service aux passagers non payants

12 - 1 LIAISON ET ADMINISTRATION

12 - 10 Contrats avec les opérateurs d'assistance en escales de services catering

12 - 11 Conservation des carnets d'enregistrement et contrôle de la facturation

12 - 12 Rédaction et compte rendu

12 - 13 Traitement des réclamations, plaintes et irrégularités



- 12 - 14 Protection contre les spoliations
- 12 - 15 Livraison de provisions à des tiers
- 12 - 16 Bibliothèque et référence de la documentation
- 12 - 17 Imprimés utilisés par le département catering à maintenir en stock
- 12 - 18 Applications informatiques
- 12 - 19 Exigences de contrôle relatives au catering

12 - 2 ASSISTANCE CATERING SUR L'AIRE DE TRAFIC

- 12 - 20 Règles générales relatives au chargement et déchargement de l'aéronef
- 12 - 21 Passation des commandes de provisions à l'opérateur d'assistance en escale pour un vol
- 12 - 22 Commandes additionnelles de l'équipage de cabine
- 12 - 23 Réajustement de dernière minute
- 12 - 24 Plans de rangement dans les galleys avions
- 12 - 25 Exigences relatives au transport sur l'aire de trafic
- 12 - 26 Camions catering
 - 12 - 26-0x Spécifications des camions catering
 - 12 - 26-1x Accessoires des camions catering
 - 12 - 26-2x Positionnement du camion sur l'aéronef
- 12 - 27 Traitement du matériel catering en retour de vol sur l'aéronef
- 12 - 28 Liste et masse des produits catering pour le contrôle du chargement
 - 12 - 28-0x Généralités
 - 12 - 28-1x Programme saisonnier
 - 12 - 28-2x Vols charter
 - 12 - 28-3x Cas particuliers
- 12 - 29 Exigences de contrôle relatives au traitement sur l'aire de trafic

12 - 3 STOCKAGE

- 12 - 30 Liste des produits catering
- 12 - 31 Liste du matériel catering
 - 12 - 31-0x Classification
 - 12 - 31-1x Matériel consommable
 - 12 - 31-2x Matériel non consommable
- 12 - 32 Niveau de stock Minimum
- 12 - 33 Inventaire du stock
- 12 - 34 Réapprovisionnement du stock
- 12 - 35 Contrôle à la livraison avant stockage
- 12 - 36 Exigences relatives aux propriétaires physiques du matériel en stock
 - 12 - 36-0x Généralités
 - 12 - 36-1x Stockage en entrepôt sous douane



- 12 - 36-2x Stockage hors entrepôt sous douane
- 12 - 36-3x Stockage des produits hermétiquement emballés
- 12 - 36-4x Stockage sous air conditionné
- 12 - 36-5x Stockage en chambre froide
- 12 - 36-6x Stockage en chambre négative
- 12 - 36-7x Stockage des produits spécifiques
 - 70 Caviar
 - 71 Fromage et journaux

12 - 4 NETTOYAGE CATERING

Ces procédures doivent être conformes aux procédures de l'exploitant aérien.

12 - 5 PREPARATION

- 12 - 50 Généralités
- 12 - 51 Remplissage des réservoirs amovibles d'eau potable
- 12 - 52 Préparation et assemblage
 - 12 - 52-0x Généralités
 - 12 - 52-1x Matériels et produits crus
 - 12 - 52-2x Approvisionnements du catering et/ou des bars
 - 12 - 52-3x Autres denrées

12 - 6 PRODUITS ET FOURNITURES POUR LE SERVICE EN VOL

- 12 - 60 Galleys
- 12 - 61 Couvertures, oreillers, têtes
- 12 - 62 Elements de divertissement
- 12 - 63 Presse et magazines
- 12 - 64 Trousse médicale de bord et trousse de premier secours
- 12 - 65 Service aux passagers (produits de confort, cadeaux, chaussons, trousses de toilettes)

