

RÉPUBLIQUE DU TCHAD

Unité – Travail - Progrès

MINISTÈRE CHARGÉ DE L'AVIATION CIVILE

AUTORITÉ DE L'AVIATION CIVILE



RAT 06 - PARTIE OPS 5

CERTIFICATION

DES OPÉRATEURS D'ASSISTANCE EN ESCALE

Édition 02 - Mars 2019

KA

**LISTE DES PAGES EFFECTIVES**

Chapitre	Page	N° Édition	Date Édition	N° Révision	Date Révision
PG		02	Mars 2019	00	Mars 2019
LPE	2	02	Mars 2019	00	Mars 2019
ER	3	02	Mars 2019	00	Mars 2019
LA	4	02	Mars 2019	00	Mars 2019
LR	5	02	Mars 2019	00	Mars 2019
TM	6 – 7	02	Mars 2019	00	Mars 2019
CHAPITRE A	1 – 3	02	Mars 2019	00	Mars 2019
CHAPITRE B	1 – 3	02	Mars 2019	00	Mars 2019
CHAPITRE C	1 – 5	02	Mars 2019	00	Mars 2019
CHAPITRE D	1 – 2	02	Mars 2019	00	Mars 2019
CHAPITRE E	1 – 2	02	Mars 2019	00	Mars 2019
CHAPITRE F	1 – 9	02	Mars 2019	00	Mars 2019
PG APPENDICES	1 – 1	02	Mars 2019	00	Mars 2019
APP 1 A.025	1 – 3	02	Mars 2019	00	Mars 2019
APP 1 C.015	4 – 6	02	Mars 2019	00	Mars 2019
APP 2 C.015	7	02	Mars 2019	00	Mars 2019
APP 1 E.005	8 – 13	02	Mars 2019	00	Mars 2019
APP 1 F.015	14 – 15	02	Mars 2019	00	Mars 2019



Autorité de l'Aviation Civile du Tchad

RAT 06 – PARTIE OPS 5
Certification des Opérateurs
d'Assistance en Escale

Page : ADM. 5 de 7
Révision : 00
Date : 31/03/2019

LISTE DES RÉFÉRENCES

Référence	Source	Titre	N° d'Édition	Date d'Édition
AHM	IATA	Airport Handling Manual	40 ^{ème} Édition	2020
IGOM	IATA	IATA Ground Operations Manual	9 ^{ème} Édition	2020

KA

**TABLE DES MATIÈRES**

	Page
CHAPITRE A GÉNÉRALITES	1
OPS 5.A.005 Objet	1
OPS 5.A.010 Domaine d'application	1
OPS 5.A.015 Définitions	1
OPS 5.A.020 Abréviations et Acronymes	2
OPS 5.A.025 Fourniture de services d'assistance en escale	3
CHAPITRE B AGRÉMENT D'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	1
OPS 5.B.005 Généralités	1
OPS 5.B.010 Conditions d'octroi de l'agrément d'opérateur d'assistance en escale	1
OPS 5.B.015 Demande d'agrément	1
OPS 5.B.020 Obligations du prestataire de services d'assistance en escale	2
OPS 5.B.025 Validité de l'agrément d'opérateur d'assistance en escale	2
OPS 5.B.030 Renouvellement de l'agrément	3
OPS 5.B.035 Retrait et suspension de l'agrément	3
CHAPITRE C CERTIFICAT D'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE	1
OPS 5.C.005 Généralités	1
OPS 5.C.010 Conditions d'octroi du certificat d'opérateur d'assistance en escale	1
OPS 5.C.015 Demande du certificat d'opérateur d'assistance en escale	2
OPS 5.C.020 Obligations du détenteur du certificat d'opérateur d'assistance en escale	2
OPS 5.C.025 Exigences en matière de publicité	3
OPS 5.C.030 Teneur du certificat d'opérateur d'assistance en escale	3
OPS 5.C.035 Validité du certificat d'opérateur d'assistance en escale	3
OPS 5.C.040 Modification et renouvellement du certificat d'opérateur d'assistance en escale	4
OPS 5.C.045 Retrait et suspension du certificat d'opérateur d'assistance en escale	5
CHAPITRE D LOCAUX, ÉQUIPEMENTS, INSTRUMENTS ET MATÉRIELS	1
OPS 5.D.005 Généralités	1
OPS 5.D.010 Exigences en matière de locaux et installations	1
OPS 5.D.015 Exigences en matière d'équipements, d'outillages et des matériels	1



CHAPITRE E	PERSONNEL ET LIMITATIONS DU TEMPS DE TRAVAIL ET DE REPOS	1
OPS 5.E.005	Exigences en matière de personnel	1
OPS 5.E.010	Limitations des temps de travail et de repos du personnel impliqué dans la fourniture des services d'assistance en escal	2
CHAPITRE F	ASSISTANCE EN ESCALE	1
OPS 5.F.005	Exigences en matière de personnel	1
OPS 5.F.010	Respect des lois, réglementations et procédures	1
OPS 5.F.015	Manuel de l'opérateur d'assistance en escal	1
OPS 5.F.020	Exigences générales en matière de formation	4
OPS 5.F.025	Gestion de la sécurité	5
OPS 5.F.030	Procédures opérationnelles et système qualité indépendant	5
OPS 5.F.035	Dossiers du personnel	6
OPS 5.F.040	Compte rendu	7
OPS 5.F.045	Accès pour inspections	7
OPS 5.F.050	Sûreté	8
OPS 5.F.055	Marchandises dangereuses	8
APPENDICES		1
APP 1 OPS 5.A.025	Liste des catégories de services d'assistance en escal	1
APP 1 OPS 5.C.015	Formulaire de demande, modification ou renouvellement du certificat d'opérateur d'assistance en escal	4
APP 2 OPS 5.C.015	Éléments constitutifs du dossier de demande du certificat d'opérateur d'assistance en escal	7
APP 1 OPS 5.E.005	Critères minimums de compétence, d'expérience et de qualification des responsables désignés	8
APP 1 OPS 5.F.015	Structure et contenu du manuel de l'opérateur d'assistance en escal	14



CHAPITRE A - GÉNÉRALITÉS

OPS 5.A.005 OBJET

Le présent règlement définit les services d'assistance en escale et détermine les critères de délivrance et de maintien en état de validité, de l'agrément et du Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale relatifs à l'exercice de l'activité d'assistance en escale dans les aéroports du Tchad.

OPS 5.A.010 DOMAINE D'APPLICATION

Le présent règlement s'applique à toute personne physique ou morale exerçant ou désirant exercer une activité d'assistance en escale sur un aéroport ouvert au trafic commercial au Tchad

OPS 5.A.015 DÉFINITIONS

(a) Pour l'application du présent règlement et de ses appendices qui en font partie intégrante, les termes et expressions ci-après ont les significations suivantes :

- (1) **Aérodrome** : Surface définie sur terre ou sur l'eau (comprenant, éventuellement, bâtiments, installations et matériel), destinée à être utilisée, en totalité ou en partie, pour l'arrivée, le départ et les évolutions des aéronefs à la surface .
- (2) **Aéroport** : Tout terrain spécialement aménagé pour l'atterrissage, le décollage et les manœuvres d'aéronefs, y compris les installations annexes qu'il peut comporter pour les besoins du trafic et le service des aéronefs ainsi que les installations nécessaires pour assister les services aériens commerciaux .
- (3) **Agrement** : Autorisation administrative accordée à une entreprise par le Ministre chargé de l'Aviation Civile pour fournir, à titre onéreux l'assistance en escale dans les aéroports du Tchad.
- (4) **Assistance en escale** : Les services rendus sur un aéroport à un transporteur aérien qui couvrent les activités telles que définies par l'IATA dans le "Airport Handling Manual" (AHM) et annexés au présent règlement.
- (5) **Auto-assistance en escale** : Situation dans laquelle un transporteur aérien fournit directement à lui-même une ou plusieurs catégories de services d'assistance exclusivement à ses aéronefs et ne passe avec un tiers aucun contrat, sous quelque dénomination que ce soit, ayant pour objet la prestation de tels services. Un transporteur aérien n'est pas considéré comme tiers par rapport à un autre transporteur aérien si l'un détient dans l'autre une participation majoritaire ou si une même entité détient dans chacun d'eux une participation majoritaire.



