



MINISTERE DES TRANSPORTS

**AUTORITE NATIONALE DE L'AVIATION CIVILE
DE CÔTE D'IVOIRE**

Abidjan, le **13 SEPT 2021**

Décision n° **006906** /ANAC/DTA/DSV

portant adoption de l'édition n° 2, amendement n° 1 du
Guide de rédaction du manuel des opérateurs d'assistance
en escale « GUID-OPS-3121 »

LE DIRECTEUR GENERAL,

- Vu** la Constitution ;
- Vu** la Convention relative à l'Aviation Civile Internationale, signée à Chicago le 07 décembre 1944 ;
- Vu** le Règlement n° 08/2013/CM/UEMOA du 26 septembre 2013 portant adoption du Code Communautaire de l'Aviation Civile des Etats membres de l'UEMOA ;
- Vu** l'Ordonnance n° 2008-08 du 23 janvier 2008 portant Code de l'Aviation Civile ;
- Vu** le Décret n°2008-277 du 03 octobre 2008 portant organisation et fonctionnement de l'Administration Autonome de l'Aviation Civile dénommée « Autorité Nationale de l'Aviation Civile » en abrégé (**ANAC**) ;
- Vu** le Décret n°2013-285 du 24 avril 2013 portant nomination du Directeur Général de l'Administration Autonome de l'Aviation Civile dénommée « Autorité Nationale de l'Aviation Civile » en abrégé (**ANAC**) ;
- Vu** le Décret n° 2014-97 du 12 mars 2014 portant réglementation de la sécurité aérienne ;
- Vu** le Décret n°2014-512 du 15 septembre 2014 fixant les règles relatives à la supervision de la sécurité et de la sûreté de l'aviation civile ;
- Vu** l'Arrêté n°326/MT/CAB du 20 Août 2014 autorisant le Directeur Général de l'Autorité Nationale de l'Aviation Civile à prendre par Décisions les règlements techniques en matière de sécurité et de sûreté de l'aviation civile ;
- Vu** la Décision n°00001812/ANAC/DAJR/DCSC/DCSF du 26 Juin 2013 portant approbation du règlement aéronautique de Côte d'Ivoire relatif aux Manuels des Opérateurs d'Assistance en Escale « RACI 4011 » ;



Sur Proposition du Directeur de la Sécurité des Vols, et après examen et validation par le Comité de travail relatif à la réglementation de la sécurité aérienne,

DECIDE :

Article 1 : Objet

La présente décision adopte l'édition n°2, amendement n°1 du Guide de rédaction du manuel des opérateurs d'assistance en escale, référencé « GUID-OPS-3121 ».

Article 2 : Portée de l'amendement

L'amendement n°1 du GUID-OPS-3121 porte sur les aspects suivants :

- amendement 01 de l'édition 02 du RACI 3018 ;
- changement de codification du RACI 4011 en GUID-OPS-3121 ;
- changement du nom « Règlement Aéronautique relatif aux manuels des opérateurs d'assistance en escale » en « Guide de rédaction du manuel des opérateurs d'assistance en escale » ;
- prise en compte des dispositions de la procédure de maîtrise des documents référencée « PROC-ORG-1500 ».

Article 3 : Entrée en vigueur

La présente décision abroge toutes les dispositions antérieures contraire et entre en vigueur à compter de sa date de signature. Elle sera enregistrée, communiquée et publiée partout où besoin sera.



P.J. : Guide de rédaction du manuel des opérateurs d'assistance en escale « GUID-OPS-3121 »

Ampliation :

- DSV
- DTA
- SDIDN
- NAS-IVOIRE
- SERVIAIR
- Tout autre opérateur d'assistance en escale



MINISTÈRE DES TRANSPORTS

AUTORITÉ NATIONALE DE L'AVIATION CIVILE DE CÔTE D'IVOIRE

Abidjan, le **13 SEPT 2021**

NOTE D'ACCOMPAGNEMENT

ÉDITION 2, AMENDEMENT N° 1

DU

Guide de Rédaction du Manuel Opérateurs d'Assistance en Escale,
référéncé GUID-OPS-3121.

L'amendement n°1 du GUID-OPS-3121 est une nouvelle édition (2^{ième}
édition). Elle annule et remplace l'édition antérieure.



ORGANE DE RÉGLEMENTATION DE CONTRÔLE DE SÛRETÉ ET DE SÉCURITÉ DU TRANSPORT AÉRIEN EN CÔTE D'IVOIRE

07 B.P. 148 ABIDJAN 07 - Tél.: (225) 27 21 27 73 93 / 27 21 27 75 33 / 27 21 58 69 00/01 - Fax : (225) 27 21 27 63 46 - E-mail : info@anac.ci/anac_ci@yahoo.fr



MINISTÈRE DES TRANSPORTS

AUTORITÉ NATIONALE DE L'AVIATION CIVILE
DE CÔTE D'IVOIRE

Réf. : GUID-OPS-3121

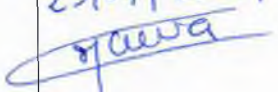
**GUIDE DE REDACTION DU MANUEL
DES OPERATEURS D'ASSISTANCE EN
ESCALE
« GUID-OPS-3121 »**

Approuvé par le Directeur Général et publié sous son autorité

Deuxième édition – Juillet 2021

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 23/07/2021 Amendement 01 Date : 23/07/2021
--	---	---

PAGE DE VALIDATION

	NOMS ET PRENOMS	FONCTIONS	DATE /VISA
REDACTION	Konan KOFFI	Directeur de la Sécurité des Vols	 23/07/2021
	N'TA Philibert	Sous-Directeur des Opérations Aériennes (SDOA)	23/07/2021 
	COULIBALY Mamadou	Sous-Directeur de la Navigabilité des Aéronefs (SDNA)	 23/09/2021
	COULIBALY EPSE KONAN Mawa	Chef de service SETA	23/07/2021 
	SY SAVANE NAHAWA	Inspecteur Stagiaire Opérations Aériennes	23/07/2021 
VALIDATION	Konan KOFFI	Président du comité de travail relatif à la sécurité et à la sûreté de l'aviation civile	 02/09/2021 Président du Comité de Travail Relatif à la Réglementation de la Sécurité et la Sûreté de l'Aviation Civile
APPROBATION	Sinaly SILUE	Directeur Général	 13/08/2021

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	--	--

LISTE DES PAGES EFFECTIVES

Page	Édition	Date d'édition	N° de révision	Date de révision
i	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ii	2	08/07/2021	1	08/07/2021
iii	2	08/07/2021	1	08/07/2021
iv	2	08/07/2021	1	08/07/2021
v	2	08/07/2021	1	08/07/2021
vi	2	08/07/2021	1	08/07/2021
vii	2	08/07/2021	1	08/07/2021
viii	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ix	2	08/07/2021	1	08/07/2021
x	2	08/07/2021	1	08/07/2021
xi	2	08/07/2021	1	08/07/2021
xii	2	08/07/2021	1	08/07/2021
xiii	2	08/07/2021	1	08/07/2021
xiv	2	08/07/2021	1	08/07/2021
1-1	2	08/07/2021	1	08/07/2021
1-2	2	08/07/2021	1	08/07/2021
1-3	2	08/07/2021	1	08/07/2021
1-4	2	08/07/2021	1	08/07/2021
2-1	2	08/07/2021	1	08/07/2021
2-2	2	08/07/2021	1	08/07/2021
2-3	2	08/07/2021	1	08/07/2021
2-4	2	08/07/2021	1	08/07/2021
3-1	2	08/07/2021	1	08/07/2021
3-2	2	08/07/2021	1	08/07/2021
4-1	2	08/07/2021	1	08/07/2021
4-2	2	08/07/2021	1	08/07/2021
4-3	2	08/07/2021	1	08/07/2021
5-1	2	08/07/2021	1	08/07/2021
5-2	2	08/07/2021	1	08/07/2021
5-3	2	08/07/2021	1	08/07/2021
5-4	2	08/07/2021	1	08/07/2021
5-5	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-1	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-2	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-3	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-4	2	08/07/2021	1	08/07/2021

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

ANX 1-5	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-6	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-7	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-8	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-9	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-10	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-11	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-12	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-13	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-14	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-15	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-16	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-17	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-18	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-19	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-20	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-21	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-22	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-23	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX1-24	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-25	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-26	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-27	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-28	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-29	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-30	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-31	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-32	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-33	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-34	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-35	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-36	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-37	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-38	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-39	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-40	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-41	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-42	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-43	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-44	2	08/07/2021	1	08/07/2021



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

ANX 1-45	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-46	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-47	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-48	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-49	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-50	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-51	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-52	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-53	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-54	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-55	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-56	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-57	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-58	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-59	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-60	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-61	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-62	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-63	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-64	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-65	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-66	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-67	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-68	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-69	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-70	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-71	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-72	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-73	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 1-74	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 2-1	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 2-2	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 2-3	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 2-4	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 3-1	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 3-2	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 3-3	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 3-4	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 4-1	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 4-2	2	08/07/2021	1	08/07/2021

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	--	--

ANX 4-3	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 4-4	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 4-5	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 5-1	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 5-2	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 5-3	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 5-4	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 6-1	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 6-2	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 6-3	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 6-4	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 7-1	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 7-2	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 7-3	2	08/07/2021	1	08/07/2021
ANX 7-4	2	08/07/2021	1	08/07/2021



INSCRIPTION DES AMENDEMENTS ET RECTIFICATIFS

AMENDEMENTS			
N°	Applicable le	Inscrit le	par
0-1	Incorporé dans la présente édition		

RECTIFICATIFS			
N°	Applicable le	Inscrit le	par

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

TABLEAU DES AMENDEMENTS

N°	Objet	Date
		- Adoption/Approbation - Entrée en vigueur le - Applicable le
1 ^{ère} édition	Création du document	
1 (2 ^{ème} édition)	- Prise en compte de l'amendement 1 du RACI 3018 ;	13 SEPT 2021
	- Transfert du guide de rédaction du manuel de procédures des opérateurs d'assistance en escalé du domaine AIR au domaine OPS ;	13 SEPT 2021
	- Changement de nom et de codification dudit guide RACI 4011 en GUID-OPS-3121 ;	13 SEPT 2021
	- Prise en compte des dispositions de la procédure de maîtrise des documents référencée « PROC-ORG-1500 ».	

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

TABLEAU DES RECTIFICATIFS

Rectificatif	Objet	Date de publication

LISTE DE DIFFUSION

Code	Détenteurs	Support de diffusion	
		Papier	Electronique
DSV	Direction de la Sécurité des Vols		X
DTA	Direction du Transport Aérien	X	X

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

DSSC	Direction de la Sécurité et du Sulvi de la Conformité		X
SDIDN	Sous-Directlon de l'Informatique et de la Documentation Numérique		X
SDT	Service de la Documentation Technique		X

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

LISTE DES DOCUMENTS DE REFERENCE

Référence	Source	Titre	N° Révision	Date de Révision
RACI 3018	ANAC	Règlement relatif à l'Assistance en Escale	2 ^{ème} édition, Amendement 1	Juin 2021
AHM de l'IATA	IATA	Airport Handling Manual de l'IATA	41ème édition	Janvier 2021



ABREVIATIONS

AHM	Airport Handling Manual
ANAC	Autorité Nationale de l'Aviation Civile
DGR	Dangerous Good Regulations
IATA	International Air Transport Association
IGOM	IATA Ground Operations Manual
MOAE	Manuel des procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escale
MPC	Manuel des Procédures Cargo
MPF	Manuel des Procédures de Formation
MPMM	Manuel des Procédures de Maintenance Matériel
MPO	Manuel des Procédures Opérations
MPP	Manuel des Procédures Passages
OACI	Organisation de l'Aviation Civile Internationale
OAE	Opérateur d'Assistance en Escale
PIR	Property Irregularity Report
RACI	Règlement Aéronautique de Côte d'Ivoire



TABLE DES MATIERES

	PAGE
PAGE DE VALIDATION	I
LISTE DES PAGES EFFECTIVES.....	II
INSCRIPTION DES AMENDEMENTS ET RECTIFICATIFS.....	VI
TABLEAU DES AMENDEMENTS.....	VII
TABLEAU DES RECTIFICATIFS.....	VIII
LISTE DE DIFFUSION	VIII
LISTE DES DOCUMENTS DE REFERENCE.....	X
ABREVIATIONS.....	XI
TABLE DES MATIERES.....	XII
CHAPITRE 1 : GENERALITES.....	1-1
1.1 OBJET.....	1-1
1.2 CHAMP D'APPLICATION.....	1-1
1.3 MISE A JOUR.....	1-1
1.4 DEFINITION	1-1
CHAPITRE 2. ADMINISTRATION DU MANUEL.....	2-1
2.1 INTRODUCTION	2-1
2.2 CONFORMITE AU RACI 3018	2-2
2.3 ANALYSE DU MANUEL ET DE SES AMENDEMENTS	2-3
2.4 LANGUE DE REDACTION DU M.O.A.E	2-3
CHAPITRE 3. FORMAT ET PRÉSENTATION DU MANUEL.....	3-1
3.1 PAPIER.....	3-1
3.2 MISE EN PAGE.....	3-1
CHAPITRE 4. COMPOSITION DU M.O.A.E.....	4-1
4.1 M.O.A.E COMPOSE D'UN DOCUMENT UNIQUE	4-1
4.2 M.O.A.E COMPOSE DE PLUSIEURS DOCUMENTS	4-1
CHAPITRE 5. STRUCTURE GÉNÉRALE DU M.O.A.E.....	5-1
5.1 GENERALITES	5-1
5.2 STRUCTURES STANDARD DU MANUEL DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	5-2
5.3 CONTENU DÉTAILLÉ DES CHAPITRES	5-5
ANNEXE 1 - MANUEL DES PROCÉDURES DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	ANX1-1
ANNEXE 2 – GUIDE DE REDACTION DU MANUEL CARGO (MPC).....	ANX2-1
CHAPITRE 1. FORMAT ET PRÉSENTATION DU MANUEL.....	ANX2-1
1.1. PAPIER	ANX2-1
1.2. MISE EN PAGE.....	ANX2-1
CHAPITRE 2. STRUCTURE GÉNÉRALE DU MANUEL.....	ANX2-2
2.1. GENERALITES	ANX2-2
2.2. CONTENU DE LA PARTIE 0 : ADMINISTRATION DU MANUEL.....	ANX2-3
2.3. CONTENU DE LA PARTIE 1 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT.....	ANX2-3
2.4. CONTENU DE LA PARTIE 2 : FORMATION ET QUALIFICATION.....	ANX2-3
2.5. ANNEXES :	ANX2-4