12 - 7 VENTE A BORD DE PRODUITS

- 12 - 70 Liste des produits en vente à bord
- 12 - 71 Protection contre la spoliation
- 12 - 72 Inventaire
- 12 - 73 Traitement des recettes et des enveloppes (coffres) de vente à bord
- 12 - 74 Verrouillage et plombage des conteneurs du matériel sous douane

12 - 8 TRANSPORT DES PROVISIONS DU CATERING

- 12 - 80 Généralités
- 12 - 81 Transport en surface



12 - 82 Transport par fret compagnie

12 - 83 Transport des denrées périssables

12 - 84 Utilisation et transport du dioxyde de carbone et de la carboglace (pour les besoins du catering)

12 - 85 Transport en soute du matériel catering prévu sur le vol retour

Ces procédures doivent être conformes aux procédures de l'exploitant aérien.

CHAPITRE 13 SURETE (Règlementation des accès)

CHAPITRE 14 ADMINISTRATION AU SOL ET SUPERVISION

14 - 0 PRINCIPES GENERAUX

14 - 00 Généralités concernant les objectifs et les politiques de sûreté

14 - 00-0x Annexe 17 de l'OACI

14 - 00-1x Responsabilités des autorités gouvernementales, aéroportuaires et des transporteurs aériens

14 - 00-2x Généralités relatives à la politique de sûreté du transporteur aérien

14 - 01 Comité régionaux et locaux de sûreté

14 - 02 Contrôle de sûreté des personnels aéroportuaires et transporteurs aériens

14 - 03 Alerte à la bombe-mesures à prendre

14 - 04 Piraterie aérienne-mesures à prendre

14 - 1 PASSAGERS ET BAGAGES

14 - 10 Principes généraux

14 - 11 Passagers

14 - 11-0x Questionnement des passagers

14 - 11-1x Procédures de pré-enregistrement et d'enregistrement

14 - 11-2x Procédures de pré-embarquement et d'embarquement

14 - 12 Bagages enregistrés

14 - 12-0x Principes généraux

14 - 12-1x Bagages des passagers

14 - 12-2x Bagages des équipages

14 - 12-3x Cargo bag-bagages passagers en fret (courrier bagage)

14 - 12-4x Bagage en correspondance

14 - 12-5x Contrôle aux rayons-X

14 - 13 Réconciliation des passagers et des bagages de soute

14 - 14 Bagages non identifiés-mesures à prendre

14 - 15 Bagages à main

14 - 16 Identification relative à la sûreté des bagages

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 43 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

14 - 2 FRET ET POSTE

14 - 20 Principes généraux

14 - 21 Acceptation du fret

14 - 22 Contrôle concernant la sûreté du fret

14 - 22-0x Généralités

14 - 22-1x Sûreté des entrepôts

14 - 22-2x Contrôle physique

14 - 22-3x Filtrage

14 - 22-4x Contrôle par caisson de décompression

14 - 3 CATERING

14 - 30 Généralités

14 - 31 Contrôle des accès

14 - 32 Principes de sûreté applicables aux fournitures de restauration et de service à bord

14 - 32-0x Mesures de sûreté applicables aux installations du catering

14 - 32-1x Mesures de sûreté applicables durant le transport et la livraison des fournitures de restauration et de services à bord

14 - 32-3x Mesures de sûreté applicables lors du chargement à bord des fournitures de restauration et de services à bord

14 - 4 AERONEFS, AIRE DE TRAFIC ET ZONES RESERVEES

14 - 40 Généralités

14 - 41 Contrôle des accès

14 - 41-0x Généralités

14 - 41-1x Accès aux zones réservées

14 - 41-2x Accès aux aéronefs

14 - 42 Opérations de fouille de l'aéronef

14 - 43 Transport sur l'aire de trafic

14 - 44 Plombage des conteneurs

14 - 5 MESURES DE SURETE ADDITIONNELLES

Les mesures de sûreté additionnelles doivent être définies par l'exploitant aérien et acceptées par le responsable de la Sûreté Aéroportuaire.