- (6) **Autorité de l'Aviation Civile** : Autorité de l'Aviation Civile du Tchad (ADAC).
- (7) **Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale** : Document délivré par l'ADAC à une personne physique ou morale attestant que cette dernière possède les capacités professionnelles et organisationnelles pour rendre des services d'assistance en escale.
- (8) **Entité gestionnaire** : Entité qui, conjointement ou non avec d'autres activités, tient de la législation ou de la réglementation nationale, la mission d'administration et de gestion d'infrastructures aéroportuaires, de coordination et de contrôle des activités des différents opérateurs présents sur l'aéroport.
- (9) **Exploitant d'aéronefs** : Personne, organisme ou entreprise qui se livre ou propose de se livrer à l'exploitation d'un ou de plusieurs aéronefs.
- (10) **Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale** : Manuel où sont consignées les procédures, instructions et indications destinées au personnel d'assistance en escale pour les guider dans l'exécution de ses tâches.
- (11) **Prestataire de services d'assistance en escale ou opérateur d'assistance en escale** : Toute personne physique ou morale fournissant à des tiers une ou plusieurs catégories de services d'assistance en escale.
- (12) **Transporteur aérien** : Toute personne physique ou morale transportant par voie aérienne des passagers, du courrier et/ou du fret, au départ ou à destination de l'aéroport considéré.
- (13) **Usager du service d'assistance** : Personne physique ou morale transportant par voie aérienne des passagers, du courrier et /ou du fret, au départ ou à destination de l'aéroport considéré.

OPS 5.A.020 ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

- (a) Dans le présent règlement, les abréviations et acronymes utilisés ont les significations suivantes :
- (1) **ADAC** : Autorité de l'Aviation Civile du Tchad
 - (2) **AHM** : Airport Handling Manual
 - (3) **IATA** : (*International Air Transport Association*) Association Internationale du Transport Aérien
 - (4) **IGOM** : **IATA Ground Operations Manual**
 - (5) **OACI** : Organisation de l'Aviation Civile Internationale
 - (6) **SGS** : Système de Gestion de la Sécurité
 - (7) **LIR** : (*Load Instruction Report*) Plan de chargement



OPS 5.A.025 FOURNITURE DE SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE

- (a) La liste des catégories de services d'assistance en escale figure dans l'Appendice 1 à l'OPS 5.A.025 du présent règlement.
- (b) La concession des services d'assistance en escale est faite sur la base d'un cahier des charges rédigé par le concédant et le concessionnaire et approuvé par l'ADAC lorsque cette dernière n'est pas le concédant.
- (c) Le nombre de prestataires agréés par catégorie de service d'assistance en escale dans les aéroports ouverts au trafic commercial est déterminé par arrêté du Ministre en charge de l'Aviation Civile.
- (d) L'auto-assistance n'est accordée que sur dérogation du Ministre en charge de l'Aviation Civile.
- (e) L'exercice des services d'assistance en escale est subordonné à l'obtention :
 - d'un agrément délivré par le Ministre en charge de l'Aviation Civile ; et
 - d'un Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale établi conformément à l'agrément et délivré par l'ADAC, après une inspection satisfaisante des capacités opérationnelles du postulant.



CHAPITRE B

AGRÉMENT D'OPERATEUR D'ASSISTANCE

EN ESCALE

OPS 5.B.005 GÉNÉRALITÉS

- (a) Tout postulant qui sollicite un agrément de prestataire de services d'assistance en escale doit satisfaire aux conditions obligatoires définies dans le présent chapitre.
- (b) Il ne doit être ni délivré ni maintenu en validité un agrément à un opérateur d'assistance en escale, dès lors que les conditions fixées dans le présent chapitre ne sont pas respectées.

OPS 5.B.010 CONDITIONS D'OCTROI DE L'AGRÉMENT D'OPÉRATEUR

D'ASSISTANCE EN ESCALE

- (a) Le Ministre en charge de l'Aviation Civile délivre un agrément à une entreprise si celle-ci répond aux conditions suivantes :
 - (1) être une société de droit tchadien dont le capital est détenu au moins à 50 % par le Tchad ou ses ressortissants sauf dérogation du Ministre en charge de l'Aviation Civile ;
 - (2) avoir sa structure d'entreprise conforme aux dispositions du présent règlement ;
 - (3) remplir les conditions financières énoncées au paragraphe B.015 (a) (1) ;
 - (4) être conforme aux dispositions en matière de preuve d'honorabilité prévues au paragraphe B.015 (a) (2).
- (b) La section OPS 5.A.025, points (a), (c) et (d), ne s'applique pas aux compagnies aériennes pratiquant l'auto assistance qui ne fournissent pas de services d'assistance en escale aux tiers. Les compagnies aériennes ayant obtenu un agrément pour les services d'auto-assistance ne sont pas autorisées à pratiquer l'assistance aux tiers sur la base de cet agrément.
- (c) Lorsqu'une entreprise sollicite ou a obtenu un agrément, elle doit respecter les dispositions nationales du Tchad en matière de protection sociale, de protection de l'environnement et de sûreté aéroportuaire.

OPS 5.B.015 DEMANDE D'AGRÉMENT

- (a) La demande d'agrément doit être adressée au Ministre en charge de l'Aviation Civile et doit être accompagnée des documents, pièces et justificatifs définis ci-après :
 - (1) la copie légalisée des statuts du postulant ;



- (2) l'attestation de non objection délivrée par l'ADAC pour l'obtention de l'autorisation d'exercice commercial au Tchad ;
 - (3) Une lettre d'intention (LOI) signée avec le propriétaire du matériel d'assistance prévu pour l'exploitation, à défaut de production d'un contrat de location ou de titre de propriété de ce matériel ;
 - (4) l'immatriculation au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier de N'DJAMENA (RCCM)
 - (5) Le dépôt d'un casier judiciaire datant de moins de 3 mois comme preuve de la bonne moralité des dirigeants de l'entreprise ;
 - (6) le compte d'exploitation prévisionnel ou business plan sur au moins trois ans ;
 - (7) la capacité technique appréciée selon le plan d'affaires présenté ;
 - (8) le détail des prestations que le postulant compte fournir sur l'aéroport concerné ;
 - (9) la situation financière du postulant ;
 - (10) le programme d'investissement ;
 - (11) l'expérience acquise sur le marché national ou sur d'autres marchés ;
 - (12) les cadres et les responsables de la société doivent fournir leurs diplômes et certificats en bonne et due forme justifiant leur qualification pour le ou les services à fournir.
- (b) Le Ministre en charge de l'Aviation Civile, à la réception du dossier, le transmet à l'ADAC, pour examen.
- (c) La délivrance de l'agrément est conditionnée au paiement des frais dont le montant est fixé par voie réglementaire. Ces frais sont perçus par l'ADAC.

OPS 5.B.020 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE

- (a) L'opérateur doit pouvoir prouver, à tout moment, à l'ADAC, qu'il satisfait aux conditions fixées par le présent règlement.
- (b) Le titulaire d'un agrément doit notifier à l'ADAC toute modification apportée à sa raison sociale, à son nom ou à la répartition du capital. Il doit en outre demander un nouvel agrément pour toute modification souhaitée concernant la nature des services rendus.

OPS 5.B.025 VALIDITÉ DE L'AGRÉMENT D'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

- (a) La durée de validité de l'agrément pour l'exercice de l'activité d'assistance en escale est de trois (03) ans renouvelable.