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalier « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	--	--

ANNEXE 3 – GUIDE DE REDACTION DU MANUEL DES PROCEDURES CATERING	ANX3-1
CHAPITRE 1. FORMAT ET PRÉSENTATION DU MANUEL.....	ANX3-1
1.1. PAPIER.....	ANX3-1
1.2. MISE EN PAGE.....	ANX3-1
CHAPITRE 2. STRUCTURE GÉNÉRALE DU MANUEL.....	ANX3-2
2.1. GENERALITES	ANX3-2
2.2. CONTENU DE LA PARTIE 0 : ADMINISTRATION DU MANUEL.....	ANX3-3
2.3. CONTENU DE LA PARTIE 1 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT.....	ANX3-3
2.4. CONTENU DE LA PARTIE 2 : FORMATION ET QUALIFICATION.....	ANX3-3
2.5. ANNEXES :.....	ANX3-4
ANNEXE 4 – GUIDE DE REDACTION DU MANUEL DES PROCEDURES FORMATION (MPF)	ANX4-1
CHAPITRE 1. FORMAT ET PRÉSENTATION DU MANUEL.....	ANX4-1
1.1. PAPIER.....	ANX4-1
1.2. MISE EN PAGE.....	ANX4-1
CHAPITRE 2. STRUCTURE GÉNÉRALE DU MANUEL.....	ANX4-2
2.1. GENERALITES	ANX4-2
2.2. CONTENU DE LA PARTIE 0 : ADMINISTRATION DU MANUEL.....	ANX4-3
2.3. CONTENU DE LA PARTIE 1 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT.....	ANX4-3
2.4. CONTENU DE LA PARTIE 2 : FORMATION ET QUALIFICATION.....	ANX4-3
2.5. ANNEXES :.....	ANX4-4
ANNEXE 5 – GUIDE DE REDACTION DU MANUEL DES PROCEDURES DE MAINTENANCE DU MATERIEL (MPMM).....	ANX5-1
CHAPITRE 1. FORMAT ET PRÉSENTATION DU MANUEL.....	ANX5-1
1.1. PAPIER.....	ANX5-1
1.2. MISE EN PAGE.....	ANX5-1
CHAPITRE 2. STRUCTURE GÉNÉRALE DU MANUEL.....	ANX5-2
2.1. GENERALITES	ANX5-2
2.2. CONTENU DE LA PARTIE 0 : ADMINISTRATION DU MANUEL.....	ANX5-3
2.3. CONTENU DE LA PARTIE 1 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT.....	ANX5-3
2.4. CONTENU DE LA PARTIE 2 : FORMATION ET QUALIFICATION.....	ANX5-3
2.5. ANNEXES :.....	ANX5-4
ANNEXE 6 – GUIDE DE REDACTION DU MANUEL DES PROCEDURES OPERATIONS (MPO).....	ANX6-1
CHAPITRE 1. FORMAT ET PRÉSENTATION DU MANUEL.....	ANX6-1
1.1. PAPIER.....	ANX6-1
1.2. MISE EN PAGE.....	ANX6-1
CHAPITRE 2. STRUCTURE GÉNÉRALE DU MANUEL.....	ANX6-2
2.1. GENERALITES	ANX6-2
2.2. CONTENU DE LA PARTIE 0 : ADMINISTRATION DU MANUEL.....	ANX6-3
2.3. CONTENU DE LA PARTIE 1 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT.....	ANX6-3
2.4. CONTENU DE LA PARTIE 2 : FORMATION ET QUALIFICATION.....	ANX6-3
2.5. ANNEXES :.....	ANX6-4
ANNEXE 7– GUIDE DE REDACTION DU MANUEL DES PROCEDURES PASSAGES (MPP).....	ANX7-1
CHAPITRE 1. FORMAT ET PRÉSENTATION DU MANUEL.....	ANX7-1
2.6. PAPIER.....	ANX7-1
2.7. MISE EN PAGE.....	ANX7-1
CHAPITRE 2. STRUCTURE GÉNÉRALE DU MANUEL.....	ANX7-2
3.1. GENERALITES	ANX7-2

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	--	--

3.2. CONTENU DE LA PARTIE 0 : ADMINISTRATION DU MANUEL.....	ANX7-3
3.3. CONTENU DE LA PARTIE 1 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT.....	ANX7-3
3.4. CONTENU DE LA PARTIE 2 : FORMATION ET QUALIFICATION.....	ANX7-3
3.5. ANNEXES :	ANX7-4

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

CHAPITRE 1 : GENERALITES

1.1 Objet

Le présent guide de rédaction du « Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escalé (M.O.A.E.), est le référentiel de base d'un fournisseur de services d'assistance en escalé travaillant suivant les exigences du Règlement Aéronautique de Côte d'Ivoire relatif à l'assistance en escalé, référencé « RACI 3018 ».

Ce guide comprend les indications générales concernant la présentation et les informations devant constituer ce document.

1.2 Champ d'application

- (a) Ce guide s'applique à tous les fournisseurs de services d'assistance en escalé agréés ou postulant à un agrément pour effectuer des services d'assistance en escalé sur des aéronefs suivant le règlement RACI 3018.
- (b) Il est applicable à tous les M.O.A.E, y compris les M.O.A.E constitués de plusieurs documents.
- (c) L'adoption de ces directives concernant le Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escalé (M.O.A.E) est exigée par l'ANAC pour être en conformité aux exigences de la Réglementation de la Côte d'Ivoire.

1.3 Mise à jour

Le Chef de service exploitation technique des aéronefs (SETA) est responsable de la mise à jour du présent guide.

1.4 Définition

Aérodynamique : tout aéronef dont la sustentation en vol est obtenue principalement par des forces aérodynamiques.

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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

Aéroport : ensemble des installations techniques (pistes, tour de contrôle...) et commerciales nécessaires à l'exploitation des transports aériens.

Aéroportuaire : relatif aux aéroports et à leur activité.

Agent de fret : transitaire spécialisé dans le transport de fret aérien.

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 stationnement : espace aménagé pour le stationnement des automobilistes, des autobus, des autocars, des camions (par exemple le long d'une autoroute) ou des avions (sur un aérodrome, un aéroport).

Aire de stockage : espace déterminé destiné à l'entreposage de marchandises.

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

Arrimage : opération matérielle consistant à serrer la charge dans ou sur le véhicule, en vue d'éviter qu'elle ne bouge pendant le transport.

Arrimer : caler, fixer un colis, un chargement sur un camion, un wagon, un navire.

Autorité : Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire en abrégé ANAC.

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.

Avion cargo : avion de gros tonnage destiné uniquement au transport de fret.

Avion charter : avion affrété pour le transport à la demande.



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

Avion de ligne : avion assurant le service, sur une ligne régulière, aussi bien de passagers que de fret.

Avitaillement : fourniture de combustibles, vivres, etc. nécessaires à bord d'un avion en vue de l'exécution d'une opération de transport.

Billet : désigne le code de réservation et, le cas échéant, le bulletin de bagages, émis par le Transporteur ou en son nom. Le Billet donne le droit à son titulaire de voyager à la destination indiquée sous les termes et conditions établis sur le Billet, ainsi que sous les présentes « Conditions générales ».

Catering : désigne les activités de restauration et d'hôtellerie aériennes.

Conditions générales : désigne les présentes conditions générales du contrat de transport aérien de passagers et de bagages.

Contrat : désigne le présent contrat de transport aérien de passagers et de bagages.

Convention de Montréal : désigne la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999.

Groupage : regroupement de marchandises en une seule unité de charge pour une même destination finale ou intermédiaire.

Handling : désigne les activités d'opérations d'assistance en escale des aéronefs.

Hélicoptère : Aérodyne dont la sustentation en vol est obtenue principalement par la réaction de l'air sur un ou plusieurs rotors qui tournent, entraînés par un organe moteur, autour d'axes sensiblement verticaux.

Intermodal (transport) : transport de marchandises utilisant plusieurs modes de transport successifs dans un même contenant. La conteneurisation est une forme particulière du transport intermodal.

Maintenance : ensemble des opérations ayant pour dessein de remettre en état un élément ou de le maintenir en état de fonctionnement, comprenant les opérations d'entretien courant, de réparation, de modification, de révision, de contrôle et de détermination de l'état.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

Maintenance en escale : opérations de routine de visite, de contrôle et de dépannage effectuées aux escales pendant le transit.

Organisme chargé de l'Aviation Civile ou Autorité : Autorité chargée de l'aviation civile ou Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire en abrégé ANAC.

Redevance d'atterrissage : redevance due à chaque atterrissage de l'aéronef servant à financer les charges liées à l'utilisation de la piste et des voies de circulation. Elle est fonction de la masse maximale au décollage portée sur le certificat de navigabilité de l'aéronef.

Redevance de services d'escale : redevance due auprès des exploitants d'aéronefs pour l'utilisation des installations et services de l'aéroport qui sont fournis pour l'assistance aux aéronefs.

Redevance de stationnement : redevance due pour l'utilisation du poste de stationnement d'aéronefs. Elle est fonction du tonnage de l'aéronef et de la durée de son stationnement.

Redevance passager : redevance due par les compagnies aériennes pour chaque passager embarquant à bord d'un vol commercial et servant à financer les charges liées à l'utilisation de l'aérogare.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

CHAPITRE 2. ADMINISTRATION DU MANUEL

2.1 Introduction

- (a) 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 Vde l'Opérateur d'Assistance en Escale est l'un des moyens principaux par lesquels l'opérateur s'assure de la sécurité de ses prestations.
- (b) L'examen du Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale par l'ANAC est une étape essentielle de la délivrance du certificat d'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, l'ANAC doit déterminer si le contenu du manuel est acceptable.
- (c) L'ANAC répartit son temps entre cet examen et le reste des actions qu'elle doit effectuer dans le cadre de la délivrance du certificat et de la surveillance continue de l'ensemble des opérateurs dont elle a la charge.
- (d) Le rôle de l'ANAC dans l'acceptation 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. Il conviendra d'y sensibiliser les opérateurs, seuls responsables de cette conformité.
- (e) En revanche, l'acceptation du manuel par l'ANAC doit attester à l'opérateur que l'examen non exhaustif effectué 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 services d'assistance en escale.
- (f) 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 déceler lors de cet examen

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

complémentaire des non-conformités qui la conduiront à exiger une modification du manuel par l'opérateur.

2.2 Conformité au RACI 3018

- (a) Conformément au chapitre 7 du RACI 3018, il est demandé aux Opérateurs d'Assistance en Escale de rédiger et de transmettre à l'ANAC un document appelé « Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale » (M.O.A.E) à chaque demande de délivrance ou d'amendement d'un certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale.
- (b) le but du Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale (M.O.A.E) est d'établir les procédures, les moyens et les méthodes de l'opérateur ;
La conformité avec son contenu assurera la conformité avec les exigences du RACI 3018, qui est une condition préalable à l'obtention et au maintien du certificat d'O.A.E.
- (c) Le chapitre 7 du RACI 3018 précise les informations que doit contenir le M.O.A.E.
- (d) Le M.O.A.E doit donc contenir toutes les informations sur les moyens et procédures mis en place par l'Opérateur d'Assistance en Escale pour garantir que les exigences du RACI 3018 sont respectées.
- (e) Ce guide donne pour chaque sujet concernant le M.O.A.E les points à traiter correspondant à la manière adoptée par l'Opérateur d'Assistance en Escale (organisation, procédures, moyens, etc.) pour répondre aux exigences du RACI 3018.
- (f) Ce guide ne doit être considéré ni comme exhaustif ni comme limitatif et les sujets qu'il traite doivent être adaptés dans chaque cas aux réalités de l'entreprise (taille de l'entreprise, domaine d'activité, niveau de technologie, etc).
- (g) L'opérateur doit donc préparer, rédiger et contrôler son M.O.A.E en vérifiant systématiquement la conformité et la pertinence des informations inscrites dans celui-ci, par rapport aux exigences du RACI 3018.
- (h) Il est important de souligner que le M.O.A.E. est le document de référence de l'Opérateur d'Assistance en Escale vis-à-vis de son certificat d'OAE. De plus,



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

ce document doit être utilisé par les personnels de l'opérateur qui doivent se familiariser avec les parties les concernant.

- (i) Ce document doit être rédigé clairement et être mis à jour régulièrement afin de décrire les règles de fonctionnement réelles de l'Opérateur d'Assistance en Escale conformément au RACI 3018 et ainsi, être un véritable outil de formation et de travail pour le personnel de l'Opérateur d'Assistance en Escale.