14 - 6 PLAN DES MESURES D'URGENCE

Le plan des mesures d'urgences de l'opérateur d'assistance en escale doit être approuvé par le responsable de la Sûreté Aéroportuaire et doit s'intégrer dans le plan d'urgence de l'aéroport.

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 44 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

PARTIE4 PROCEDURES DU SYSTEME QUALITE

4 - 1 ORGANISATION DU SYSTEME QUALITE

- (a) Cette sous partie doit décrire l'organisation du système qualité de l'opérateur ; certains paragraphes de cette sous-partie peuvent aussi être inclus dans la sous partie 1-4 paragraphe (a)(3) :
- 1) La fonction assurance de la qualité doit être assurée en toute indépendance des autres fonctions de l'entreprise ;
 - 2) Le responsable de la qualité doit être directement rattaché au Dirigeant responsable qui lui confère son autorité et définit ses objectifs ;
 - 3) L'opérateur doit décrire en particulier :
 - (i) L'organisation de la fonction qualité en général ;
 - (ii) Les liaisons hiérarchiques et fonctionnelles ;
 - (iii) Comment le personnel à tous niveaux a reçu l'autorité nécessaire pour remplir sa fonction ;
 - (iv) Les relations de la fonction qualité avec les autres services de l'entreprise doivent être précisées ;
 - (v) Les noms des principaux responsables ;
 - (vi) Missions ;
 - (vii) Les renseignements et/ou documents fournis doivent permettre de connaître avec précision les missions et responsabilités de la fonction qualité en général ;
 - (viii) Les missions relatives à la surveillance du système qualité.
- (b) L'opérateur doit élaborer un protocole d'audit en utilisant à sa convenance un modèle standard comme celui contenu dans l'AHM-IATA).

4 - 2 AUDIT DES PROCEDURES DE L'OPERATEUR PAR LE SYSTEME QUALITE

- (a) Cette sous-partie doit décrire les procédures liées à la gestion des audits des procédures du Système Qualité :
- 1) Indépendance du système qualité (équipe d'auditeurs dédiés, auditeurs non dédiés, sous-traitance des audits...) ;
 - 2) Principes de programmation des audits procédures (indépendance des auditeurs, audit procédures communes pour plusieurs lignes de produits, audit procédure spécifique par ligne de produits, principes lorsque des écarts sont constatés sur une ligne de produit, regroupement d'audit ;
 - 3) Principe de réalisation (programmation, information, préparation, questionnaires, échantillonnages, réunion de synthèse...) ;
 - 4) Planning annuel d'audits ;
 - 5) Type d'audits à programmer/ à réaliser (interne, sous-traitant) ;
 - 6) Comptes rendus d'audits (documents utilisés, rédacteur, diffusion, points contrôlés et écarts observés, date limite de rectification) ;
 - 7) Pourcentage d'audits à réaliser au hasard et à effectuer en cours d'opération ;
 - 8) Choix pour les petits opérateurs de sous-traiter les audits à un autre opérateur ou une personne extérieure acceptable par les Autorités et fonctionnement de cette sous-traitance ;
 - 9) Archivage des rapports (durée de 2 ans ou sur une période permettant à l'ANAC d'accepter l'augmentation des périodes des audits) ;

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 45 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

10) Archivages des rapports pour une durée de deux (02) ans.

4 - 3 PROCEDURES DE SUIVI DES ACTIONS CORRECTIVES PAR LE SYSTEME QUALITE

(a) Cette sous-partie doit décrire les procédures de suivi des actions correctives :

- 1) Système de retour d'informations aux responsables des services audités et in fine au Dirigeant responsable pour faire réaliser les actions correctives ;
- 2) Planification et suivi des actions correctives ;
- 3) Responsabilité de mise en œuvre des actions correctives (responsables départements concernés et Dirigeant responsable) ;
- 4) Révision du planning d'audits suivant les écarts observés/corrigés ;
- 5) Réunions régulières pour contrôler l'avancement des actions correctives tenues par le Dirigeant Responsable ou par le responsable Qualité en cas de délégation par le Dirigeant Responsable ;
- 6) Réunions annuelles avec le Dirigeant Responsable pour une revue des résultats globaux ;
- 7) Archivage des rapports (durée 2 ans).