- (b) L'agrément doit mentionner les services d'assistance en escale pour lesquels le titulaire est autorisé.

OPS 5.B.030 RENOUELEMENT DE L'AGRÉMENT

- (a) Au plus tard trois (03) mois avant son expiration, une demande de renouvellement doit être adressée au Ministre en charge de l'Aviation Civile.
- (b) Le renouvellement de l'agrément se doit se faire dans les mêmes conditions que celles qui ont prévalu lors de sa délivrance.
- (c) Tout changement intervenu dans les éléments présentés par un prestataire dans le cadre de l'agrément qu'il détient doit faire l'objet d'une demande de modification d'agrément.

OPS 5.B.035 RETRAIT ET SUSPENSION DE L'AGRÉMENT

- (a) L'agrément peut être suspendu ou retiré si le prestataire ne satisfait plus aux critères cités à la section B.020, connaît des difficultés économiques et financières ou cesse son activité.
- (b) L'agrément peut faire l'objet d'une suspension immédiate en cas de condamnation à une peine quelconque pour des faits contraires à la probité commerciale.
- (c) Les motifs de suspension ou de retrait sont notifiés au prestataire.



CHAPITRE C

CERTIFICAT D'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

OPS 5.C.005 GÉNÉRALITÉS

- (a) Le Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale délivré à un prestataire de services d'assistance en escale a pour objet d'attester que ce prestataire a démontré que ses capacités professionnelles et organisationnelles, satisfont aux lois et règlements techniques nationaux en vigueur pour assurer une ou plusieurs catégories de services d'assistance en escale.
- (b) La délivrance d'un Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale à un prestataire de services d'assistance en escale est assujettie à la détention d'un agrément en cours de validité spécifiant les activités couvertes.
- (c) Un Opérateur d'Assistance en Escale qui fournit des prestations relatives à la maintenance en ligne des aéronefs doit être agréé conformément au RAT 08 – PARTIE 145

OPS 5.C.010 CONDITIONS D'OCTROI DU CERTIFICAT D'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

- (a) Outre les conditions visées au paragraphe OPS 5.B.010, le postulant à un Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale doit :
 - (1) se conformer à l'exigence en matière de qualification du personnel prévue au paragraphe (c);
 - (2) se conformer aux exigences en matière de tenue d'un Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale prévues au paragraphe (d) ci-dessous ;
 - (3) disposer du matériel d'assistance nécessaire en qualité et en nombre suffisant pour les activités à conduire ;
 - (4) respecter les exigences en matière d'assurances définies au paragraphe (f) ;
- (b) Le postulant à un Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale doit, en outre, souscrire aux engagements suivants :
 - (1) respecter la réglementation technique édictée pour la sécurité du transport aérien ;
 - (2) respecter les règlements et les consignes particulières à l'aéroport en matière de sûreté et de sécurité des installations, des équipements, des aéronefs et/ou des personnes ;
 - (3) respecter la législation et la réglementation applicable en matière de droit et des conventions collectives correspondant aux activités d'assistance en escale exercées ;
 - (4) respecter les règlements en vigueur et les consignes particulières à l'aérodrome relatives à la protection de l'environnement.



(c) *Qualifications du personnel*

Une entreprise qui demande un Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale doit démontrer que son personnel possède les qualifications, l'expérience professionnelle et les compétences nécessaires pour assurer les activités concernées par sa demande.

(d) *Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale*

Une entreprise qui demande un Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale doit fournir un Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale relatif aux activités en question, conformément à l'OPS 5.F.015 et à l'Appendice 1 à l'OPS 5.F.015.

(e) *Manuel de gestion de sécurité*

(f) *Exigences en matière d'assurances*

Les prestataires de services d'assistance en escale et les compagnies aériennes pratiquant l'auto-assistance doivent être couverts par une assurance responsabilité spécifique contre les dommages pouvant donner droit à réparation.

OPS 5.C.015 DEMANDE DU CERTIFICAT D'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

- (a) La demande de délivrance du Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale des services d'assistance en escale est faite à l'ADAC par le postulant suivant le formulaire tel que défini par l'Appendice 1 à l'OPS 5.C.015.
- (b) Les éléments constitutifs du dossier de demande sont précisés à l'Appendice 2 à l'OPS 5.C.015.
- (c) La demande doit être déposée au plus tard trois (03) mois avant le début de l'exercice des activités envisagées dans le cas d'une première demande.
- (d) Le Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale est délivré au postulant si, après étude des manuels et procédures, et évaluation de leur conformité, l'ADAC juge qu'il satisfait au cahier des charges et aux règles et normes exigées par la réglementation.

OPS 5.C.020 OBLIGATIONS DU DÉTENTEUR DU CERTIFICAT D'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

- (a) Un prestataire de services d'assistance en escale ne doit assurer des opérations d'assistance en escale que s'il détient un Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale en état de validité délivré par l'ADAC.
- (b) Un prestataire de services d'assistance en escale ne peut fournir que les catégories de services pour lesquelles il est autorisé.

KA



Le Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale autorise son détenteur à effectuer des opérations d'assistance en escale conformément aux spécifications contenues dans ce certificat.

- (c) Les prestataires de service d'assistance en escale doivent fournir les services conformément aux prescriptions contenues dans un Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale prévu à cet effet. Toute modification partielle ou totale de ce manuel doit être notifiée à l'ADAC.
- (d) Le Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale n'est pas cessible ni transférable.
- (e) Le prestataire de service doit se soumettre aux audits/inspections périodiquement organisés par l'ADAC. De même, le Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale ne doit être délivré qu'après audit convenablement réalisé à cet effet.
- (f) Cet audit doit comprendre une phase d'étude documentaire et un audit sur site.

OPS 5.C.025 EXIGENCES EN MATIÈRE DE PUBLICITÉ

- (a) Aucun postulant n'est autorisé à se proclamer prestataire de service d'assistance en escale tant que le Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale ne lui a pas été délivré.
- (b) Aucun postulant ne doit faire de déclaration, écrite ou orale le concernant de nature à induire quelqu'un en erreur.
- (c) À chaque fois qu'une publicité d'un prestataire de service d'assistance en escale indique qu'il est certifié, la publicité doit clairement mentionner le numéro de son certificat.

OPS 5.C.030 TENEUR DU CERTIFICAT D'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

- (a) Le Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale doit mentionner les services d'assistance que le titulaire est autorisé à exercer.
- (b) Le Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale doit être composé de deux documents :
 - (1) un certificat d'une page signé par l'ADAC ;
 - (2) des spécifications d'exploitation (sur une ou plusieurs pages comprenant une liste des services d'assistance en escale autorisés et d'autres dispositions techniques d'exploitation accordées) signé par l'ADAC.

OPS 5.C.035 VALIDITÉ DU CERTIFICAT D'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

- (a) Le certificat délivré à un opérateur d'assistance en escale prend effet à partir de la date de signature et reste valable un an, sauf renonciation, suspension ou révocation par l'ADAC.



- (b) Le maintien de la validité du certificat dépend de ce que l'opérateur certifié continue de respecter les exigences qui ont prévalu à la délivrance dudit certificat.

OPS 5.C.040 MODIFICATION ET RENOUELEMENT DU CERTIFICAT D'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

- (a) Les prestataires des services d'assistance en escale doivent introduire une demande de modification ou de renouvellement du Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale à l'ADAC en utilisant le formulaire tel que défini par l'Appendice 1 à l'OPS 5.C.015.