2.3 Analyse du manuel et de ses amendements

- (a) Au cours de l'examen du manuel, l'ANAC s'assure que le manuel proposé est cohérent avec l'organisation envisagée.
- (b) Lorsque le document présenté par le postulant est jugé recevable, l'ANAC en informe l'opérateur et accepte le manuel. Elle peut pour cela utiliser le modèle de lettre présenté à l'annexe 3 du guide d'approbation du MOAE.
- (c) L'examen d'un M.O.A.E peut, en fonction de la taille de l'opérateur, être effectué par un ou plusieurs experts de spécialités diverses. Dans ce dernier cas, il est important d'assurer une bonne coordination entre les divers experts qui doivent pouvoir s'assurer que l'ensemble des informations requises est inscrit au manuel.
- (d) Tout amendement du M.O.A.E doit être diffusé à l'ANAC et aux personnels de l'opérateur concerné avant sa mise en vigueur conformément aux dispositions réglementaires.
- (e) Enfin, lorsque l'examen d'un amendement par l'ANAC amène à une remise en cause de l'acceptation initiale, celle-ci doit en faire part à l'opérateur.

2.4 Langue de rédaction du M.O.A.E

Sauf autorisation de l'ANAC, le M.O.A.E doit être rédigé en langue française.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

CHAPITRE 3. FORMAT ET PRÉSENTATION DU MANUEL

Le MOAE doit être présenté selon les prescriptions énoncées ci-dessous :

3.1 Papier

- (a) Le papier utilisé doit être de couleur blanche de préférence, assez résistant. L'impression recto verso est déconseillée.
- (b) Les photocopies d'un format convenable sont acceptées à condition d'être lisibles.

3.2 Mise en page

3.2.1 FORMAT

- (a) Le format des pages est en principe celui du type commercial normalisé (21x 29,7 cm).

3.2.2 RELIURE

- (a) 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.
- (b) Le nom de l'Opérateur d'Assistance en Escalé (OAE) doit être inscrit sur la couverture et sur le dos du manuel déposé par ledit opérateur.

3.2.3 MARGES

- (a) Les pages doivent comporter une marge de 2,5 cm de chaque.

3.2.4 PAGINATION

- (a) Chaque page doit comporter un cartouche supérieur comprenant :
 - 1) le nom et/ou le logo de l'Opérateur d'Assistance en Escalé ;
 - (2) la désignation du manuel" Manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escalé";
 - (3) le numéro de page;
 - (4) la révision ;
 - (5) la date de révision.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

Exemple de présentation du cartouche supérieur de la page 2 d'un manuel comportant 32 pages

<i>Logo de l'Opérateur</i> <i>(Nom de l'Opérateur)</i>	MANUEL DES PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	Page: x sur xxx Edition Date : Amendement Date :
---	--	--

- (b) Chaque page doit comporter un cartouche inférieur comprenant :
- (1) la désignation du manuel ;
 - (2) le numéro d'édition.

Exemple de présentation du cartouche inférieur d'un MOAE à l'édition 01

Manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escalé

Edition 01

3.2.5 INTERCALAIRES

- (a) Pour faciliter l'emploi du M.O.A.E, les chapitres et éventuellement les sous-chapitres doivent être séparés.
Les séparations (intercalaires, onglets, etc.) doivent porter le numéro et le titre du chapitre (ou du sous-chapitre).

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

CHAPITRE 4. COMPOSITION DU M.O.A.E

4.1 M.O.A.E composé d'un document unique

- (a) Le M.O.A.E standard est un document unique et complet. Il doit comprendre toutes les informations demandées dont les procédures détaillées d'assistance en escalé et les procédures détaillées du Système Qualité.

4.2 M.O.A.E composé de plusieurs documents

- (a) Dans certains cas, l'opérateur peut souhaiter présenter son M.O.A.E. sous la forme de plusieurs documents, ceci pour faciliter la mise à jour, le processus d'amendement, la diffusion et l'utilisation du M.O.A.E.
- (b) La liste du personnel technique détenteur d'habilitation, les procédures d'assistance, les procédures du système qualité, les listes des exploitants aériens sous contrat et leurs procédures, la liste des sites et des sous-traitants, tout en faisant partie du M.O.A.E, peuvent être conservées comme des documents à part ou sur des fichiers de données informatiques à part, à la condition que la partie « organisation » des dites spécifications contienne des références croisées claires avec ces documents ou fichiers de données informatiques.
- (c) Conformément à l'Annexe 1 du RACI 3018, une liste de services d'assistance en escalé à fournir liés au domaine d'activités de l'opérateur peut aussi être associée au M.O.A.E.
- (d) Il est demandé aux opérateurs qui choisissent cette dernière possibilité d'élaborer le M.O.A.E. selon le principe suivant :
 - (1) Un document de base constitué de tous les chapitres du M.O.A.E. standard (parties « Organisation », « Procédures d'assistance », « Procédures Qualité », etc..). Pour chaque liste ou procédure pouvant faire l'objet de document séparé, le document de base devra comporter, dans chaque chapitre concerné, dans tous les cas :
 - (i) les références des listes et/ou des procédures détaillées associées,

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

- (ii) les principes fondamentaux des procédures détaillées faisant l'objet de documents séparés.
- (2) Un (des) document(s) complémentaire(s) qui peut(peuvent) être constitué(s) soit sur la base d'entités fournisseurs de services (exemple : opérations aériennes, services de piste et maintenance aéronefs, ramp, entretien matériel, catering, etc), soit par site, soit par domaine d'activité. Ces documents doivent être référencés dans le document de base en précisant les références des paragraphes associés du M.O.A.E. de base.
- (e) Pour chaque procédure détaillée décrite dans le M.O.A.E, il est demandé de préciser l'objet et le domaine d'application de l'activité et la description de la procédure en sachant qu'il doit être possible, dans la plupart des cas, de répondre aux questions suivantes :
- **Quoi** : Qu'est-ce qui doit être fait ?
 - **Qui** : Qui doit le faire ?
 - **Quand** : Quand est-ce que cela doit être fait ?
 - **Où** : Où cela doit être fait ?
 - **Comment** : Comment cela doit être fait ?
 - **Avec quoi** : Quels sont les matériels, équipements et documents qui doivent être utilisés ?
 - **Pourquoi** : Quel est le produit attendu résultant de l'application de la procédure, la manière de contrôler la bonne application de la procédure et l'enregistrement ?
- (f) Comme précisé ci-dessus, il est possible de présenter des procédures détaillées dans un document séparé du M.OAE de base. Dans ce cas, le M.O.A.E de base doit décrire les principes fondamentaux de chaque procédure détaillée en question à savoir :
- (1) l'objet de la procédure ;
 - (2) la référence de la procédure détaillée associée ;
 - (3) les conditions d'application de la procédure ;
 - (4) les principales exigences à respecter ;
 - (5) le responsable associé à la procédure ;

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

(6) les principales tâches à réaliser et principaux moyens utilisés.

Note : Certaines procédures/listes peuvent aussi être référencées dans le M.O.A.E sans pour cela être considérées comme associées au M.O.A.E comme par exemple :

- une procédure détaillée d'utilisation d'un système informatique ;
- un processus détaillé d'une activité secondaire (traitement des expéditions-transports, recherche de bagages, recherche de pièces en AOG) ;
- une procédure détaillée de rédaction d'un formulaire secondaire.

Dans ce cas, ces procédures ne font pas partie du M.O.A.E et peuvent évoluer indépendamment de ce manuel.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

CHAPITRE 5. STRUCTURE GÉNÉRALE DU M.O.A.E

5.1 Généralités

(a) La structure du manuel M.O.A.E doit être constituée de cinq (05) parties principales :

- **Partie 0 : Administration et Contrôle du manuel de procédures**
Cette partie doit décrire la politique de gestion du manuel notamment la table des matières, les définitions et abréviations, le système de validation, d'amendement et de diffusion, ... sans s'y limiter.
- **Partie 1 : Organisation et Responsabilités**
Cette partie doit décrire l'organisation générale et d'exploitation de l'opérateur d'assistance en escalé ainsi que les responsabilités du personnel d'encadrement.
- **Partie 2 : Procédures Générales**
Cette partie doit contenir notamment les procédures suivantes :
 - Système qualité ;
 - Gestion de la sécurité ;
 - Sûreté ;
 - Plan d'urgence ;
 - Marchandises dangereuses.
- **Partie 3 : Procédures Spécifiques**
Cette partie doit décrire les services spécifiques fournis par l'OAE sur un aéroport relativement aux activités d'assistance en escalé telle que défini au §1-2 du présent règlement.
- **Partie 4 : Annexes**
Cette partie doit contenir la liste des compagnies aériennes sous contrats, la liste des fournisseurs et sous-traitants, les formulaires et tout autre document que l'OAE souhaite annexer.

(b) Pour des raisons de standardisation et de facilité de rédaction du M.O.A.E par les Opérateurs d'Assistance en Escalé, l'Autorité préconise d'adopter la structure du M.OAE comme présentée en 5.2 ci-dessous. Néanmoins l'OAE peut adopter une autre structure acceptable par l'ANAC.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

5.2 Structures standard du manuel de l'opérateur d'assistance en escalé

Cette partie du guide de rédaction du M.O.A.E. présente les différents points à traiter dans chaque paragraphe du M.O.A.E.

5.2.1 CONTENU DE LA PARTIE 0

- (a) Cette partie du guide de rédaction du M.O.A.E. présente les pages d'administration et de contrôle du manuel.
- (b) En tête du M.O.A.E, on trouve les pages suivantes :
 - (1) page de garde qui précise :
 - (i) nom officiel de l'organisme ;
 - (ii) adresse, numéros de téléphone et de fax du Siège Social et du (des) site(s) d'entretien ;
 - (iii) la rubrique de l'approbation par l'Autorité ;
 - (iv) numéro d'identification du manuel/Edition/Date/Référence.
 - (2) liste des pages en vigueur ;
 - (3) table des matières ;
 - (4) liste des éditions/amendements du document avec les dates d'édition/amendement associées ;
 - (5) page d'amendement ;
 - (6) liste des destinataires.

5.2.2 CONTENU DE LA PARTIE 1

Cette partie du manuel constitue la partie « organisation et responsabilité » du Manuel de l'opérateur qui doit être présentée dans tous les cas sous la forme d'un document unique.

Généralement les points suivants sont décrits dans la présente partie :

- a) l'engagement du Dirigeant Responsable dûment signé indiquant :
 - qu'il respecte l'ensemble des règlements applicables ainsi que les termes et conditions du Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escalé ;
 - que le personnel se conforme aux consignes d'exploitation.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

b) le Personnel d'encadrement ci-dessous est directement rattaché au Dirigeant responsable :

- Responsable des Opérations ;
- Responsables de la Formation ;
- Responsable qualité ;
- Responsable sécurité ;
- Responsable sûreté.

c) l'Organigramme général et les organigrammes opérationnels décrivent les liens hiérarchiques et fonctionnels de l'ensemble des directions et départements.

d) les Tâches et responsabilités du personnel d'encadrement et les intérimis en cas d'absence prolongée sont décrites.

e) la Liste du personnel ayant reçu une habilitation - ATE et TMA.

f) la Description générale des ressources humaines.

g) la Description générale des installations sur chaque site devant être agréé.

h) la Liste des services fournis ou prévus d'être fournis par l'opérateur.

i) les Procédures de notification de modifications des spécifications d'exploitation.

j) la Procédure d'amendement du manuel et des documents associés, y compris, si applicable, les procédures de délégation.

5.2.3 CONTENU DE LA PARTIE 2

Cette partie du manuel doit contenir les procédures de fonctionnement d'ordre général de l'opérateur.

Généralement les procédures suivantes sont décrites dans la présente partie :

- (1) Système qualité ;
- (2) Gestion de la sécurité ;
- (3) Sûreté ;
- (4) Plan d'urgence ;
- (5) Marchandises dangereuses.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

5.2.4 CONTENU DE LA PARTIE 3

- (a) Cette partie du manuel doit contenir les procédures de fonctionnement à caractère spécifique de l'opérateur.
- (b) Les procédures relatives à la fourniture des différents services que l'opérateur 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 ou selon le domaine d'activité (exemple : opérations aériennes, passagers et bagages, maintenance, catering, etc.).
- (d) Généralement les points suivants sont décrits dans la présente partie :
 - (1) Généralités ;
 - (2) Représentation et fournitures de locaux ;
 - (3) Contrôle du chargement et communications ;
 - (4) Contrôle des unités de chargement (ULD) ;
 - (5) Passagers et bagages ;
 - (6) Services fret et poste ;
 - (7) Assistance piste, services ramp ;
 - (8) Servicing d'aéronef ;
 - (9) Huile et carburant ;
 - (10) Maintenance des aéronefs ;
 - (11) Opérations aériennes ;
 - (12) Transport par voie de surface ;
 - (13) Catering ;
 - (14) Administration au sol et supervision.

5.2.5 CONTENU DE LA PARTIE 4

- (a) Le M.O.A.E doit préciser la liste des exploitants aériens pour lesquels l'opérateur fournit des prestations d'assistance en escale et tous les documents / formulaires basiques liés aux procédures contenues dans les parties ci-dessus, à savoir :
 - (1) La liste des exploitants aériens sous contrat ;
 - (2) Les procédures et documents de l'exploitant aérien ;
 - (3) Le contrôle et l'archivage des dossiers techniques pour l'exploitant aérien.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

5.3 Contenu détaillé des chapitres

Le contenu détaillé des paragraphes de chaque partie du M.O.A.E figure à l'Annexe 1 du présent document.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

ANNEXE 1 - MANUEL DES PROCÉDURES DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

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 RACI 3018 ;
- (b) L'opérateur peut aussi indiquer dans cette partie les renseignements généraux ci-dessous :
 - (1) Les références de l'autorisation délivrée par le Ministre chargé de l'aviation civile, si nécessaire ;
 - (2) Une présentation succincte mais précise de l'opérateur postulant au certificat d'opérateur d'assistance en escalé. 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 l'agrément ;
 - (3) L'historique de l'entreprise - forme juridique actuelle ;
 - (4) Les informations permettant de cerner l'identité de la société ;
 - (5) Domaine d'activité de l'entreprise.