4 - 4 PROCEDURES DE QUALIFICATION ET DE FORMATION DU PERSONNEL

Cette sous-partie concerne tout le personnel de l'opérateur y compris les exigences de qualifications du personnel détenteur de licences (ATE et TMA) :

- 1) Règle de pré-qualification des personnels devant être formés ;
- 2) Exigences en matière d'expérience, de formation et de compétence ;
- 3) Plan de formation initial (liste des personnes concernées, dates formation prévues, éléments de formation, date de réalisation, etc.) ;
- 4) Programme et règles de formation ;
- 5) Formation initiale (théorie technique de base, informations spécifiques sur le produit, procédures de l'opérateur, règlements aéronautiques nationaux) ;
- 6) Intervenants réalisant la formation (l'opérateur d'assistance en escale et/ou centre de formation sélectionné) ;
- 7) Expérience ;
- 8) Sessions d'examen en fin de stage et procédure d'évaluation des compétences (évaluation pratique et/ou examen lié à la fiche de poste) ;
- 9) Plan de formation continue (liste des personnes concernées, dates formations prévues, éléments de formation, date de réalisation, durée de formation continue pour chaque période de 2 ans...) ;
- 10) Formation continue du personnel ATE et du personnel autorisé à prononcer l'APRS (procédures, facteurs humains, sécurité, connaissances techniques, CN/AD/SB, utilisation d'outillages spécifiques, réglementaires, normes) ;
- 11) Définition des éléments, contenu général et durée de la formation continue (modules, stage en interne/externe, séminaires, etc.) ;
- 12) Système de retour d'information des personnels sur l'adéquation des procédures et de prise en compte des remarques pour modifier les procédures en place ;
- 13) Utilisation de personnels en contrat temporaire ou appartenant à des sous-traitants extérieurs sous couvert de l'opérateur ;
- 14) Enregistrement dans les dossiers individuels.

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 46 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

4 - 5 DOSSIERS DES AGENTS TECHNIQUES D'EXPLOITATION ET DU PERSONNEL AUTORISE A CERTIFIER L'ETAT DE NAVIGABILITE DES AERONEFS

Cette sous-partie doit décrire les procédures de gestion des dossiers du personnel ATE et APRS :

- 1) Liste du personnel ATE et du personnel autorisé à délivrer l'APRS ;
- 2) Constitution des dossiers (identité, numéro d'habilitation, formation, expérience, étendue de l'habilitation, date de délivrance, validité,...) ;
- 3) Processus de création, de mise à jour, de contrôle et de solde d'un dossier ;
- 4) Accès limité à ces dossiers (personnes autorisées, Autorités...) ;
- 5) Mise à disposition des dossiers à la demande des intéressés. Possibilité pour les personnes quittant l'opérateur d'obtenir une copie de son dossier ;
- 6) Archivage des dossiers (lieu, durée 2ans après le retrait de l'habilitation et/ou le départ de la personne) ;
- 7) Notification du domaine de leur habilitation (type de document, codes utilisés). Fiche d'habilitation individuelle.

4 - 6 PERSONNEL DU SYSTEME QUALITE

Cette sous-partie doit décrire les procédures de gestion du personnel du système Qualité vis-à-vis des activités du système Qualité de l'opérateur :

- 1) Responsabilité de la surveillance du système d'assistance ;
- 2) Personnel qualité réalisant les audits (groupe de personnes dédiées aux audits ou personnel compétent travaillant au sein de département autre que la Qualité, sous-traitance à un opérateur extérieur ou à une personne extérieure acceptable par l'ANAC, etc.) ;
- 3) Système de gestion du suivi des audits (pas de sous-traitance possible de cette fonction, le Dirigeant responsable ou une personne de l'opérateur peut assurer cette fonction pour les petits opérateurs) ;
- 4) Exigences en matière d'expérience, de formation et de compétences ;
- 5) Tâches et méthodes d'action du personnel du système qualité ;
- 6) Evaluation suivant des fiches de poste ;
- 7) Habilitation (définition, gestion, enregistrement, etc.) ;
- 8) Volume d'activité annuel dans le cas où le personnel n'est pas à temps plein.