La demande doit être déposée au plus tard :

- (1) un mois avant l'introduction de la modification dans le cas d'une modification majeure des conditions d'exploitation ;
 - (2) un mois avant la date d'expiration du Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale pour un renouvellement.
- (b) Afin de permettre à l'ADAC de s'assurer de la conformité au présent règlement en tout temps, le prestataire des services d'assistance en escale doit notifier à l'ADAC par écrit avant ou dans un délai de trente (30) jours au maximum, tout changement/ modification relatif aux éléments suivants :
- (1) la raison sociale ;
 - (2) l'adresse de l'organisme ;
 - (3) les locaux, les installations, les équipements, les outillages, le matériel, les procédures, la zone d'activité sur l'aérodrome et le personnel d'exploitation dont le mouvement pourrait affecter la ou les catégories de services pour lesquelles l'autorisation d'exercer avait été délivrée ;
 - (4) les spécifications d'exploitation ;
 - (5) le Dirigeant Responsable ; ou
 - (6) la liste du personnel de commandement identifié dans le Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale.

Tout changement/modification souhaité doit faire l'objet d'une évaluation de la part de l'ADAC en vue de déterminer la conformité aux exigences du présent règlement.



**OPS 5.C.045 RETRAIT ET SUSPENSION DU CERTIFICAT D'OPÉRATEUR
D'ASSISTANCE EN ESCALE**

- (a) Le détenteur d'un Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale qui a fait l'objet d'une renonciation, d'une suspension ou d'une révocation doit restituer ledit certificat ainsi que les spécifications d'exploitation, à l'ADAC.
- (b) Si, pour des raisons qui lui sont imputables, le titulaire de Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale ne satisfait plus aux exigences du présent règlement, l'ADAC adresse à l'intéressé, le cas échéant sur saisine du gestionnaire de l'aéroport ou de l'ADAC, une mise en demeure d'apporter les mesures correctives nécessaires aux manquements constatés.
- (c) En cas de carence persistante, à l'expiration d'un délai d'un (1) mois suivant la mise en demeure, l'ADAC suspend le Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale pour une durée maximale de six (6) mois.
- (d) Préalablement à cette suspension, l'intéressé est mis en mesure d'exprimer les raisons de ses manquements.
- (e) À l'issue de la période de suspension, et si les corrections nécessaires n'ont pas toujours été apportées, le Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale à la demande de l'entité gestionnaire de l'aéroport, est retiré par l'ADAC.
- (f) En cas de risque grave pour la sécurité ou la sûreté des aéronefs, des personnes et des biens, le Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale peut faire l'objet d'une suspension immédiate pour une durée maximale de six (6) mois.
- (g) L'ADAC notifie tout retrait ou toute suspension à l'intéressé et en informe l'entité gestionnaire de l'aéroport.



CHAPITRE D

LOCAUX, ÉQUIPEMENTS, INSTRUMENTS ET MATÉRIELS

OPS 5.D.005 GÉNÉRALITÉS

- (a) L'opérateur d'assistance en escale doit disposer des installations, équipements et matériels nécessaires pour assurer les services demandés, et qui répondent à certaines exigences du point de vue quantitatif et qualitatif.

OPS 5.D.010 EXIGENCES EN MATIÈRE DE LOCAUX ET INSTALLATIONS

- (a) Les locaux et installations doivent être adaptés aux natures de prestations prévues et doivent résister aux intempéries.
- (b) Tout l'environnement de travail doit être approprié par rapport aux tâches prévues et ne doit pas affecter le rendement du personnel.
- (c) Les bureaux doivent être appropriés pour la gestion du travail à effectuer, dont, en particulier, la gestion de la qualité, la planification et les dossiers techniques.
- (d) Les ateliers spécialisés ainsi que les aires de travail doivent être séparés, de façon appropriée, afin d'éviter les risques de contamination de l'environnement et des zones de travail.
- (e) Les locaux de stockage doivent être prévus pour les pièces utilisées dans le cadre du dépannage du matériel de servitude et des d'aéronefs, des équipements, des outillages et du matériel.
- (f) Des locaux répondant aux normes d'hygiène, de sûreté et de sécurité doivent être prévus pour le stockage de la nourriture, des boissons et des accessoires nécessaires à leur préparation et livraison. Les normes applicables à ces locaux doivent être acceptables pour l'ADAC.
- (g) Les locaux et les installations doivent être conformes aux exigences de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité (éclairage, aération, lutte contre l'incendie, climatisation).

OPS 5.D.015 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ÉQUIPEMENTS, D'OUTILLAGES ET DES MATÉRIELS

- (a) L'opérateur d'assistance en escale doit disposer des équipements, des outillages et du matériel d'assistance nécessaires à la fourniture des services pour lesquels il est agréé. La disponibilité des équipements, outillages et matériel signifie une disponibilité permanente exception faite du matériel et des équipements qui peuvent être acquis temporairement, et être entièrement sous le contrôle de l'opérateur.



- (b) Un équipement ou matériel dont on a si rarement besoin que sa disponibilité permanente n'est pas nécessaire peut faire l'objet d'arrangement administratif pour utilisation ponctuelle (en cas de besoin).
- (c) Le matériel et les équipements utilisés par l'opérateur d'assistance en escale doivent satisfaire aux normes et spécifications définies dans le Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale.
- (d) L'opérateur d'assistance en escale doit s'assurer, que tous les outils, les instruments, et les équipements de mesure utilisés pour la fourniture de services d'assistance en escale sont correctement calibrés par rapport à des étalons acceptables pour l'ADAC et dont la traçabilité est assurée.
- (e) L'opérateur d'assistance en escale doit conserver tous les états de calibrage et des étalons utilisés pour le calibrage du matériel de pesée et de tout autre matériel dont l'ADAC peut exiger la conservation.
- (f) L'opérateur d'assistance en escale doit s'assurer, auprès de l'exploitant d'aérodrome ou de tout autre prestataire de services mettant à sa disposition dans le cadre d'arrangements administratifs de l'équipement ou du matériel d'assistance, que ce matériel ou équipement est maintenu en état selon les normes applicables et acceptées par l'ADAC.
- (g) L'opérateur d'assistance en escale doit pouvoir démontrer que la maintenance des équipements et matériel utilisé, répond à des normes acceptables pour l'ADAC.



CHAPITRE E

PERSONNEL ET LIMITATIONS DU TEMPS DE TRAVAIL ET DE REPOS

OPS 5.E.005 EXIGENCES EN MATIÈRE DE PERSONNEL

- (a) Un Dirigeant responsable ainsi que des responsables désignés, acceptables pour l'ADAC doivent être nommés par l'opérateur d'assistance en escale.
- (b) Les principaux responsables désignés sont :
- (1) le Responsable des opérations ;
 - (2) le Responsable de la maintenance ;
 - (3) le Responsable formation du personnel ;
 - (4) le responsable du système qualité ;
 - (5) le responsable chargé de la gestion de la sécurité ;
 - (6) le responsable chargé de la sûreté ;
 - (7) le responsable chargé de l'environnement.
- (c) Les critères minimums de compétence, d'expérience et de qualification pour tous les responsables sont définis à l'Appendice 1 à l'OPS 5.E.005.
- (d) Les critères suivants doivent être pris en considération pour la combinaison des postes de responsabilité :
- (1) une même personne peut occuper plusieurs postes de responsabilité si cela est acceptable pour l'autorité. Pour les sociétés de petite taille, un ou plusieurs des postes de responsabilité ci-dessus peuvent être occupés par le Dirigeant responsable ;
 - (2) en ce qui concerne les compétences dans les différents domaines de responsabilité, il ne doit y avoir aucune différence par rapport aux exigences applicables aux personnes n'occupant qu'un seul poste ;
 - (3) la capacité d'un individu à assumer seul ses responsabilités doit dépendre principalement de la taille de l'exploitation. Quoi qu'il en soit, la complexité de l'organisation ou de l'exploitation peut interdire, ou limiter, les combinaisons de postes qui peuvent être acceptables dans d'autres circonstances.
- (e) Il incombe au Dirigeant Responsable entre autres de s'assurer que l'opérateur d'assistance en escale satisfait aux exigences du présent règlement.