Note: *Au cas où les renseignements indiqués en (b) figurent sur l'agrément délivré par le ministre chargé de l'aviation civile, il ne sera pas nécessaire de les présenter dans la présente section.*

Exemple d'introduction :

- (c) Ce MOAE a été établi afin de satisfaire aux exigences du RACI 3018. Ce manuel est divisé comme suit :
 - PARTIE 0 : Administration et contrôle du MOAE ;
 - PARTIE 1 : Organisation et Responsabilité de l'opérateur d'assistance ;
 - PARTIE 2 : Procédures générales de l'opérateur d'assistance ;
 - PARTIE 3 : Procédures spécifiques de l'opérateur d'assistance ;
 - PARTIE 4 : Annexes.
- (d) Le MOAE décrit l'ensemble de l'organisation de l'opérateur d'assistance, ses procédures de traitement et d'assistance en escalé ainsi que les procédures de son Système Qualité.
- (e) Les parties pertinentes du MOAE doivent être mises à la disposition de tous les agents impliqués dans les opérations d'assistance en escalé de l'OAE

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

PARTIE 0 : ADMINISTRATION ET CONTRÔLE DU MANUEL DE PROCÉDURES DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE

0.1 GÉNÉRALITÉS

PARTIE 1 : ORGANISATION DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE

1. ENGAGEMENT DE L'ORGANISME PAR LE DIRIGEANT RESPONSABLE
 - 1.1.1 Nomination du dirigeant responsable
 - 1.1.2 Engagement du dirigeant responsable
- 1.2 PERSONNEL D'ENCADREMENT
- 1.3 TÂCHES ET RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL D'ENCADREMENT ET INTERIM EN CAS D'ABSENCE PROLONGÉE
- 1.4 ORGANIGRAMME GÉNÉRAL
- 1.5 LISTE DU PERSONNEL AYANT REÇU UNE HABILITATION - ATE ET TMA
- 1.6 RESSOURCES HUMAINES
- 1.7 DESCRIPTION GÉNÉRALE DES INSTALLATIONS SUR CHAQUE SITE DEVANT ÊTRE AGRÉÉ
- 1.8 SERVICES D'ASSISTANCE FOURNIS OU PREVUS PAR L'OPÉRATEUR
- 1.9 PROCÉDURE DE NOTIFICATION A L'AUTORITÉ DES ÉVOLUTIONS DES ACTIVITÉS /AGRÉMENT / IMPLANTATION/ PERSONNEL DE L'OPÉRATEUR
- 1.10 PROCÉDURE D'AMENDEMENT DU MANUEL ET DES DOCUMENTS ASSOCIÉS Y COMPRIS, SI APPLICABLE, LES PROCÉDURES DE DÉLÉGATION

PARTIE 2 : PROCÉDURES GÉNÉRALES

- 2.1 PROCÉDURE DU SYSTÈME QUALITÉ
- 2.2 PROCÉDURE DE GESTION DE LA SÉCURITÉ
- 2.3 PROCÉDURE DE SÛRETÉ

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

2.4 PLAN D'URGENCE

2.5 PROCEDURES RELATIVES AU TRANSPORT DE MARCHANDISES DANGEREUSES

PARTIE 3 : PROCÉDURES SPECIFIQUES

CHAPITRE 00 - GÉNÉRALITÉS

CHAPITRE 01-- REPRÉSENTATION ET FOURNITURES DE LOCAUX

CHAPITRE 02-- CONTRÔLE DU CHARGEMENT ET COMMUNICATIONS

CHAPITRE 03-- CONTRÔLE DES UNITÉS DE CHARGEMENT (ULD)

CHAPITRE 04-- PASSAGERS ET BAGAGES

CHAPITRE 05-- SERVICES FRET ET POSTE

CHAPITRE 06-- OPERATIONS EN PISTE

CHAPITRE 07-- SERVICING D'AERONEF

CHAPITRE 08 - SERVICE HUILE ET CARBURANT

CHAPITRE 09-- MAINTENANCE DES AÉRONEFS

CHAPITRE 10-- OPÉRATIONS AÉRIENNES

CHAPITRE 11-- TRANSPORT PAR VOIE DE SURFACE

CHAPITRE 12 - COMMISSARIAT (CATERING)

CHAPITRE 13-- ADMINISTRATION AU SOL ET SUPERVISION

CHAPITRE 14 - SÛRETÉ

PARTIE 5- EXPLOITANTS SOUS CONTRAT

5.1 LISTE DES EXPLOITANTS AÉRIENS SOUS CONTRAT ET CONTRATS D'ASSISTANCE

5.1.1 Liste des exploitants aériens sous contrat

5.1.2 Contrats d'assistance



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

Section 1- Représentation, administration au sol et supervision
Section 2- Assistance passagers
Section 3- Assistance opérations en piste
Section 4- Chargement, communications et opérations aériennes
Section 5- Services fret et poste
Section 6- Services support et logistique
Section 7- Sûreté
Section 8- Maintenance des aéronefs

- 5.2 PROCÉDURES ET DOCUMENTS DE L'EXPLOITANT AÉRIEN
- 5.3 CONTRÔLE ET ARCHIVAGE DES DOSSIERS TECHNIQUES POUR L'EXPLOITANT AÉRIEN

PARTIE 6 : APPENDICES

- 6.1 EXEMPLES DE DOCUMENTS
- 6.2 LISTE DES SOUS-TRAITANTS
- 6.3 LISTE DES SITES AGRÉÉS DE L'OAE

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

PARTIE 0

ADMINISTRATION ET CONTRÔLE DU MANUEL DE PROCÉDURES DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE

0.1 GÉNÉRALITÉS

- (a) En tête du volume, on trouve les pages suivantes qui peuvent faire l'objet de la partie 0 du M.O.A.E :
- (1) Page de garde qui précisera :
 - (i) Manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escalé ;
 - (ii) Nom de la Société (officiel et non commercial) ;
 - (iii) Adresse, numéros de téléphone et de fax du Siège Social et de la Direction Générale ;
 - (iv) Numéro de l'exemplaire ;
 - (v) Approbation de l'Autorité.
 - (2) Liste des pages en vigueur. Cette liste doit être le reflet exact de la composition du document. Chaque page du M.O.A.E. sera listée en mentionnant son n° d'amendement et la date de ce dernier. La liste des pages en vigueur est à réviser à chaque amendement.
 - (3) Table des matières. Indiquer sur cette page la constitution de chaque partie du M.O.A.E.
 - (4) Liste des éditions/révisions/amendements du document avec les dates d'édition/ révisions /amendement 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) Liste des références
 - (6) Liste des destinataires (ANAC /, interne à l'entreprise, autres...)
- (b) Facilité d'utilisation et mise à jour. Conformément au chapitre 6, le manuel doit être présenté sous une forme facilitant son utilisation et sa mise à jour.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	--	--

- (c) Dans le cas de documents séparés du M.O.A.E de base (référencés et associés), les pages présentation de ces documents doivent se conformer aux mêmes règles que ci-dessus.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

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

1.1 ENGAGEMENT DE L'OPÉRATEUR PAR LE DIRIGEANT RESPONSABLE

1.1.1 NOMINATION DU DIRIGEANT RESPONSABLE

(a) Le M.O.A.E 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'Autorité ;
- (2) Une déclaration signée par le Dirigeant Responsable confirmant que le M.O.A.E établit la conformité de l'opérateur au RACI 3018 et que l'opérateur 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 du RACI 3018 et des procédures de l'opérateur ;
- (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 ;
- (7) Prise en compte par le Dirigeant Responsable des risques de suspension, de modification ou de retrait de l'agrément par l'Autorité 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 doit aussi prendre en compte les points suivants :
 - (i) L'Autorité doit pouvoir accéder à l'opérateur pour exercer sa surveillance ;
 - (ii) L'opérateur doit s'acquitter de tous droits prescrits par l'Autorité.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

1.1.2 ENGAGEMENT DU DIRIGEANT RESPONSABLE

(a) Ci-dessous un modèle de déclaration du Dirigeant Responsable.

ENGAGEMENT DU DIRIGEANT RESPONSABLE

Cette déclaration définit l'organisation et les procédures sur lesquelles est basé le certificat d'agrément 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 de l'agrément conforme au RACI 3018.

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 d'agrément de cet opérateur 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 l'agrément de l'opérateur 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 ;
- l'ANAC n'a pas accès à l'opérateur pour exercer sa surveillance.

SIGNATURE :

DATE :

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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

1.2 PERSONNEL D'ENCADREMENT

- (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 et est responsable d'une partie des fonctions précisées dans le RACI 3018 en sachant que les fonctions en question peuvent être divisées entre différents responsables ou combinées entre elles.
- (c) Chaque personnel désigné doit rendre compte en dernier ressort au Dirigeant Responsable (directement ou via un responsable intermédiaire).
- (d) L'opérateur peut adopter les titres qui lui conviennent mais doit en informer les Autorités (Directeur des Opérations, Responsable d'entretien matériel, , Responsable passage, Responsable fret et poste / Responsable Logistique, Responsable Qualité, etc...).
- (e) Le M.O.A.E doit aussi définir :
 - (i) qui assure l'intérim de tout responsable en cas d'absence prolongée ;
 - (ii) le cursus de chaque personnel d'encadrement doit faire l'objet d'une fiche de renseignement, formulaire (CV) (sauf le DR) ;
 - (iii) la procédure de gestion des renseignements et de mise à disposition des documents aux Autorités.
- (f) L'Opérateur doit donner l'accès à ses installations aux inspecteurs de l'ANAC en charge de sa surveillance.

1.3 TÂCHES ET RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL D'ENCADREMENT

Le M.O.A.E 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 ;
- (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 du RACI 3018 ;

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

- (ii) Responsabilité globale et en particulier financière de faire fonctionner l'opérateur ;
 - (iii) Garantie que la réalisation des services d'assistance se fait conformément aux normes requises par l'ANAC et aux procédures de l'opérateur ;
 - (iv) Mise à disposition des moyens financiers, humains et matériels nécessaires ;
 - (v) Surveillance de l'avancement des actions correctives/revue des résultats globaux en terme qualité.
 - (vi) Acquiescement des droits prescrits par l'Autorité.
 - (vii) Garantie d'un libre accès des Autorités à l'opérateur.
 - (viii) Validation des demandes d'évolution d'agrément 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 et l'adéquation de l'opérateur aux RACI 3018 et aux procédures dudit opérateur ;
 - (ii) Planification et mise en œuvre d'un programme d'audits des procédures / des produits ;
 - (iii) Organisation/réalisation des audits/établissement des rapports.
 - (iv) Demande des actions correctives 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 ;
 - (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 ;
 - (x) 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.
 - (ii) Mise en œuvre des actions correctives résultant de la surveillance exercée par le système qualité.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

(5) Les autres responsabilités et tâches concernant le RACI 3018 sont à affecter suivant les choix de structure pris par l'opérateur :

- (i) Définition des personnels nécessaires et adaptés au domaine d'activité, vérification de la disponibilité des personnels (plan de production) 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 préqualification. Organisation des évaluations ;
- (iii) Gestion des dossiers de toutes les personnes habilitées (ATE et TMA), archivage des dossiers. Création et mise à jour des fiches individuelles d'habilitation et diffusion aux intéressés ;
- (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 au 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 disponibilité 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 et 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'exploitant 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 ;
- (xii) Rédaction et transmission des comptes rendu d'état d'inaptitude au vol ;



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

- (xiii) Etablissement du M.O.A.E et des procédures d'assistance et de qualité associées ;
- (xiv) Notification des évolutions de l'opérateur d'assistance aux Autorités. Rédaction, et soumission des demandes d'amendement d'agrément ;
- (xv) Rédaction et soumission des demandes d'autorisations exceptionnelles aux Autorités.

1.4 ORGANIGRAMME GÉNÉRAL

- (a) Le M.O.A.E doit présenter :
 - (1) L'organigramme de l'opérateur 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.
- (b) Pour plus de clarté, les noms des personnels d'encadrement doivent figurer dans les cases de l'organigramme.

1.5 LISTE DU PERSONNEL AYANT REÇU UNE HABILITATION ATE ET TMA.

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

1.6 RESSOURCES HUMAINES.

- (a) Le M.O.A.E 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) ;

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

- (ii) Répartition de l'effectif sur chaque site et chaque service (ramp, opérations aériennes, magasins pièces-ingrédients-outillages, ateliers, maintenance matériel, commissariat, fret, nettoyage cabine, 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...) ;
- (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.).

1.7 DESCRIPTION GÉNÉRALE DES INSTALLATIONS SUR CHAQUE SITE DEVANT ETRE AGRÉÉ.

- (a) Le M.O.A.E doit présenter la description générale des locaux situés à chaque site précisé sur le certificat de l'opérateur d'assistance agréé, 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 ...) ;
 - (iii) Système de protection contre les intempéries ;
 - (iv) Système de protection contre la poussière et autre contamination de l'air (peinture, fumée...).
 - (v) Etanchéité des sols.
 - (vi) Eclairage.
 - (vii) Protection contre le bruit.
 - (viii) Système de sécurité (accès limités, incendie, sécurité du personnel...).
 - (ix) Etagères de stockage, rangement.
 - (x) Moyens associés (groupe pneumatique, électrique...).