4 - 7 CONTROLE DES AUTORISATIONS DE DEVIATION AUX PROCEDURES DE L'OPERATEUR

Cette sous-partie doit décrire les procédures de l'opérateur vis-à-vis des autorisations de déviation relatives aux procédures de l'opérateur :

- 1) Processus de rédaction, validation interne ;
- 2) Présentation de la demande de déviation auprès des Autorités (objet, procédures en question, justifications, conditions compensatrices, périodes de validité, etc.) ;
- 3) Prise en compte des conditions supplémentaires exigées par l'ANAC ;
- 4) Suivi et solde des déviations.

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 47 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

4 - 8 CONTROLE DES INTERVENANTS EXTERIEURS (AGENTS TECHNIQUES D'EXPLOITATION EN RENFORT, TECHNICIENS DE MAINTENANCE, FABRICANTS DE MATERIEL, AUTRES)

Cette sous- partie concerne le contrôle des équipes ou personnels extérieurs intervenant dans les infrastructures de l'opérateur pour réaliser une prestation sous responsabilité de l'opérateur. Cette procédure dans tous les cas doit comprendre :

- 1) Vérification avec l'équipe extérieure de la prise en compte des travaux demandés par l'opérateur vis-à-vis du bon de commande lancé, y compris l'aspect documentaire ;
- 2) Définition d'une organisation de coordination, de contrôle et d'assistance de l'équipe extérieure ;
- 3) Présentation des infrastructures et des moyens mis à la disposition de l'équipe extérieure (locaux, moyens généraux, etc.) ;
- 4) Définition du mode de fonctionnement de l'équipe extérieure au sein de l'opérateur (demande de matériels, d'assistants, d'outillages, de moyen d'accès, de génération électrique...) ;
- 5) Détermination des accès limités (documentation, magasin, système informatique, archives, zone à accès réglementé, etc.) ;
- 6) Gestion de l'avancement des travaux ;
- 7) Enregistrement des travaux sur les documents de travail

PARITE 5 EXPLOITANTS AERIENS SOUS CONTRAT

5 - 1 LISTE DES EXPLOITANTS AERIENS SOUS CONTRAT ET CONTRATS D'ASSISTANCE

5 – 1 - 1 LISTE DES EXPLOITANTS AERIENS SOUS CONTRAT

- (a) Cette section doit comprendre la liste des exploitants aériens sous contrat et une description des services à fournir par l'opérateur pour chaque exploitant aérien en conformité avec les arrangements administratifs entre l'OAE et l'exploitant d'aéronef.
- (b) Cette section doit aussi comprendre, pour chaque client sous contrat, le mode de fonctionnement particulier (procédures et documents/ échanges d'informations, réunions planification, technique, qualité, fiabilité, etc.) entre l'opérateur et son client

5 – 1 - 2 CONTRATS D'ASSISTANCE

- (a) Cette section doit comprendre une description détaillée des contrats d'assistance en conformité avec les annexes A et B de l'AHM
- (b) Il est recommandé que les contrats et le type de service soient conformes au type de contrat standard indiqué dans les parties annexes A et B de l'AHM. Les sections concernées peuvent être définies comme ci-dessous.

SECTION 1 : REPRESENTATION, ADMINISTRATION AU SOL ET SUPERVISION

- (a) Cette section comprend :

- 1) Les services de représentation et de liaison avec les Autorités locales ou toute autre personne, les débours effectués pour le compte du transporteur aérien et la fourniture de locaux à ses représentants ;
- 2) Le traitement, le stockage, la manutention et l'administration des unités de chargement ;
- 3) Tout autre service de supervision avant, pendant ou après le vol et tout autre service administratif demandé par le transporteur aérien.