- (f) Les responsables désignés visés au paragraphe (b) représentant la structure d'encadrement au sein de l'opérateur d'assistance en escale, doivent assumer leurs responsabilités en tant que premiers responsables dans les différents domaines.
- (g) Les responsables désignés visés au paragraphe (b) doivent rendre compte directement au Dirigeant Responsable. Le Dirigeant Responsable doit être acceptable pour l'ADAC.
- (h) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit employer un personnel suffisant pour planifier, réaliser, superviser, contrôler les prestations fournies en conformité avec les spécifications du Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale.
- (i) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit démontrer que son personnel possède les qualifications, l'expérience professionnelle et l'ancienneté de service nécessaires pour assurer les activités concernées par sa demande.
- (j) Le personnel impliqué dans la fourniture de services d'assistance en escale doit recevoir une formation initiale et continue appropriées aux tâches et responsabilités qui leur incombent, suivant un programme approuvé par l'ADAC.
- (k) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit veiller à ce que tout son personnel reçoive une formation en sûreté et en Marchandises Dangereuses adaptée à sa fonction. Les informations nécessaires en matière de sûreté et Marchandises Dangereuses sont définies aux OPS 5.F.050 et OPS 5.F.055 du présent règlement.

**OPS 5.E.010 LIMITATIONS DES TEMPS DE TRAVAIL ET DE REPOS DU
PERSONNEL IMPLIQUÉ DANS LA FOURNITURE DES SERVICES
D'ASSISTANCE EN ESCALE**

- (a) Les personnels affectés à des fonctions d'assistance en escale doivent respecter un programme d'horaire de travail conforme aux dispositions du Code du travail ainsi que des Conventions Collectives adoptées par le Tchad.



CHAPITRE F

ASSISTANCE EN ESCALE

OPS 5.F.005 EXIGENCES EN MATIERE DE PERSONNEL

- (a) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit mettre à la disposition de son personnel, un Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale pour le guider dans l'exercice de ses fonctions.
- (b) Le Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale ainsi que tout autre manuel qui lui est associé doivent être acceptés ou approuvés suivant les cas par l'ADAC avant le début de l'exploitation.
- (c) Les amendements aux manuels du prestataire de services doivent aussi être acceptés ou approuvés suivant les cas par l'ADAC avant leur entrée en vigueur.

OPS 5.F.010 RESPECT DES LOIS, RÉGLEMENTATIONS ET PROCÉDURES

- (a) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit veiller à ce que :
 - (1) tous ses employés soient informés qu'ils doivent respecter les lois, réglementations et procédures en vigueur et qui sont relatives à l'accomplissement de leurs tâches ;
 - (2) tous ses employés impliqués dans l'exploitation, aient été familiarisés aux procédures d'exploitation ;
 - (3) tous ses employés autres que ceux cités en (2) ci-dessus aient été familiarisés aux procédures liées à l'exécution des tâches qui leur sont assignées.

OPS 5.F.015 MANUEL DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

- (a) Tout postulant qui sollicite un Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale des services d'assistance en escale doit fournir un Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale relatif aux activités demandées à titre de guide à l'usage du personnel intéressé.
- (b) Ce manuel doit contenir les informations suivantes :
 - (1) administration et contrôle du Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale ;
 - (2) organigramme, personnel d'encadrement, description des responsabilités et des missions ;
 - (3) locaux, équipements et installations ;
 - (4) système de gestion de la qualité ;
 - (5) système de gestion de la sécurité ;
 - (6) sûreté ;



- (7) procédures relatives aux activités d'assistance ;
 - (8) programmes de formation de tous les personnels d'exploitation notamment en sûreté et en Marchandises Dangereuses ;
 - (9) exigences en matière de qualifications du personnel, et plans de formation correspondants ;
 - (10) procédures de formation.
- (c) La structure et le contenu détaillé du Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale sont précisés à l'Appendice 1 à l'OPS 5.F.015.
- (d) Ce Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale doit être modifié ou révisé suivant les besoins, de manière à être tenu constamment à jour. Ces modifications ou révisions doivent être communiquées à toutes les personnes qui doivent utiliser le manuel.
- (e) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit remettre à l'ADAC, un exemplaire du Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale et de tous les amendements ou révisions dont ce manuel doit faire l'objet, pour examen et acceptation ou approbation le cas échéant.
- (f) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit s'assurer que le Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale contient toutes les consignes et informations nécessaires au personnel d'assistance en escale pour assurer ses tâches.
- (g) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit s'assurer que le contenu du Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale, y compris l'ensemble des amendements ou révisions, ne contrevienne pas aux conditions stipulées dans le Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale des services d'assistance en escale, ou à toutes autres règles applicables.
- (h) Sauf après approbation de l'ADAC, l'Opérateur d'Assistance en Escale doit préparer le Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale en langue française.
- (i) Les critères sur lesquels l'utilisation de la langue anglaise pour la rédaction de tout ou partie du Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale, peuvent être fondés au moins sur ce qui suit :
- (1) l'anglais est la langue communément utilisée par le prestataire de service ;
 - (2) l'anglais est la langue utilisée dans les documents associés au Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale ;
 - (3) la taille de l'exploitation et ;
 - (4) la durée pour laquelle est demandée l'utilisation de l'anglais.
- (j) Le prestataire de services d'assistance en escale peut éditer un Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale en plusieurs volumes.

Kt



- (k) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit s'assurer que l'ensemble du personnel d'assistance a facilement accès à une copie de la partie du Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale se rapportant à ses tâches.
- (l) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit s'assurer que le Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale est amendé ou révisé pour mettre à jour les consignes et informations qu'il contient. L'Opérateur d'Assistance en Escale doit s'assurer que l'ensemble du personnel d'assistance en escale est averti des modifications des parties du manuel relatives à ses tâches.
- (m) Tout détenteur d'un Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale ou de parties appropriées dudit document doit assurer sa mise à jour au moyen des amendements ou révisions fournis par l'Opérateur d'Assistance en Escale. L'Opérateur d'Assistance en Escale doit fournir à l'ADAC les amendements et révisions prévus avant la date de leur entrée en vigueur. Dès lors que l'amendement concerne une partie quelconque du Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale devant être approuvée, cette approbation doit être obtenue avant l'entrée en vigueur dudit amendement.
- (n) Lorsque des amendements ou révisions immédiats sont nécessaires dans l'intérêt de la sécurité, ils peuvent être publiés et appliqués immédiatement, à condition que toute approbation exigée ait été demandée.
- (o) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit incorporer l'ensemble des amendements et révisions exigés par l'ADAC.
- (p) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit s'assurer que les informations extraites de documents approuvés ou de tout amendement desdits documents approuvés, sont correctement reprises dans le Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale et que le Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale ne contient aucune information en contradiction avec une documentation approuvée. Toutefois, cette exigence n'empêche pas un Opérateur d'Assistance en Escale d'avoir recours à des données ou des procédures plus exigeantes.
- (q) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit s'assurer que le contenu du Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale est présenté sous une forme permettant une utilisation sans difficultés.
- (r) L'Opérateur d'Assistance en Escale peut être autorisé par l'ADAC à présenter tout ou partie du Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale sous une forme différente de celle d'une impression papier. Dans ce cas, un niveau acceptable d'accessibilité, d'utilisation et de fiabilité doit être assuré.
- (s) Le Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale doit être tenu constamment à jour.