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

1.8 SERVICES D'ASSISTANCE FOURNIS OU PRÉVUS PAR L'OPÉRATEUR.

- (a) Le M.OAE doit décrire les services à fournir par l'opérateur d'assistance agréé dans le cadre de l'agrément. 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 PROCÉDURE DE NOTIFICATION A L'ANAC DES ÉVOLUTIONS DES ACTIVITÉS / AGRÉMENT/ IMPLANTATION PERSONNEL DE L'OPÉRATEUR.

- (a) Le M.O.A.E 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'Autorité 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 ATM habilités, si cela peut affecter l'agrément.
- (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 deux (02) exemplaires du M.O.A.E dont l'un en version papier et l'autre en version numérique.
- (e) Dans le cas d'un changement de personnel d'encadrement, le M.O.A.E doit préciser la procédure complémentaire de rédaction et de soumission du cursus de la nouvelle personne aux Autorités

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

1.10 PROCÉDURE D'AMENDEMENT DU MANUEL ET DES DOCUMENTS ASSOCIÉS Y COMPRIS, SI APPLICABLE, LES PROCÉDURES DE DÉLÉGATION.

- (a) Le M.O.A.E doit décrire la procédure d'amendement du Manuel de Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escale.
- (b) Les spécifications de l'opérateur d'assistance et tous amendements ultérieurs doivent être approuvés par l'ANAC.
- (c) Le M.O.A.E doit clairement spécifier :
 - (1) les personnes en charge des amendements ;
 - (2) le Responsable Qualité, sauf cas contraire, est responsable du suivi de la mise à jour du M.O.A.E, y compris des procédures associées, et de la soumission de ces documents à l'ANAC.
- (d) La procédure d'amendement du M.O.A.E 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 M.O.A.E (nouvelle édition, amendement...) ;
 - (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 ...) ;
 - (4) le processus de soumission de l'amendement à l'ANAC (lettre d'accompagnement de l'amendement en deux (02) exemplaires).
 - (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 visée par l'amendement, certificat/annexes modifiés dans le cas des amendements avec l'évolution de la liste des services / évolution des sites/ nouvelle édition du M.OAE...) ;
 - (7) processus de diffusion de l'amendement à tous les destinataires (transmission, classement, accusé de réception...) et mise en place des modifications présentées dans l'amendement (information, formation, mise en œuvre...).

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

- (e) Cette procédure s'applique aux opérateurs ayant choisi de construire le M.O.A.E sous la forme d'un M.O.A.E de base et de documents associés (voir la sous-partie 8.2 ci-dessus). 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 M.O.A.E de base et la liste de services/sites autorisés) ;
 - (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) Visa de la page d'amendement par le représentant 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...) et mise en place de suite des modifications présentées dans l'amendement.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

PARTIE 2 PROCEDURES GENERALES

2.1 PROCÉDURES DU SYSTEME QUALITÉ

2.1.1 ORGANISATION DU SYSTÈME QUALITÉ

- (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).

2.1.2 AUDIT DES PROCÉDURES DE L'OPÉRATEUR PAR LE SYSTEMÈ QUALITÉ

- (a) Cette sous-partie doit décrire les procédures liées à la gestion des audits des procédures du Système Qualité :

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

- (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 produit, 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 (couverture des sujets du RACI 3018 sur 12 mois par défaut, couverture des sujets du RACI 3018 deux fois sur 12 mois dans le cas de la sous-traitance des audits, augmentation de la période d'audits dans la limite des 100 % suivant accord des Autorités, fréquence d'audit des sites d'assistance hors base au maximum égale à 24 mois).
- (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, y compris la nuit pour les activités de type 3x8
- (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'Autorité d'accepter l'augmentation des périodes des audits)
- (10) Archivages des rapports pour une durée de deux (02) ans).

2.1.3 PROCÉDURES DE SUIVI DES ACTIONS CORRECTIVES PAR LE SYSTÈME QUALITÉ

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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

- (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).

2.1.4 PROCÉDURES DE QUALIFICATION ET DE FORMATION DU PERSONNEL

- (a) 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) Règles de préqualification 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...) ;
 - (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 et/ou centre de formation sélectionné) ;



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

- (7) Expérience ;
- (8) Sessions d'examen en fin de stage et procédure d'évaluation des compétences (évaluation pratique et/ou examen lié la fiche de poste) ;
- (9) Plan de formation continue (liste des personnes concernées, dates formation prévues, éléments de formation, date de réalisation, durée de formation continue fixée 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, stages en interne/externe, séminaires...) ;
- (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.

2.1.5 DOSSIERS DES AGENTS TECHNIQUES D'EXPLOITATION ET DU PERSONNEL AUTORISÉ À CERTIFIER L'ÉTAT DE NAVIGABILITÉ DES AÉRONEFS

- (a) 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 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...)

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

- (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 2 ans 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.

2.1.6 PERSONNEL DU SYSTÈME QUALITÉ

- (a) 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'Autorité...)
 - (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...)
 - (8) Volume d'activité annuel dans le cas où le personnel n'est pas à temps plein

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

2.1.7 CONTRÔLE DES AUTORISATIONS DE DÉVIATION AUX PROCÉDURES DE L'OPÉRATEUR

(a) 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, période de validité...)
- (3) Prise en compte des conditions supplémentaires exigées par l'Autorité
- (4) Suivi et solde des déviations

2.1.8 CONTROLE DES INTERVENANTS EXTERIEURS (AGENT TECHNIQUE D'EXPLOITATION EN RENFORT, TECHNICIEN DE MAINTENANCE, FABRICANTS DE MATERIEL, AUTRES.)

(a) 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...)
- (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 (documentations, magasin, système informatique, archives, zone à accès réglementé, etc.)



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

(6) Gestion de l'avancement des travaux

(7) Enregistrement des travaux sur les documents de travail.

2.2 PROCEDURE DE GESTION DE LA SÉCURITÉ

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.

2.3 PROCEDURE DE SURETE

Cette sous-partie doit décrire le système global de gestion de la sureté par l'opérateur sur la base de la réglementation relative à la sûreté des aéroports et des programmes de sûreté applicables sur les escales étrangères. Les procédures de de sureté doivent être rédigées conformément au guide d'élaboration du programme de sûreté des sociétés d'assistance en escale et contenir les procédures, instructions et indicatifs du prestataire de services en matière de sûreté.

2.4 PLAN D'URGENCE

Cette sous-partie doit décrire le système d'établissement du plan d'urgence de l'opérateur d'assistance en escale.

2.5 PROCEDURES RELATIVES AU TRANSPORTS DE MARCHANDISES DANGEREUSES

Cette sous-partie doit décrire les procédures mises en place par l'opérateur en matière de transport de marchandises dangereuse conformément à la réglementation aéronautique de Côte d'Ivoire relatif au transport des marchandises dangereuses et des instructions techniques (Doc 9284-AN/905).

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

PARTIE 3

PROCÉDURES SPECIFIQUES

3.1 PROCÉDURE D'ÉVALUATION 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 suivants liés aux fournisseurs et aux sous-traitants :
 - (1) Evaluation des fournisseurs et sous-traitants (questionnaire...);
 - (2) Sélection et habilitation ;
 - (3) Enregistrement / mise à jour des informations associées ;
 - (4) Diffusion des listes d'habilitations au sein de l'opérateur ;
 - (5) Enregistrement / suivi des résultats liés aux produits et services reçus (écarts en contrôle réception, en utilisation, délais, retards...);
 - (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 d'inspection des prestations sous-traitées (moyens, expertise...);
 - (3) Procédure de certification d'état de navigabilité et de préparation des vols ;
 - (4) Détermination des personnels habilités ATE – 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.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

- (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...) pour les prestations et travaux sous-traités ;
 - (2) Procédure d'approvisionnements des matériels (approvisionnements initiaux/évolution domaine d'activité, approvisionnements spécifiques/travaux particuliers, renouvellement de stock/réapprovisionnement suivant niveau mini.) ;
 - (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.

3.2 CONTRÔLE ET ACCEPTATION DES MATÉRIELS ET MATIÈRES REÇUS DE L'EXTERIEUR

- (a) Ce paragraphe se rapporte principalement aux matériels au sens général (équipements, éléments, pièces standards, matières, ingrédients, approvisionnement de matériel commissariat, 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) Procédure de réception des éléments, pièces, matières, ingrédients, équipements neufs et non neufs/entretenus, approx 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 "aspect de l'emballage, contrôle visuel, contrôle péremption pour les matériels à limite de vie et approx catering, contrôle du marquage individuel, vérification de la correspondance entre le marquage individuel, la commande et le document d'accompagnement.).

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

- (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'Autorité).

3.3 ÉTALONNAGE 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 1 instruments utilisés sur les aéronefs :
 - (1) Définition et évolution des périodicités d'inspections, de révision et d'étalonnage ;
 - (2) Définition des vérifications programmées et non programmées ;
 - (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...).



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalier « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

3.4 UTILISATION DU MATÉRIEL DE SERVITUDE, DES OUTILLAGES ET DES INSTRUMENTS PAR LE PERSONNEL

- (a) Cette sous-partie doit décrire toutes les procédures concernant l'utilisation du GSE, la gestion des magasins d'outillages et du matériel roulant, de distribution et retour des outillages et du matériel roulant après utilisation. L'OAE doit s'assurer que le matériel d'assistance répond aux spécifications indiquées dans l'AHM de l'IATA.

3.5 NORMES DE PROPRETÉ 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 des 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...), habilitation ;
 - (9) Procédures liées à la sécurité (incendie, harnais de sécurité, évacuation, travaux spécifiques dangereux, chaussures de sécurité, lunettes...), formation ;
 - (10) Vêtements de travail ;
 - (11) Conditions particulières de certains locaux (peinture, salle blanche, nettoyages de pièces...) ;
 - (12) température, évacuation des fumées, huiles...) ;
 - (13) Gestion des moyens d'accès (dock, passerelles, plats-bords...) et des moyens de servitude (groupes électriques, pneumatiques, convertisseurs, redresseurs, élévateurs, grues de levages, vérins, tracteurs, fourches de remorquages. Camions, etc.).



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

3.6 INSTRUCTIONS, DOCUMENTATION, Y COMPRIS MISE A JOUR ET MISE A DISPOSITION DES INFORMATIONS AU PERSONNEL

- (a) Cette sous-partie doit décrire la procédure de gestion de la documentation technique publiée par les Autorités et par l'opérateur :
- (1) Types de documentation technique gérés par l'opérateur ;
 - (2) Procédure de définition / approvisionnement de la documentation (commande/abonnements, besoin vis-à-vis des services à fournir) ;
 - (3) Procédure de contrôle réception et d'enregistrement ;
 - (4) Procédure d'intégration, de classement des documentations et gestion des bibliothèques (répertoire de la documentation) ;
 - (5) Procédure de reproduction, diffusion de la documentation aux différents utilisateurs. Contrôle par les utilisateurs et classement (accusé réception à retourner, traitement des AR, vérification des AR non retournés) ;
 - (6) 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) ;
 - (7) Procédure de diffusion interne des index/listes des révisions valides aux utilisateurs pour vérification des révisions des documents en place dans les bibliothèques ;
 - (8) Procédure d'inventaire des documents, vérification de la présence physique effective des documents gérés ;
 - (9) 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) ;
 - (10) 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 ;
 - (11) Processus de mise à jour des documents microfilm /CDROM (destruction des supports microfilm/CD et gestion des révisions temporaires sous forme papier...) ;
 - (12) Emploi de documents en langues étrangères ;
 - (13) Cas de la documentation informatique (consultations, recherche...) ;

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

- (14) 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 s'in 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 1 procédures des exploitants aériens et le mode de diffusion de ces documents.

3.7 PROGRAMME ET PROCÉDURES D'ENTRETIEN DU MATÉRIEL 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
- (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.

3.8 RESPECT DU PROGRAMME D'ENTRETIEN DU MATÉRIEL D'ASSISTANCE

- (a) Cette sous-partie concerne plus particulièrement le programme d'entretien du GSE, des moteurs et des équipements (tâches protocolaires, inspections, réglage, tests, échanges standards d'équipements 1 de pièces à vie limites...). L'opérateur doit définir dans ce paragraphe comment il compte assurer le respect du programme d'entretien du GSE.
- (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...)

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

3.9 DOCUMENTS UTILISÉS ET MANIÈRE 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.

3.10 CONTRÔLE ET ARCHIVAGE DES DOSSIERS

- (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'Autorité.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

3.11 TRANSMISSION DES ENREGISTREMENTS A L'EXPLOITANT AÉRIEN

- (a) Cette sous-partie est limitée à la transmission des enregistrements 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 (certificat' d'APRS, plan de vol, manifeste passagers, Coupons de vol, et...) ;
 - (4) Procédure' d'envoi et de réception.