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX1 48 de 50 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	--

SECTION 2 : ASSISTANCE PASSAGERS

(a) Cette section comprend toute forme d'assistance aux passagers :

- 1) Au départ, à l'arrivée, en transit ou en correspondance, notamment le contrôle des billets, des documents de voyage, l'enregistrement des bagages et leur transport jusqu'aux systèmes de tri ;
- 2) Service d'aéroport (information passagers/public, livraison bagages, etc.) ;
- 3) Transport intermodal par rail, route ou mer s'il y a lieu.

SECTION 3 : ASSISTANCE OPERATIONS EN SITE

(a) Cette section comprend :

- 1) L'assistance « bagages » ;
- 2) Le guidage de l'avion à l'arrivée et au départ ;
- 3) L'assistance au stationnement de l'avion et la fourniture de moyens appropriés ;
- 4) La climatisation et le chauffage de la cabine ;
- 5) Les communications entre l'avion et l'aire de trafic ;
- 6) Le chargement et le déchargement de l'avion ;
- 7) L'assistance au démarrage de l'avion et la fourniture des moyens appropriés ;
- 8) Les mesures de sûreté et de sécurité ;
- 9) Le déplacement de l'avion tant au départ qu'à l'arrivée, la fourniture et la mise en œuvre des moyens nécessaires ;
- 10) Le nettoyage extérieur ;
- 11) Le nettoyage intérieur de l'avion ;
- 12) Le service des toilettes ;
- 13) Le service de l'eau ;
- 14) L'aménagement de la cabine au moyen d'équipements de cabine ;
- 15) Le stockage et la gestion du matériel et de l'équipement de cabine ;
- 16) Le transport, le chargement dans l'avion et le déchargement de l'avion de la nourriture et des boissons ;
- 17) L'enlèvement de la neige, de la glace de l'avion, le dégivrage de l'avion, si applicable.

SECTION 4 : CHARGEMENT, COMMUNICATIONS ET OPERATIONS AERIENNES

(a) Cette section comprend :

- 1) Le contrôle du chargement ;
- 2) Les messages et les télécommunications ;
- 3) La préparation du vol à l'aéroport de départ ou dans tout autre lieu ;
- 4) L'assistance en vol, y compris, le cas échéant, le changement d'itinéraire en vol ;
- 5) Les services postérieurs au vol ;
- 6) L'administration des équipages.



SECTION 5 : SERVICES FRET ET POSTE

(a) Cette section comprend :

- 1) *Pour le fret*, tant à l'exportation qu'à l'importation, ou en transit, la manipulation physique du fret, le traitement des documents qui s'y rapportent, les formalités douanières et toute mesure conservatoire convenue entre l'opérateur d'assistance en escale et le transporteur aérien ou requise par les circonstances.
- 2) *Pour la poste*, tant à l'arrivée qu'au départ, le traitement physique du courrier, le traitement des documents qui s'y rapportent et toute mesure conservatoire convenues entre l'opérateur d'assistance en escale et le transporteur aérien ou requise par les circonstances.

SECTION 6 : SERVICES SUPPORT ET LOGISTIQUE

Cette section comprend :

- 1) Fourniture de locaux, bureaux, autres installations ;
- 2) Fourniture de systèmes automatiques et informatiques ;
- 3) Le traitement, le stockage, la manutention et l'administration des unités de chargement ;
- 4) Contrôle du dépôt de carburant avions (stockage et contrôle qualité) ;
- 5) L'organisation et l'exécution du plein et de la reprise du carburant ;
- 6) Le plein d'huile et d'autres ingrédients liquides ;
- 7) L'organisation et l'exécution du transport des passagers, de l'équipage, des bagages, du fret et du courrier entre différentes aérogares du même aéroport, mais à l'exclusion de tout transport entre l'avion et tout autre point dans le périmètre du même aéroport ainsi que tous les transports spéciaux demandés par le transporteur aérien ;
- 8) Services de restauration aérienne (catering) - Liaison et administration.