kt



OPS 5.F.020 EXIGENCES GÉNÉRALES EN MATIÈRE DE FORMATION

- (a) Les Opérateurs d'Assistance en Escale et les usagers pratiquant l'auto-assistance doivent veiller à ce que tous leurs travailleurs concernés par la fourniture de services d'assistance en escale, y compris les cadres et les agents de maîtrise, participent régulièrement à des formations spécifiques et récurrentes pour leur permettre de s'acquitter des tâches qui leur sont confiées.
- (b) Les Opérateurs d'Assistance en Escale et les usagers pratiquant l'auto-assistance doivent veiller à ce que chaque travailleur concerné par la fourniture de services d'assistance en escale participe à des formations en rapport avec les tâches qui lui sont confiées. Chaque travailleur suit la formation que requiert l'exercice d'une nouvelle fonction ou l'exécution d'une nouvelle tâche qui lui est confiée.
- (c) Dans la mesure nécessaire à l'activité de fourniture des services d'assistance en escale en question, la formation comprend au minimum les matières suivantes :
- (1) sûreté, y compris contrôle de sûreté, sûreté d'exploitation, équipement de sûreté et gestion des menaces pour la sûreté ;
 - (2) marchandises dangereuses ;
 - (3) sécurité côté pistes, y compris principes de sécurité, règles de sécurité, risques, facteurs humains, marquage et signalisation côté pistes, situations d'urgence, prévention des dommages par corps étranger, protection des personnes, accidents et incidents survenus ou évités de justesse et surveillance de la sécurité côté pistes ;
 - (4) formation des conducteurs côté pistes, y compris responsabilités générales et procédures (par visibilité réduite), équipement des véhicules, règles aéroportuaires et configuration des aires de trafic et de manœuvre ;
 - (5) exploitation et gestion des équipements d'assistance au sol, y compris entretien et exploitation de ces équipements ;
 - (6) contrôle du chargement, y compris compétences et connaissances générales en matière de masse et de centrage, limites de charge structurelles des aéronefs, unités de chargement, chargement des soutes « VRAC », liste de chargement, tableaux et diagrammes de centrage, plan de chargement (LIR), messages de chargement et contrôle du chargement des marchandises dangereuses ;
 - (7) formation professionnelle à l'assistance « passagers », y compris formation à l'utilisation de la passerelle d'embarquement et information et assistance des passagers.
 - (8) formation professionnelle à l'assistance « bagages » ;



- (9) formation à l'assistance « avion » et au chargement ;
 - (10) mouvements des aéronefs au sol, y compris exécution des mouvements des avions au sol, fonctionnement des équipements, procédures de connexion et de déconnexion équipement-avion, signaux manuels pour les mouvements des avions au sol, guidage des avions et assistance pour les mouvements des avions au sol ;
 - (11) assistance « fret et poste », y compris interdictions et restrictions applicables au trafic marchandises ;
 - (12) formation à la coordination de la rotation des appareils ;
 - (13) environnement, y compris réduction des fuites et écoulements accidentels, gestion des rejets et élimination des déchets ;
 - (14) mesures en cas d'urgence et gestion des situations d'urgence ;
 - (15) systèmes de comptes rendus ;
 - (16) contrôle de qualité de l'externalisation.
- (d) Chaque Opérateur d'Assistance en Escale et chaque usager pratiquant l'auto- assistance font un rapport chaque année à l'ADAC et au gestionnaire d'aéroport sur la manière dont il a rempli ses obligations en matière de formation.

OPS 5.F.025 GESTION DE LA SÉCURITÉ

- (a) Conformément au Programme National de Sécurité du Tchad, les Opérateurs d'Assistance en Escale doivent établir et mettre en œuvre un Système de Gestion de la Sécurité (SGS) acceptable pour l'ADAC.
- (b) Le Système de Gestion de la Sécurité (SGS) de l'Opérateur d'Assistance en Escale doit, au minimum contenir les éléments du RAT 19.

OPS 5.F.030 PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES ET SYSTÈME QUALITÉ INDÉPENDANT

- (a) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit établir des procédures acceptables pour l'ADAC, afin d'assurer la bonne fourniture de services d'assistance en escale et la conformité de ces services à toutes les exigences du présent règlement.
- (b) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit établir un Système Qualité indépendant, acceptable pour l'ADAC en vue du suivi de la conformité et de l'adéquation des procédures et de s'assurer que toutes les prestations sont correctement fournies par la mise en place d'un système de contrôle.



- (c) Le Système Qualité doit comprendre une procédure pour la qualification initiale et des audits périodiques des organismes effectuant du travail pour le compte du prestataire de services.
- (d) Le contrôle de conformité doit inclure un système de retour d'informations à la personne ou au groupe de personnes précisées à l'OPS 5.E.005 (a) et au Dirigeant Responsable pour assurer, selon la nécessité les actions correctives.
- (e) Les procédures de l'Opérateur d'Assistance en Escale doivent couvrir tous les aspects de l'exercice des activités d'assistance en escale et décrire les normes auxquelles le prestataire de services a l'intention de se conformer pour l'exécution du travail. Les procédures opérationnelles doivent prendre en compte les dispositions et limitations des règlements applicables.
- (f) Le Système Qualité de l'Opérateur d'Assistance en Escale doit disposer de tous les moyens nécessaires pour examiner toutes les procédures d'exploitation telles que décrites dans le Manuel de l'Opérateur d'Assistance en Escale au moins une fois par année pour chaque catégorie de prestations fournies conformément à son agrément.
- (g) Le Système Qualité du prestataire de services doit indiquer les échéances d'audits, les dates réelles de réalisation, et établir un système de rapports d'audits qui peut être consulté sur demande par l'ADAC.
- (h) Le système d'audits doit établir de façon claire, les moyens par lesquels les rapports d'audits contenant des constats de non-conformité ou niveau insuffisant de conformité sont communiqués au Dirigeant Responsable.
- (i) Les procédures du Système Qualité du prestataire de services doivent, à travers un système de surveillance continue des services fournis, pouvoir établir des mesures de performances du prestataire de services.

OPS 5.F.035 DOSSIERS DU PERSONNEL

L'Opérateur d'Assistance en Escale doit conserver et tenir à jour le dossier de tout le personnel impliqué dans la fourniture des services d'assistance en escale. Ce dossier doit contenir des détails sur les qualifications ainsi que sur les formations suivies dans les différents domaines d'activités.

(a) Conservation des dossiers

- (1) Tout Opérateur d'Assistance en Escale doit conserver les données sur les services fournis sous une forme acceptable pour l'ADAC.
- (2) Tout Opérateur d'Assistance en Escale doit s'assurer que tout document, original ou copie, qu'il est tenu de garder, est conservé pour la durée prévue même s'il cesse d'être le fournisseur de service d'assistance de l'exploitant de l'aéronef.



OPS 5.F.040 COMPTE RENDU

- (a) Tout Opérateur d'Assistance en Escale est tenu de rapporter à l'ADAC et à toute autre entité concernée conformément au RAT 19, tout événement identifié susceptible de présenter un sérieux danger à l'exploitation.
- (b) Le compte rendu doit être établi suivant le formulaire prévu à cet effet au RAT 19 et contenir toutes les informations relatives à l'événement constaté par le prestataire de services.
- (c) Lorsque l'Opérateur d'Assistance en Escale est lié contractuellement à un exploitant d'aéronef pour la fourniture de services d'assistance en escale, il doit rapporter à l'exploitant de l'aéronef tout événement affectant l'aéronef ou l'élément d'aéronef.
- (d) Le compte rendu doit être établi dès que possible, et en tout état de cause dans les trois (3) jours après la constatation par le prestataire de services de l'événement faisant l'objet du compte rendu.

OPS 5.F.045 ACCÈS POUR INSPECTIONS

- (a) Tout Opérateur d'Assistance en Escale agréé doit permettre à tout instant, à l'ADAC de vérifier que le prestataire de services et toutes ses installations sont en conformité avec le présent règlement. Les arrangements administratifs avec un sous-traitant doivent comporter des dispositions pour permettre des inspections du sous-traitant par l'ADAC.
- (b) Tout Opérateur d'Assistance en Escale doit permettre l'accès à ses installations à tout exploitant aérien avec lequel il est lié par un contrat pour la fourniture de services d'assistance dans le cadre des inspections ou des audits.
- (c) Tout Opérateur d'Assistance en Escale agréé, afin de faciliter la tâche à l'ADAC, est tenu de se conformer aux dispositions suivantes :
 - (1) apporter aide et coopération à toute personne mandatée par l'ADAC et lui donner libre accès, en tout temps et lieu, aux infrastructures et documents à surveiller ;
 - (2) donner à toute personne mandatée par l'ADAC, accès à tous les manuels, dossiers et tous autres documents, relatifs à la prestation du service d'assistance en escale ;
 - (3) et présenter ces manuels, dossiers et documents lorsque cela lui est demandé par l'ADAC, dans une période de temps raisonnable.
- (d) Tout manquement d'un Opérateur d'Assistance en Escale agréé à rendre disponible un manuel, dossier ou document exigé par l'ADAC est un motif de suspension du certificat.