3.12 NOTIFICATION DES DÉFAUTS A L'AUTORITÉ 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'Autorité et à l'exploitant comme précisées (crique, 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 3 jours max) ;
 - (3) Responsable de la transmission ;
 - (4) Destinataires (Autorité + Système Qualité - Exploitant aérien) ;
 - (5) Document support utilisé, formulaire.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

3.13 TABLES DES MATIERES PROCEDURES SPECIFIQUES

CHAPITRE 00 - GÉNÉRALITÉS

00- 0 - GÉNÉRALITÉS

- 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 (de 4 à 6 digits)
- 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)
 - 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 Réglementation 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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

- 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 - Bon de commande
- 00 - 28 Contrôle des services fournis - 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 COÛTS ET ORGANISATION AFFERENTS A L'EXPLOITATION DE L'AÉRONEF

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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	--	--

- 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 PONCTUALITÉ

- 00 -70 Principes généraux et objectifs de ponctualité
- 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'événement ou de retard important
- 00 - 73 Traitement des irrégularités de vols
- 00 - 74 Comptes-rendus relatifs à la ponctualité

00 – 8 CONTRÔLE 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 Communications avec le contrôle du trafic aérien (ATC)

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

- 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 Message MVT
 - 00 - 83 -2X Message ASM
 - 00 - 83 -3X Message SSM
 - 00 - 83 -4X Message ROM
 - 00 - 83 -5X Message 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 REPRÉSENTATION 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 CONTRÔLE DU CHARGEMENT ET COMMUNICATIONS

02 --0 GÉNÉRALITÉS

02 – 1 CONTRÔLE 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 Généralités
 - 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 SIT NARINC
- 24 Système 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 SITNARINC
 - 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 communications 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)
 - 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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

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 -4X Messages non-standards

40 Généralités

41 Règles de rédaction et d'expédition des messages non-standards

02 - 23 -5X Coûts

50 Généralités

51 Déchiffrage des adresses

52 Charges additionnelles (double signature)

02 - 23 -6X Rédaction des messages

02 - 24 Courrier compagnie

CHAPITRE 03 CONTRÔLE DES UNITÉS DE CHARGEMENT - (UC ou ULD)

03-0 GÉNÉRALITÉS

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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

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 de l'IATA relatif aux ULDs

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

03 - 23 Identification des ULDs au chargement - 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 GÉNÉRAUX

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 documents

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 législation 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 Accords aériens

04 -05 -1X Accords 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 AÉROPORTUAIRE

04- 10 Renseignements généraux sur le ticketing

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

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
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 - documents perdus et documents volés

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

04- 16 Remboursements

04- 2 PROCESSUS D'ASSISTANCE DES PASSAGERS AU DÉPART

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



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	--	--

04- 23- 4X	Technicien d'escalade en mission d'accompagnement vol
04- 23- 5X	Voyage privé du personnel compagnie ou de membre de leur famille
04- 23- 6X	Personnel IATA voyageant pour raison commerciale
04- 23- 7X	Agent bénéficiant 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 particuliers	
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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

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
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, déroutement, etc.)
04- 29- 0X	Généralités
04- 29- 1X	Modification involontaire de 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'irrégularités
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'ARRIVÉE

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 en correspondance (PTM)
04 - 34 - 3X	Enregistrement des passagers de bout en bout
04 - 34 - 4X	Dépenses liées aux passagers aux points de correspondance

04 – 4 ASSISTANCE BAGAGES

04 - 40	Principes généraux
04 - 40 - 0X	Généralités

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

- 00 Glossaire des termes utilisés pour les bagages
- 01 Réglementation 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 Franchise 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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

- 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
 - 45 Bulletin complémentaire de bagages (BCB)
 - 46 Moyens spéciaux de paiement des excédents de bagage (bon de transport, GEBA, GEBAT, ticket)
- 04 - 41 - 5X Etiquettes bagages
 - 50 Généralités et utilisation des étiquettes
 - 51 Etiquettes routing (en 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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

- 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 Bagage 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 Cas des bagages manquants
 - 24 BCCFS (query)
 - 25 Règlement (accès limité)
 - 26 Organigramme de recherche bagages
 - 27 Données statistiques (domaines limités)



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

04 - 43---3X Bagages endommagés

30 Principes généraux

31 Conditions d'utilisation du compte rendu de bagage endommagé (PIR)

32 Procédure d'utilisation du PIR

33 Comment remplir le formulaire PIR

34 Livraison tardive des bagages enregistrés

35 Implantation de l'enseigne (accès limité)

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 réclamations

53 Règlement des réclamations des bagages enregistrés perdus

04 --44 Bagages en correspondance

04 - 45 Bagages des équipages

04 - 5 PRÉ-ENREGISTREMENT DES PASSAGERS HORS AÉROPORT

04 - 50 Généralités

04 - 51 Enregistrement hors aéroport

CHAPITRE 05 - SERVICES FRET ET POSTE

05 -0 GÉNÉRALITÉS

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 ENTREPÔT

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 - 19 - 1X envois de valeur
 - 05 - 19 - 2X Animaux vivants
 - 05 - 19 - 3X Matières non radioactives
 - 05 - 19 - 4X Matières radioactives



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

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 (UC)
 - 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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

05 - 25 Traitement et chargement des marchandises dangereuses

05 - 25 - 0X Tâches et responsabilités

00 Annexe 18 de l'OACI/DGRs IATA

01 Réglementation applicable

02 Responsabilités 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 Responsabilité du superviseur chargé du contrôle du chargement

07 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 Réglementation 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 quantités 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)

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

- 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 Réglementation 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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

- 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/Équipement 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 disponible pour les besoins spécifiques d'utilisation par le transporteur aérien
 - à 05-27-99
- 05 - 28 Précautions à prendre pour le traitement et le chargement du fret de type « général cargo »



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

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 LTAs et les manifestes reçus et la charge débarquée
05 - 43	Notification de l'arrivée au consignataire ou à "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 mise en entrepôt
05 - 47	Traitement du fret non réclamé

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

- 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 Règlement 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 (AV7)
- 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 DÉPÊCHE POSTALE

05 -7 LE FRET EXPRESS

CHAPITRE 06 - ASSISTANCE PISTE ET 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'AÉRONEF SUR L'AIRE DE TRAFIC

- 06 - 20 Dimensions des aéronefs et périmètres 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 (aéronef immobilisé)
 - 06-23-0X Exigences générales - applicabilité

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalier « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

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 DÉCHARGEMENT 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



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

- 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 - procédures 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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

- 30 Contrôle de l'emballage des marchandises dangereuses avant leur chargement
- 31 Localisation des marchandises 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 DÉMARRAGE DES MOTEURS

- 06 - 50 Précautions de sécurité à appliquer avant le démarrage des moteurs
- 06 - 51 Utilisation des APU
- 06 - 52 Utilisation des ASUs ou des moyens de démarrage des installations fixes de l'aéroport
- 06 - 53 Utilisation des GPUs (avion à hélice)
- 06 - 54 Démarrage de secours en cas de panne de l'équipement de démarrage au sol

06 - 6 MESURES DE SÉCURITÉ 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 passagers 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)

06 - 7 TRACTAGE DES AERONEFS

Note : *les procédures de tractage doivent être conformes aux procédures de l'exploitant d'aéronef*

CHAPITRE 07 - SERVICING D'AERONEF

Note : *les procédures de servicing doivent être conformes aux procédures de l'exploitant d'aéronef*

07 -1 LE NETTOYAGE EXTÉRIEUR DE L'AVION

Note : *les procédures relatives au nettoyage extérieur doivent être conformes aux procédures de l'exploitant d'aéronef*



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

07 - 2 LE NETTOYAGE INTÉRIEUR 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 LE SERVICE DES TOILETTES

Note : les procédures de servicing doivent être conformes aux procédures de l'exploitant d'aéronef

07 - 4 LE SERVICE DE L'EAU

Note : les procédures de servicing doivent être conformes aux procédures de l'exploitant d'aéronef

07 - 5 LE DÉGIVRAGE DE L'AVION, SI APPLICABLE

Note : les procédures de dégivrage au sol doivent être conformes aux procédures de l'exploitant d'aéronef

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

Note : les procédures d'enlèvement de la neige et de la glace doivent être conformes aux procédures de l'exploitant d'aéronef

07 - 6 ÉQUIPEMENTS DE CABINE

Note : les procédures et les items doivent être conformes à ceux de l'exploitant d'aéronef

CHAPITRE 08 - AVITAILLEMENT CARBURANT ET REMPLISSAGE HUILE



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

Note : les procédures d'avitaillement carburant et de remplissage d'huile doivent être conformes aux procédures de l'exploitant d'aéronef

CHAPITRE 09 - MAINTENANCE DES AÉRONEFS

- 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



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

CHAPITRE 10 - OPÉRATIONS AÉRIENNES

- 10 - 1 La préparation du vol à l'aéroport de départ ou dans tout autre lieu
- 10 - 2 L'assistance en vol, y compris, le cas échéant, le changement d'itinéraire en vol
- 10 - 3 Les services postérieurs au vol

CHAPITRE 11 - TRANSPORT DE SURFACE

Note : Ces procédures doivent être conformes aux procédures de l'exploitant d'aéronef

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 (kasher, musulman, japonais, etc.)
 - 12-04-SX 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 du 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 aux installations
- 12-05-4X Précautions sanitaires relatives au personnel
- 12-05-5X Analyses en laboratoire
- 12-05-6X Mesures à prendre dans le cas d'analyses non satisfaisantes
- 12-05-7X Mesures à prendre en cas d'intoxication alimentaire

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

12-05-8X	Normes relatives à l'eau potable utilisée pour les repas et la boisson
12-05-9X	Exigences relatives au contrôle sanitaire
12 - 07 Normes 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 I	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 prestataires 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 au prestataire 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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

- 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 List 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 propriétés 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

Note : Ces procédures doivent être conformes aux procédures de l'exploitant d'aéronef

12-5 PRÉPARATION

- 12 - 50 Généralités

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

- 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 Éléments 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, trousse de toilettes)

12-7 VENTE À 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

12-75 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 vol retour

Note : Ces procédures doivent être conformes aux procédures de l'exploitant d'aéronef

CHAPITRE 13 - ADMINISTRATION AU SOL ET SUPERVISION

CHAPITRE 14 - SÛRETÉ (Règlementation des accès)

14-0 PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

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

- 14 - 01 Comités 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

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 services à bord

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

- | | |
|----------|---|
| 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 |
| 14-32-2X | Mesures de sûreté applicables lors du chargement à bord des fournitures de restauration et de services à bord |

14-4 AÉRONEFS, AIRE DE TRAFIC ET ZONES RÉSERVÉES

- | | |
|----------|------------------------------------|
| 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 SÛRETÉ ADDITIONNELLES

Note : *les mesures de sûreté additionnelles doivent être définies par l'exploitant d'aéronef et acceptées par le Chef de la Sûreté Aéroportuaire.*

14-6 PLAN DES MESURES D'URGENCE

Note : *le Plan des mesures d'urgence de l'OAE doit être approuvé par le Chef de la Sûreté Aéroportuaire et doit s'intégrer dans le plan d'urgence de l'aéroport.*

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	--	--

PARTIE 5

EXPLOITANTS AÉRIENS SOUS CONTRAT

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

5.1 LISTE DES EXPLOITANTS AÉRIENS SOUS CONTRAT ET CONTRATS D'ASSISTANCE

5.1.1 LISTE DES EXPLOITANTS AÉRIENS 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 1 documents / échanges d'informations, réunions planification, technique, qualité, fiabilité...) 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 Annexe A et Annexe B de l'AHM -. Les sections concernées peuvent être définies comme ci-dessous.

SECTION 1. REPRÉSENTATION, 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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

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) Services 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 PISTE

(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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

- (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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

SECTION 4. CHARGEMENT, COMMUNICATIONS ET OPÉRATIONS AÉRIENNES

(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 le prestataire 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 convenue entre le prestataire et le transporteur aérien ou requise par les circonstances.

SECTION 6. SERVICES SUPPORT ET LOGISTIQUE

(a) 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)

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

- (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. SÛRETÉ

(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 AÉRONEFS

(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

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	--	--

5.2 PROCÉDURES ET DOCUMENTS DE L'EXPLOITANT AÉRIEN

- (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 CONTRÔLE ET ARCHIVAGE DES DOSSIERS TECHNIQUES POUR L'EXPLOITANT AÉRIEN

- (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.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

PARTIE 6

ANNEXES



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

6.1 EXEMPLES DE DOCUMENTS

- (a) Cette liste comprend, les exemples de documents utilisés par le personnel d'assistance. 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 AGRÉÉS DE L'OAE

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

ANNEXE 2 – GUIDE DE REDACTION DU MANUEL CARGO (MPC)

CHAPITRE 1. FORMAT ET PRÉSENTATION DU MANUEL

Le manuel des procédures cargo (MPC) doit être présenté selon les prescriptions énoncées ci-dessous :

1.1. Papier

- (a) Le papier utilisé est de couleur blanche de préférence, assez résistant. L'impression recto verso est déconseillée.
- (b) Les photocopies d'un format convenable sont acceptées à condition d'être lisibles.

1.2. Mise en page

1.2.1. Format

- (a) Le format des pages est en principe celui du type commercial normalisé (21x 29,7 cm).

1.2.2. Reliure

- (a) Toutes les pages sont 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.
- (b) Le nom de l'organisme d'entretien est inscrit sur la couverture et sur le dos du manuel déposé par ledit organisme.

1.2.3. Marges

- (b) Les pages comportent une marge de 2,5 cm chaque côté.

1.2.4. Pagination

- (a) Chaque page doit comporter un cartouche supérieur comprenant :
 - (1) le nom et/ou le logo de l'organisme d'entretien ;
 - (2) la désignation du manuel " Manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escalade, procédures de formations";
 - (3) le numéro de page ;
 - (4) la révision ;
 - (5) la date de révision.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

Exemple de présentation du cartouche supérieur de la page 2 d'un manuel comportant 32 pages

Logo de l'Opérateur (Nom de l'Opérateur)	MANUEL DES PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE « Manuel des Procédures Cargo »	Page : 2 sur 32 Edition Date : Amendement Date :
--	--	--

- (b) Chaque page doit comporter un cartouche inférieur comprenant :
- (3) la désignation du manuel ;
 - (4) le numéro d'édition.

Exemple de présentation du cartouche inférieur du manuel à l'édition 01

Manuel des procédures des Procédures Cargo

Edition 01

1.2.5. Intercalaires

- (a) Pour faciliter l'utilisation du manuel, les chapitres et éventuellement les sous-chapitres seront séparés.
Les séparations (intercalaires, onglets, etc.) portent le numéro et le titre du chapitre (ou du sous-chapitre).