SECTION 7 : SURETE

(a) Cette section comprend :

- 1) Le filtrage des passagers et des bagages ainsi que la reconnaissance des bagages ;
- 2) Application des mesures de sûreté au fret et à la poste ;
- 3) Application des mesures de sûreté au catering ;
- 4) Application des mesures de sûreté pour l'accès aux aéronefs ;
- 5) Application de mesures de sûreté additionnelles de l'exploitant aérien.

SECTION 8 : MAINTENANCE DES AERONEFS

(a) Cette section comprend :

- 1) Les opérations régulières effectuées avant le vol ;
- 2) Les opérations particulières requises par le transporteur aérien ;
- 3) La fourniture et la gestion du matériel nécessaire à l'entretien et des pièces de rechange ;
- 4) La demande ou la réservation d'un point de stationnement et/ou d'un hangar pour effectuer l'entretien.



5 - 2 PROCEDURES ET DOCUMENTS DE L'EXPLOITANT AERIEN

- (a) Cette section doit fournir des indications sur les procédures de l'exploitant d'aéronef sous contrat. Elle doit aussi comporter la liste des documents mis à la disposition de l'opérateur par l'exploitant aérien.
- (b) Cette section doit aussi contenir l'ensemble des documents d'entretien ou d'exploitation de chaque client sous contrat à utiliser par l'opérateur et les procédures d'utilisation (principes de base et référence des procédures de l'exploitant).

5 - 3 CONTROLE ET ARCHIVAGE DES DOSSIERS TECHNIQUES POUR L'EXPLOITANT AERIEN

- (a) Les procédures d'archivage des exploitants aériens sous contrat doivent être celles de l'exploitant aérien telles que définies dans son manuel d'exploitation.

PARTIE 6 APPENDICES

6 - 1 EXEMPLES DE DOCUMENTS

- (a) Cette liste comprend, les exemples de documents utilisés par le personnel de l'opérateur. Elle peut ne pas être exhaustive.
- (b) Elle peut aussi comprendre des échantillons de documents de l'opérateur ainsi que les documents des clients devant être utilisé par le personnel de l'opérateur.

6 - 2 LISTE DES SOUS-TRAITANTS

6 - 3 LISTE DES SITES AGREES DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

République du Congo Agence Nationale de l'Aviation Civile 	GUIDE DE REDACTION D'UN MANUEL DE PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page : ANX2 1 de 1 Révision : 00 Date : 27/02/2020
--	--	---

ANNEXE 2 - ENGAGEMENT DU DIRIGEANT RESPONSABLE

Cette déclaration définit l'organisation et les procédures sur lesquelles est basé le certificat de l'opérateur d'assistance en escale par l'ANAC.

Ces procédures sont approuvées par le signataire et doivent être respectées, suivant leur applicabilité, lorsque les prestations/commandes s'inscrivent dans le cadre du certificat conforme au à l'annexe à l'arrêté n° 23168/MTACMM/CAB du 21 décembre 2019 relatif aux prestataires des services d'assistance en escale.

Il est accepté que ces procédures ne l'emportent pas sur la nécessité de satisfaire à des règlements nouveaux ou amendés émis de temps en temps par l'ANAC lorsque ces règlements nouveaux ou amendés sont en contradiction avec ces procédures.

Il est entendu que l'ANAC maintiendra le certificat de cet opérateur d'assistance en escale tant que l'ANAC restera convaincue que les procédures sont suivies et que le niveau de qualité du travail maintenu.

Il est en outre entendu que l'ANAC se réserve le droit de suspendre, de modifier ou de retirer le certificat de l'opérateur d'assistance en escale lorsque :

- Les procédures ne sont pas suivies ou que le niveau de qualité n'est pas maintenu ;
- Les droits prescrits ne sont pas acquittés par l'opérateur d'assistance en escale ;
- l'ANAC n'a pas accès à l'opérateur d'assistance en escale pour exercer sa surveillance.

SIGNATURE :

DATE :

DIRIGEANT RESPONSABLE ET LE DIRECTEUR GENERAL POUR ET AU NOM DE (NOM DE LA SOCIETE)