OPS 5.F.050 SÛRETÉ

(a) Exigences en matière de sûreté

- (1) Le prestataire de services doit s'assurer que tout son personnel concerné connaît et satisfait aux exigences pertinentes du Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile du Tchad, en relation avec leurs activités.

(b) Programmes de formation

- (1) Tout prestataire de services doit établir, mettre à jour et mener les programmes de formation approuvés permettant à son personnel de prendre les actions appropriées à la prévention des actes illicites tels que le sabotage ou la capture illicite de l'avion et minimiser les conséquences de tels événements s'ils devaient survenir.
- (2) Le programme de formation doit être compatible avec le Programme National de formation en Sûreté de l'Aviation Civile du Tchad.
- (3) Tout personnel du prestataire de services doit avoir connaissance et être compétent sur tous les points pertinents du programme de formation.

(c) Manuel de sûreté

- (1) Tout prestataire de services agréé doit établir un manuel de sûreté contenant des procédures, instructions et indications en matière de sûreté.

OPS 5.F.055 MARCHANDISES DANGEREUSES

(a) Objet

- (1) Tout prestataire de services d'assistance en escale doit se conformer au RAT 18 et aux dispositions des éditions à jour des Instructions Techniques (Doc 9284- AN/905 de l'OACI) et des éléments indicatifs sur les interventions d'urgences en aviation concernant les MD (Doc 9481- AN/928 de l'OACI) dans ses activités liées au traitement de marchandises.

(b) Formation

- (1) Tout Opérateur d'Assistance en Escale doit établir et maintenir un programme de formation de ses personnels, conformément au RAT 18, aux dispositions des éditions à jour des Instructions Techniques (Doc 9284- AN/905 de l'OACI) et des éléments indicatifs sur les interventions d'urgences en aviation concernant les MD (Doc 9481- AN/928 de l'OACI). Ce programme doit être approuvé par l'ADAC.



- (2) Tout Opérateur d'Assistance en Escale doit s'assurer que les personnels s'occupant de la manutention du fret et des bagages, en général, de l'assistance aux passagers et de sûreté, employés à l'acceptation des Marchandises Dangereuses, employés à l'emmagasiner et au chargement, ont reçu une formation appropriée afin de mener à bien leurs tâches relatives aux Marchandises Dangereuses. Cette formation doit au minimum couvrir les domaines cités dans le chapitre 18. 10 du RAT 18.
- (3) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit s'assurer que tout le personnel qui reçoit une formation, subit un test pour vérifier la compréhension de ses responsabilités.
- (4) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit s'assurer que la périodicité de la formation visée au point (2) n'excède pas deux (2) ans.
- (5) L'Opérateur d'Assistance en Escale doit s'assurer que des dossiers de formation sur les Marchandises Dangereuses sont conservés pour tout le personnel tel que précisé dans le RAT 18, les Instructions Techniques (Doc 9284- AN/905 de l'OACI) et des éléments indicatifs sur les interventions d'urgences en aviation concernant les MD (Doc 9481- AN/928 de l'OACI).

Kt



Autorité de l'Aviation Civile du Tchad

RAT 06 – PARTIE OPS 5
Certification des Opérateurs
d'Assistance en Escale

Page : **APP** 1 de 1

Révision : 00

Date : 31/03/2019

APPENDICES



APPENDICE 1 À L'OPS 5.A.025

LISTE DES CATÉGORIES DE SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE

1. L'assistance administrative au sol et la supervision comprennent les sous-catégories suivantes :

- 1.1. Les services de représentation et de liaison avec les autorités locales ou toute autre personne, les débours effectués pour le compte de l'utilisateur et la fourniture de locaux à ses représentants ;
- 1.2. Le contrôle du chargement, les messages et les télécommunications ;
- 1.3. Le traitement, le stockage, la manutention et l'administration des Unités de Chargement ;
- 1.4. Tout autre service de supervision avant, pendant ou après le vol et tout autre service administratif demandé par l'utilisateur.

2. L'assistance « passagers » doit comprendre :

Toute forme d'information et d'assistance fournie aux passagers 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.

3. L'assistance « bagages » doit comprendre :

Le traitement des bagages en salle de tri, leur tri, leur préparation en vue du départ, leur chargement sur et leur déchargement des systèmes destinés à les amener de l'avion à la salle de tri et inversement, ainsi que le transport de bagages de la salle de tri jusqu'à la salle de distribution.

4. L'assistance « fret et poste » doit comprendre les sous-catégories suivantes :

- 4.1. 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 les parties ou requise par les circonstances ;
- 4.2. 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 les parties ou requise par les circonstances.

5. L'assistance « opérations en piste » comprend les sous-catégories suivantes :

- 5.1. Le guidage de l'avion à l'arrivée et au départ ;
- 5.2. L'assistance au stationnement de l'avion et la fourniture de moyens appropriés ;
- 5.3. Les communications entre l'avion et le prestataire des services côté piste ;
- 5.4. Le chargement et le déchargement de l'avion, y compris la fourniture et la mise en œuvre des moyens nécessaires, le transport de l'équipage et des passagers entre l'avion et l'aérogare, ainsi que le transport des bagages entre l'avion et l'aérogare ;



- 5.5. L'assistance au démarrage de l'avion et la fourniture des moyens appropriés ;
- 5.6. Le déplacement de l'avion tant au départ qu'à l'arrivée, la fourniture et la mise en œuvre des moyens nécessaires ;
- 5.7. Le transport, le chargement dans l'avion et le déchargement de l'avion de la nourriture et des boissons.
6. **L'assistance «nettoyage et service de l'avion»** comprend les sous-catégories suivantes :
- 6.1. Le nettoyage extérieur et intérieur de l'avion, le service des toilettes, le service de l'eau ;
- 6.2. La climatisation et le chauffage de la cabine, l'enlèvement de la neige et de la glace de l'avion, le dégivrage de l'avion, le cas échéant ;
- 6.3. L'aménagement de la cabine au moyen d'équipements de cabine, le stockage de ces équipements.
7. **L'assistance «carburant et huile»** comprend les sous-catégories suivantes :
- 7.1. L'organisation et l'exécution du plein et de la reprise du carburant, y compris son stockage, même en bordure de l'aéroport, le contrôle de la qualité et de la quantité des livraisons ;
- 7.2. Les pleins d'huile et autres fluides.
8. **L'assistance d'entretien en ligne** comprend les sous-catégories suivantes :
- 8.1. Les opérations régulières effectuées avant le vol ;
- 8.2. Les opérations particulières requises par l'usager ;
- 8.3. La fourniture et la gestion du matériel nécessaire à l'entretien et des pièces de rechange ;
- 8.4. La demande ou réservation d'un point de stationnement et/ou d'un hangar pour effectuer l'entretien.
9. **L'assistance «opérations aériennes et administration des équipages»** comprend les sous-catégories suivantes :
- 9.1. La préparation du vol à l'aéroport de départ ou dans tout autre lieu ;
- 9.2. L'assistance en vol, y compris, le cas échéant, le changement d'itinéraire en vol ;
- 9.3. Les services postérieurs au vol ;
- 9.4. L'administration des équipages.