CHAPITRE 2. STRUCTURE GÉNÉRALE DU MANUEL

2.1. Généralités

La structure du manuel des Procédures Cargo de l'OAE doit être constituée des cinq (05) parties principales suivantes, sans s'y limiter :

- (1) La partie 0 « administration du manuel ou pages de présentation » ;
- (2) La partie 1 « Organisation et fonctionnement » ;
- (3) La partie 2 « Formations et qualifications » ;
- (4) La partie 3 « Formulaire et autres documents » ;
- (5) Une 4^{ème} partie « Annexes », le cas échéant.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

2.2. Contenu de la partie 0 : Administration du manuel

Cette partie du guide de rédaction du manuel présente les pages d'administration et de contrôle du manuel, suivantes :

- (1) page de garde qui précise :
 - (i) nom officiel de l'organisme ;
 - (ii) adresse, numéros de téléphone et de fax du Siège Social et du (des) site(s) d'entretien ;
 - (iii) la rubrique de l'approbation par l'Autorité ;
 - (iv) numéro d'identification du manuel/Edition/Date/Référence.
- (2) liste des pages en vigueur ;
- (3) table des matières ;
- (4) liste des éditions/amendements du document avec les dates d'édition/amendement associées ;
- (5) page d'amendement ;
- (6) liste des destinataires.

2.3. Contenu de la partie 1 : Organisation et fonctionnement

Cette partie du manuel constitue la partie « organisation et fonctionnement » du Manuel. Généralement les points suivants sont décrits dans la présente partie :

- 1.1 Description du système de formation ;
 - Politique et objectifs de formation ;
 - Politique de formation ;
 - Compétences des formateurs ;
- 1.2 Engagement du Dirigeant Responsable ;
- 1.3 Organigramme ;
- 1.4 Tâches et responsabilité du personnel chargé de la formation et les intérim ;
- 1.5 Description générale de l'installation et du matériel didactique ;
- 1.6 Procédures d'amendement du manuel.

2.4. Contenu de la partie 2 : Formation et qualification

Cette partie du manuel décrit le processus de formation au sein de l'opérateur d'assistance en escalade. La liste ci-dessous n'est pas exhaustive et pourra être complétée par l'OAE :

- 2.1 Analyse des besoins en formation ;
- 2.2 Programme de formation ;
- 2.2 Syllabus de formation ;

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	--	--

2.3 Gestion des cours ;

- Procédures de gestion des cours ;
- Suivi et contrôle des cours ;
- Cours organisés par parties tierces (compagnies aériennes, aéroport, autorité, etc) ;
- Cours dispensés par les formateurs externes ;
- Archives ;

2.4 Formulaires

2.5. Annexes :

Cette partie contient toute information additionnelle utile à la compréhension du système de formation de l'opérateur.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

ANNEXE 3 – GUIDE DE REDACTION DU MANUEL DES PROCEDURES CATERING

CHAPITRE 1. FORMAT ET PRÉSENTATION DU MANUEL

Le manuel des procédures catering doit être présenté selon les prescriptions énoncées ci-dessous :

1.1. Papier

- (a) Le papier utilisé est de couleur blanche de préférence, assez résistant.
L'impression recto verso est déconseillée.
- (b) Les photocopies d'un format convenable sont acceptées à condition d'être lisibles.

1.2. Mise en page

1.2.1. Format

- (a) Le format des pages est en principe celui du type commercial normalisé (21x 29,7 cm).

1.2.2. Reliure

- (b) Toutes les pages sont 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.
- (c) Le nom de l'organisme d'entretien est inscrit sur la couverture et sur le dos du manuel déposé par ledit organisme.

1.2.3. Marges

- (d) Les pages comportent une marge de 2,5 cm chaque côté.

1.2.4. Pagination

- (e) Chaque page doit comporter un cartouche supérieur comprenant :
 - 1) le nom et/ou le logo de l'organisme d'entretien ;
 - (2) la désignation du manuel" Manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escalade, procédures de formations";
 - (3) le numéro de page ;
 - (4) la révision ;
 - (5) la date de révision.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

Exemple de présentation du cartouche supérieur de la page 2 d'un manuel comportant 32 pages

<i>Logo de l'Opérateur</i> <i>(Nom de l'Opérateur)</i>	MANUEL DES PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE « Manuel des Procédures Catering »	Page : 2 sur 32 Edition Date : Amendement Date :
---	---	---

- (f) Chaque page doit comporter un cartouche inférieur comprenant :
- (1) la désignation du manuel ;
 - (2) le numéro d'édition.

Exemple de présentation du cartouche inférieur du manuel à l'édition 01

Manuel des Procédures Catering

Edition 01

1.2.5. Intercalaires

- (a) Pour faciliter l'utilisation du manuel, les chapitres et éventuellement les sous-chapitres seront séparés.
Les séparations (intercalaires, onglets, etc.) portent le numéro et le titre du chapitre (ou du sous-chapitre).

CHAPITRE 2. STRUCTURE GÉNÉRALE DU MANUEL

2.1. Généralités

La structure du manuel des Procédures Catering de l'OAE doit être constituée des cinq (05) parties principales suivantes, sans s'y limiter :

- (1) La partie 0 « administration du manuel ou pages de présentation » ;
- (2) La partie 1 « Organisation et fonctionnement » ;
- (3) La partie 2 « Formations et qualifications » ;
- (4) La partie 3 « Formulaires et autres documents » ;
- (5) Une 4^{ème} partie « Annexes », le cas échéant.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

2.2. Contenu de la partie 0 : Administration du manuel

Cette partie du guide de rédaction du manuel présente les pages d'administration et de contrôle du manuel, suivantes :

- (1) page de garde qui précise :
 - (i) nom officiel de l'organisme ;
 - (ii) adresse, numéros de téléphone et de fax du Siège Social et du (des) site(s) d'entretien ;
 - (iii) la rubrique de l'approbation par l'Autorité ;
 - (iv) numéro d'identification du manuel/Edition/Date/Référence.
- (2) liste des pages en vigueur ;
- (3) table des matières ;
- (4) liste des éditions/amendements du document avec les dates d'édition/amendement associées ;
- (5) page d'amendement ;
- (6) liste des destinataires.

2.3. Contenu de la partie 1 : Organisation et fonctionnement

Cette partie du manuel constitue la partie « organisation et fonctionnement » du Manuel. Généralement les points suivants sont décrits dans la présente partie :

- 1.1 Description du système de formation ;
 - Politique et objectifs de formation ;
 - Politique de formation ;
 - Compétences des formateurs ;
- 1.2 Engagement du Dirigeant Responsable ;
- 1.3 Organigramme ;
- 1.4 Tâches et responsabilité du personnel chargé de la formation et les intérim ;
- 1.5 Description générale de l'installation et du matériel didactique ;
- 1.6 Procédures d'amendement du manuel.

2.4. Contenu de la partie 2 : Formation et qualification

Cette partie du manuel décrit le processus de formation au sein de l'opérateur d'assistance en escalé. La liste ci-dessous n'est pas exhaustive et pourra être complétée par l'OAE :

- 2.1 Analyse des besoins en formation ;
- 2.2 Programme de formation ;
- 2.2 Syllabus de formation ;

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

2.3 Gestion des cours ;

- Procédures de gestion des cours ;
- Suivi et contrôle des cours ;
- Cours organisés par parties tierces (compagnies aériennes, aéroport, autorité, etc) ;
- Cours dispensés par les formateurs externes ;
- Archives ;

2.4 Formulaires

2.5. Annexes :

Cette partie contient toute information additionnelle utile à la compréhension du système de formation de l'opérateur.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

ANNEXE 4 – GUIDE DE REDACTION DU MANUEL DES PROCEDURES FORMATION (MPF)

CHAPITRE 1. FORMAT ET PRÉSENTATION DU MANUEL

Le manuel doit être présenté selon les prescriptions énoncées ci-dessous :

1.1. Papier

- (a) Le papier utilisé est de couleur blanche de préférence, assez résistant.
L'impression recto verso est déconseillée.
- (b) Les photocopies d'un format convenable sont acceptées à condition d'être lisibles.

1.2. Mise en page

1.2.1. Format

- (a) Le format des pages est en principe celui du type commercial normalisé (21x 29,7 cm).

1.2.2. Reliure

- (b) Toutes les pages sont 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.
- (c) Le nom de l'organisme d'entretien est inscrit sur la couverture et sur le dos du manuel déposé par ledit organisme.

1.2.3. Marges

- (d) Les pages comportent une marge de 2,5 cm chaque côté.

1.2.4. Pagination

- (e) Chaque page doit comporter un cartouche supérieur comprenant :
 - 1) le nom et/ou le logo de l'organisme d'entretien ;
 - (2) la désignation du manuel" Manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escalade, procédures de formations";
 - (3) le numéro de page ;
 - (4) la révision ;
 - (5) la date de révision.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

Exemple de présentation du cartouche supérieur de la page 2 d'un manuel comportant 32 pages

<i>Logo de l'Opérateur</i> <i>(Nom de l'Opérateur)</i>	MANUEL DES PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE « Manuel des Procédures Formations »	Page : 2 sur 32 Edition Date : Amendement Date :
---	---	---

- (f) Chaque page doit comporter un cartouche inférieur comprenant :
- (1) la désignation du manuel ;
 - (2) le numéro d'édition.

Exemple de présentation du cartouche inférieur du manuel à l'édition 01

Manuel des Procédures Formation

Edition 01

1.2.5. Intercalaires

Pour faciliter l'utilisation du manuel, les chapitres et éventuellement les sous-chapitres seront séparés.

Les séparations (intercalaires, onglets, etc.) portent le numéro et le titre du chapitre (ou du sous-chapitre).

CHAPITRE 2. STRUCTURE GÉNÉRALE DU MANUEL

2.1. Généralités

La structure du manuel des Procédures Formations de l'OAE doit être constituée des cinq (05) parties principales suivantes, sans s'y limiter :

- (1) La partie 0 « administration du manuel ou pages de présentation » ;
- (2) La partie 1 « Organisation et fonctionnement » ;
- (3) La partie 2 « Formations et qualifications » ;
- (4) La partie 3 « Formulaire et autres documents » ;
- (5) Une 4^{ème} partie « Annexes », le cas échéant.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

2.2. Contenu de la partie 0 : Administration du manuel

Cette partie du guide de rédaction du manuel présente les pages d'administration et de contrôle du manuel, suivantes :

- (1) page de garde qui précise :
 - (i) nom officiel de l'organisme ;
 - (ii) adresse, numéros de téléphone et de fax du Siège Social et du (des) site(s) d'entretien ;
 - (iii) la rubrique de l'approbation par l'Autorité ;
 - (iv) numéro d'identification du manuel/Edition/Date/Référence.
- (2) liste des pages en vigueur ;
- (3) table des matières ;
- (4) liste des éditions/amendements du document avec les dates d'édition/amendement associées ;
- (5) page d'amendement ;
- (6) liste des destinataires.

2.3. Contenu de la partie 1 : Organisation et fonctionnement

Cette partie du manuel constitue la partie « organisation et fonctionnement » du Manuel. Généralement les points suivants sont décrits dans la présente partie :

- 1.1 Description du système de formation ;
 - Politique et objectifs de formation ;
 - Compétences des formateurs ;
- 1.2 Engagement du Dirigeant Responsable ;
- 1.3 Organigramme ;
- 1.4 Tâches et responsabilité du personnel chargé de la formation et les intérim ;
- 1.5 Description générale de l'installation et du matériel didactique ;
- 1.6 Procédures d'amendement du manuel.

2.4. Contenu de la partie 2 : Formation et qualification

Cette partie du manuel décrit le processus de formation au sein de l'opérateur d'assistance en escalé. La liste ci-dessous n'est pas exhaustive et pourra être complétée par l'OAE :

- 2.1 Analyse des besoins en formation ;
- 2.2 Programme de formation ;
- 2.2 Syllabus de formation ;
- 2.3 Gestion des cours ;

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

- Procédures de gestion des cours ;
- Suivi et contrôle des cours ;
- Cours organisés par parties tierces (compagnies aériennes, aéroport, autorité, etc) ;
- Cours dispensés par les formateurs externes ;
- Archives ;

2.4 Formulaires

2.5. Annexes :

Cette partie contient toute information additionnelle utile à la compréhension du système de formation de l'opérateur.



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

ANNEXE 5 – GUIDE DE REDACTION DU MANUEL DES PROCEDURES DE MAINTENANCE DU MATERIEL (MPMM)

CHAPITRE 1. FORMAT ET PRÉSENTATION DU MANUEL

Le manuel doit être présenté selon les prescriptions énoncées ci-dessous :

1.1. Papier

- (a) Le papier utilisé est de couleur blanche de préférence, assez résistant.
L'impression recto verso est déconseillée.
- (b) Les photocopies d'un format convenable sont acceptées à condition d'être lisibles.

1.2. Mise en page

1.2.1. Format

- (a) Le format des pages est en principe celui du type commercial normalisé (21x 29,7 cm).

1.2.2. Reliure

- (b) Toutes les pages sont 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.
- (c) Le nom de l'organisme d'entretien est inscrit sur la couverture et sur le dos du manuel déposé par ledit organisme.

1.2.3. Marges

- (d) Les pages comportent une marge de 2,5 cm chaque côté.

1.2.4. Pagination

- (e) Chaque page doit comporter un cartouche supérieur comprenant :
 - 1) le nom et/ou le logo de l'organisme d'entretien ;
 - 2) la désignation du manuel" Manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escalé, procédures de formations";
 - 3) le numéro de page ;
 - 4) la révision ;
 - 5) la date de révision.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

Exemple de présentation du cartouche supérieur de la page 2 d'un manuel comportant 32 pages

Logo de l'Opérateur (Nom de l'Opérateur)	MANUEL DES PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE « Manuel des procédures de maintenance du matériel »	Page : 2 sur 32 Edition Date : Amendement Date :
---	---	---

- (f) Chaque page doit comporter un cartouche inférieur comprenant :
- (1) la désignation du manuel ;
 - (2) le numéro d'édition.

Exemple de présentation du cartouche inférieur du manuel à l'édition 01

Manuel des Procédures de maintenance du matériel

Edition 01

1.2.5. Intercalaires

- (a) Pour faciliter l'utilisation du manuel, les chapitres et éventuellement les sous-chapitres seront séparés.
Les séparations (intercalaires, onglets, etc.) portent le numéro et le titre du chapitre (ou du sous-chapitre).

CHAPITRE 2. STRUCTURE GÉNÉRALE DU MANUEL

2.1. Généralités

La structure du manuel des Procédures de Maintenance du matériel de l'OAE doit être constituée des cinq (05) parties principales suivantes, sans s'y limiter :

- (1) La partie 0 « administration du manuel ou pages de présentation » ;
- (2) La partie 1 « Organisation et fonctionnement » ;
- (3) La partie 2 « Formations et qualifications » ;
- (4) La partie 3 « Formulaire et autres documents » ;
- (5) Une 4^{ème} partie « Annexes », le cas échéant.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

2.2. Contenu de la partie 0 : Administration du manuel

Cette partie du guide de rédaction du manuel présente les pages d'administration et de contrôle du manuel, suivantes :

- (1) page de garde qui précise :
 - (i) nom officiel de l'organisme ;
 - (ii) adresse, numéros de téléphone et de fax du Siège Social et du (des) site(s) d'entretien ;
 - (iii) la rubrique de l'approbation par l'Autorité ;
 - (iv) numéro d'identification du manuel/Edition/Date/Référence.
- (2) liste des pages en vigueur ;
- (3) table des matières ;
- (4) liste des éditions/amendements du document avec les dates d'édition/amendement associées ;
- (5) page d'amendement ;
- (6) liste des destinataires.

2.3. Contenu de la partie 1 : Organisation et fonctionnement

Cette partie du manuel constitue la partie « organisation et fonctionnement » du Manuel. Généralement les points suivants sont décrits dans la présente partie :

- 1.1 Description du système de formation ;
 - Politique et objectifs de formation ;
 - Politique de formation ;
 - Compétences des formateurs ;
- 1.2 Engagement du Dirigeant Responsable ;
- 1.3 Organigramme ;
- 1.4 Tâches et responsabilité du personnel chargé de la formation et les intérim ;
- 1.5 Description générale de l'installation et du matériel didactique ;
- 1.6 Procédures d'amendement du manuel.

2.4. Contenu de la partie 2 : Formation et qualification

Cette partie du manuel décrit le processus de formation au sein de l'opérateur d'assistance en escalade. La liste ci-dessous n'est pas exhaustive et pourra être complétée par l'OAE :

- 2.1 Analyse des besoins en formation ;
- 2.2 Programme de formation ;
- 2.2 Syllabus de formation ;

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	--	--

2.3 Gestion des cours ;

- Procédures de gestion des cours ;
- Suivi et contrôle des cours ;
- Cours organisés par parties tierces (compagnies aériennes, aéroport, autorité, etc) ;
- Cours dispensés par les formateurs externes ;
- Archives ;

2.4 Formulaires

2.5. Annexes :

Cette partie contient toute information additionnelle utile à la compréhension du système de formation de l'opérateur.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

ANNEXE 6 – GUIDE DE REDACTION DU MANUEL DES PROCEDURES OPERATIONS (MPO)

CHAPITRE 1. FORMAT ET PRÉSENTATION DU MANUEL

Le manuel doit être présenté selon les prescriptions énoncées ci-dessous :

1.1. Papier

- (a) Le papier utilisé est de couleur blanche de préférence, assez résistant.
L'impression recto verso est déconseillée.
- (b) Les photocopies d'un format convenable sont acceptées à condition d'être lisibles.

1.2. Mise en page

1.2.1. Format

- (a) Le format des pages est en principe celui du type commercial normalisé (21x 29,7 cm).

1.2.2. Reliure

- (b) Toutes les pages sont 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.
- (c) Le nom de l'organisme d'entretien est inscrit sur la couverture et sur le dos du manuel déposé par ledit organisme.

1.2.3. Marges

- (d) Les pages comportent une marge de 2,5 cm chaque côté.

1.2.4. Pagination

- (e) Chaque page doit comporter un cartouche supérieur comprenant :
 - (1) le nom et/ou le logo de l'organisme d'entretien ;
 - (2) la désignation du manuel " Manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escalade, procédures de formations";
 - (3) le numéro de page ;
 - (4) la révision ;
 - (5) la date de révision.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

Exemple de présentation du cartouche supérieur de la page 2 d'un manuel comportant 32 pages

Logo de l'Opérateur <i>(Nom de l'Opérateur)</i>	MANUEL DES PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE « Manuel des Procédures Opérations »	Page : 2 sur 32 Edition Date : Amendement Date :
---	---	---

- (f) Chaque page doit comporter un cartouche inférieur comprenant :
- (1) la désignation du manuel ;
 - (2) le numéro d'édition.

Exemple de présentation du cartouche inférieur du manuel à l'édition 01

Manuel des Procédures Opérations

Edition 01

1.2.5. Intercalaires

- (a) Pour faciliter l'utilisation du manuel, les chapitres et éventuellement les sous-chapitres seront séparés.
Les séparations (intercalaires, onglets, etc.) portent le numéro et le titre du chapitre (ou du sous-chapitre).

CHAPITRE 2. STRUCTURE GÉNÉRALE DU MANUEL

2.1. Généralités

La structure du manuel des Procédures Opérations de l'OAE doit être constituée des cinq (05) parties principales suivantes, sans s'y limiter :

- (1) La partie 0 « administration du manuel ou pages de présentation » ;
- (2) La partie 1 « Organisation et fonctionnement » ;
- (3) La partie 2 « Formations et qualifications » ;
- (4) La partie 3 « Formulaires et autres documents » ;
- (5) Une 4^{ème} partie « Annexes », le cas échéant.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	--	---

2.2. Contenu de la partie 0 : Administration du manuel

Cette partie du guide de rédaction du manuel présente les pages d'administration et de contrôle du manuel, suivantes :

- (1) page de garde qui précise :
 - (i) nom officiel de l'organisme ;
 - (ii) adresse, numéros de téléphone et de fax du Siège Social et du (des) site(s) d'entretien ;
 - (iii) la rubrique de l'approbation par l'Autorité ;
 - (iv) numéro d'identification du manuel/Edition/Date/Référence.
- (2) liste des pages en vigueur ;
- (3) table des matières ;
- (4) liste des éditions/amendements du document avec les dates d'édition/amendement associées ;
- (5) page d'amendement ;
- (6) liste des destinataires.

2.3. Contenu de la partie 1 : Organisation et fonctionnement

Cette partie du manuel constitue la partie « organisation et fonctionnement » du Manuel. Généralement les points suivants sont décrits dans la présente partie :

- 1.1 Description du système de formation ;
 - Politique et objectifs de formation ;
 - Politique de formation ;
 - Compétences des formateurs ;
- 1.2 Engagement du Dirigeant Responsable ;
- 1.3 Organigramme ;
- 1.4 Tâches et responsabilité du personnel chargé de la formation et les intérim ;
- 1.5 Description générale de l'installation et du matériel didactique ;
- 1.6 Procédures d'amendement du manuel.

2.4. Contenu de la partie 2 : Formation et qualification

Cette partie du manuel décrit le processus de formation au sein de l'opérateur d'assistance en escalé. La liste ci-dessous n'est pas exhaustive et pourra être complétée par l'OAE :

- 2.1 Analyse des besoins en formation ;
- 2.2 Programme de formation ;
- 2.2 Syllabus de formation ;



 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escale « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

2.3 Gestion des cours ;

- Procédures de gestion des cours ;
- Suivi et contrôle des cours ;
- Cours organisés par parties tierces (compagnies aériennes, aéroport, autorité, etc) ;
- Cours dispensés par les formateurs externes ;
- Archives ;

2.4 Formulaires

2.5. Annexes :

Cette partie contient toute information additionnelle utile à la compréhension du système de formation de l'opérateur.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalade « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	---	---

ANNEXE 7– GUIDE DE REDACTION DU MANUEL DES PROCEDURES PASSAGES (MPP)

CHAPITRE 1. FORMAT ET PRÉSENTATION DU MANUEL

Le manuel doit être présenté selon les prescriptions énoncées ci-dessous :

2.6. Papier

- (a) Le papier utilisé est de couleur blanche de préférence, assez résistant.
L'impression recto verso est déconseillée.
- (b) Les photocopies d'un format convenable sont acceptées à condition d'être lisibles.

2.7. Mise en page

2.7.1. Format

- (a) Le format des pages est en principe celui du type commercial normalisé (21x 29,7 cm).

2.7.2. Reliure

- (b) Toutes les pages sont 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.
- (c) Le nom de l'organisme d'entretien est inscrit sur la couverture et sur le dos du manuel déposé par ledit organisme.

2.7.3. Marges

- (d) Les pages comportent une marge de 2,5 cm chaque côté.

2.7.4. Pagination

- (e) Chaque page doit comporter un cartouche supérieur comprenant :
 - (1) le nom et/ou le logo de l'organisme d'entretien ;
 - (2) la désignation du manuel " Manuel des Procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escalade, procédures de formations";
 - (3) le numéro de page ;
 - (4) la révision ;
 - (5) la date de révision.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
---	---	---

Exemple de présentation du cartouche supérieur de la page 2 d'un manuel comportant 32 pages

Logo de l'Opérateur (Nom de l'Opérateur)	MANUEL DES PROCEDURES DE L'OPERATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE « Manuel des Procédures Passage »	Page : 2 sur 32 Edition Date : Amendement Date :
--	--	---

- (f) Chaque page doit comporter un cartouche inférieur comprenant :
- (1) la désignation du manuel ;
 - (2) le numéro d'édition.

Exemple de présentation du cartouche inférieur du manuel à l'édition 01

Manuel des Procédures Passage

Edition 01

2.7.5. Intercalaires

- (a) Pour faciliter l'utilisation du manuel, les chapitres et éventuellement les sous-chapitres seront séparés.
- (b) Les séparations (intercalaires, onglets, etc.) portent le numéro et le titre du chapitre (ou du sous-chapitre).

CHAPITRE 2. STRUCTURE GÉNÉRALE DU MANUEL

3.1. Généralités

La structure du manuel des Procédures Passage l'OAE doit être constituée des cinq (05) parties principales suivantes, sans s'y limiter :

- (1) La partie 0 « administration du manuel ou pages de présentation » ;
- (2) La partie 1 « Organisation et fonctionnement » ;
- (3) La partie 2 « Formations et qualifications » ;
- (4) La partie 3 « Formulaire et autres documents » ;
- (5) Une 4^{ème} partie « Annexes », le cas échéant.

 Autorité Nationale de l'Aviation Civile de Côte d'Ivoire	Guide de Rédaction du Manuel des Opérateurs d'Assistance en Escalé « GUID-OPS-3121 »	Edition : 02 Date : 08/07/2021 Amendement 01 Date : 08/07/2021
--	--	--

3.2. Contenu de la partie 0 : Administration du manuel

Cette partie du guide de rédaction du manuel présente les pages d'administration et de contrôle du manuel, suivantes :

- (1) page de garde qui précise :
 - (i) nom officiel de l'organisme ;
 - (ii) adresse, numéros de téléphone et de fax du Siège Social et du (des) site(s) d'entretien ;
 - (iii) la rubrique de l'approbation par l'Autorité ;
 - (iv) numéro d'identification du manuel/Edition/Date/Référence.
- (2) liste des pages en vigueur ;
- (3) table des matières ;
- (4) liste des éditions/amendements du document avec les dates d'édition/amendement associées ;
- (5) page d'amendement ;
- (6) liste des destinataires.

3.3. Contenu de la partie 1 : Organisation et fonctionnement

Cette partie du manuel constitue la partie « organisation et fonctionnement » du Manuel. Généralement les points suivants sont décrits dans la présente partie :

- 1.1 Description du système de formation ;
 - Politique et objectifs de formation ;
 - Politique de formation ;
 - Compétences des formateurs ;
- 1.2 Engagement du Dirigeant Responsable ;
- 1.3 Organigramme ;
- 1.4 Tâches et responsabilité du personnel chargé de la formation et les intérim ;
- 1.5 Description générale de l'installation et du matériel didactique ;
- 1.6 Procédures d'amendement du manuel.

3.4. Contenu de la partie 2 : Formation et qualification

Cette partie du manuel décrit le processus de formation au sein de l'opérateur d'assistance en escalé. La liste ci-dessous n'est pas exhaustive et pourra être complétée par l'OAE :

- 2.1 Analyse des besoins en formation ;
- 2.2 Programme de formation ;
- 2.2 Syllabus de formation ;

2.3 Gestion des cours ;

- Procédures de gestion des cours ;
- Suivi et contrôle des cours ;
- Cours organisés par parties tierces (compagnies aériennes, aéroport, autorité, etc) ;
- Cours dispensés par les formateurs externes ;
- Archives ;

2.4 Formulaires

3.5. Annexes :

Cette partie contient toute information additionnelle utile à la compréhension du système de formation de l'opérateur.

- FIN -