Autorité de l'Aviation Civile du Tchad

RAT 06 – PARTIE OPS 5
Certification des Opérateurs
d'Assistance en Escale

Page : APP 3 de 15
Révision : 00
Date : 31/03/2019

10. **L'assistance «transport au sol»** comprend les sous-catégories suivantes :

10.1. L'organisation et l'exécution du transport des passagers, de l'équipage, des bagages, du fret et du courrier entre différentes aéroports du même aéroport, mais à l'exclusion de tout transport entre l'avion et tout autre point dans le périmètre du même aéroport ;

10.2. Tous les transports spéciaux demandés par l'utilisateur.

11. **L'assistance «service commissariat» (catering)** comprend les sous-catégories suivantes :

11.1. La liaison avec les fournisseurs et la gestion administrative ;

11.2. Le stockage de la nourriture, des boissons et des accessoires nécessaires à leur préparation ;

11.3. Le nettoyage des accessoires ;

11.4. La préparation et la livraison du matériel et des denrées.

KA



Autorité de l'Aviation Civile du Tchad

RAT 06 – PARTIE OPS 5
Certification des Opérateurs
d'Assistance en Escale

Page : APP 5 de 15

Révision : 00

Date : 31/03/2019

5. Services d'assistance envisagés (cocher toutes les cases applicables)

Proposed Handling services (check as many as applicable)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Assistance administrative au sol et la supervision / <i>Ground administrative assistance and supervision ;</i> | <input type="checkbox"/> Assistance carburant et huile / <i>Fuel and oil</i> |
| <input type="checkbox"/> Assistance passagers / <i>Passagers Handling</i> | <input type="checkbox"/> Assistance de maintenance en ligne / <i>Online maintenance</i> |
| <input type="checkbox"/> Assistance bagages / <i>Baggage Handling</i> | <input type="checkbox"/> Assistance opération aérienne et administrative des équipages / <i>Air operations and crew administration</i> |
| <input type="checkbox"/> Assistance fret et poste / <i>Freight and mail Handling</i> | <input type="checkbox"/> Assistance transport au sol / <i>Ground transportation</i> |
| <input type="checkbox"/> Assistance opération en piste / <i>Airside operations</i> | <input type="checkbox"/> Assistance service commissariat / <i>catering</i> |
| <input type="checkbox"/> Assistance nettoyage et service de l'avion / <i>Cleaning administrative assistance and supervision</i> | |

6. Informations supplémentaires susceptibles d'apporter une meilleure compréhension de l'exploitation ou du service prévu (joindre des fiches d'information supplémentaires, le cas échéant)

Additional informations that provides a better understanding of the proposed operation or business (attach additional sheet, if necessary)

7. Les déclarations et les informations contenues dans le présent formulaire attestent de l'intention de postuler à un Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale des services d'assistance en escale

Statements and informations contained in this form denote the intent to apply for the Airport services Handling certificate

Signature/Signature	Date/Date	Nom et titre/Name and title

8. À remplir par les services de l'ADAC / *To be completed by officers from ADAC*

Date de Réception/Receive date

KA



Autorité de l'Aviation Civile du Tchad

RAT 06 – PARTIE OPS 5
Certification des Opérateurs
d'Assistance en Escale

Page : APP 6 de 15
Révision : 00
Date : 31/03/2019

Informations/Data :

- À l'attention de /to the attention of
 Uniquement pour information/ only for information

Remarques /Remarks:

Note 1. — Inscrire le nom officiel et l'adresse postale de la société / Add the official name and mailing address of the company.

Note 2. — Cette adresse doit correspondre à l'adresse de l'aéroport abritant les activités d'exploitation / This address must match the address of the airport where operations will be conducted.

Note 3. — Indiquer la date de démarrage prévue pour les opérations / Indicate the proposed operations start –up date.

Note 4. — Indiquer les noms, titres, et numéros de téléphone du Dirigeant responsable et des principaux responsables requis, y compris le Directeur des opérations, le Directeur de la maintenance, le responsable formation du personnel, le responsable qualité / sécurité /sreté, etc. /

Indicate the names, titles and telephone numbers of the Accountable manager and required post holders, including persons in charge of operations, maintenance system, training, quality /safety / security/system



APPENDICE 2 À L'OPS 5.C.015

ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DU DOSSIER DE DEMANDE DU CERTIFICAT D'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

- (a) Le postulant à un Certificat d'Opérateur d'Assistance en Escale des services d'assistance en escale doit soumettre à l'ADAC une demande accompagnée des documents suivants en complément du dossier déposé pour l'obtention de l'agrément :
- (1) le nom officiel, la raison commerciale et l'adresse de la société ;
 - (2) la description de l'exploitation envisagée, notamment la date prévue de début d'exploitation ;
 - (3) la description de l'organisation de l'encadrement ;
 - (4) la copie de l'agrément délivré par le Ministre en charge de l'Aviation Civile ;
 - (5) l'activité exercée sur l'aéroport ou la liste des services pour lesquels le certificat est sollicité ;
 - (6) la liste des aéroports où il exerce ou compte exercer ses activités ;
 - (7) la liste des clients sous contrat ou les clients potentiels ;
 - (8) les manuels et procédures applicables aux activités envisagées ;
 - (9) les copies certifiées conformes des diplômes des personnels intervenant dans les activités d'assistance en escale où des qualifications spécifiques sont requises ;
 - (10) une copie des contrats et arrangements avec le gestionnaire d'aérodromes, s'il y a lieu ;
 - (11) la liste du matériel requis pour l'activité.



APPENDICE 1 À L'OPS 5.E.005

CRITÈRES MINIMUMS DE COMPÉTENCE, D'EXPÉRIENCE ET DE QUALIFICATION DES RESPONSABLES DÉSIGNÉS

1. RESPONSABLE DES OPÉRATIONS

(a) Les critères minimums de qualification, de compétence et d'expérience sont :

- (1) être ou avoir été titulaire d'une licence et des qualifications d'agent technique d'exploitation ou de pilote ; ou
- (2) posséder au moins trois années d'expérience en supervision auprès d'un exploitant d'un service aérien commercial dont l'importance et la nature des opérations aériennes sont similaires à celles des sociétés assistées ;
- (3) bonne maîtrise de la langue anglaise ;
- (4) posséder de bonnes connaissances des manuels de l'IATA à savoir ;
 - (i) l'Airport Handling Manual (AHM).
 - (ii) l'IATA Ground Operations Manual (IGOM).
- (5) et démontrer à l'ADAC qu'on possède de solides connaissances du contenu du Manuel d'Exploitation de transporteur aérien, des spécifications d'exploitation et des textes réglementaires nécessaires qui vous permettent d'accomplir vos tâches et d'assumer vos responsabilités de manière à garantir la sécurité du service.

COMPÉTENCES

- (i) pratique de l'anglais technique;
- (ii) Code de l'Aviation Civile;
- (iii) règles de sûreté aéroportuaire;
- (iv) gestion comptable et administrative;
- (v) techniques de prévention et de gestion de conflits ;
- (vi) Gestion des Ressources Humaines;
- (vii) utilisation des outils informatiques dédiés à l'activité.



- (b) Le Responsable des Opérations doit démontrer à l'ADAC ses capacités à :
- (1) contrôler les opérations et les normes d'exploitation de tous les avions à assister ;
 - (2) identifier les fonctions de coordination des opérations qui influent sur le contrôle d'exploitation (maintenance, contrôle de charge, calendrier d'utilisation de l'équipement, etc.) ;
 - (3) superviser, organiser, trouver les effectifs et vérifier l'efficacité des aspects suivants :
 - (i) les opérations aériennes ;
 - (ii) la sécurité et la sûreté en piste ;
 - (iii) les programmes de formation ; et
 - (iv) le programme de la sécurité aérienne.
 - (4) savoir exploiter le contenu du Manuel d'Exploitation des compagnies assistées ;
 - (5) assurer une liaison avec tout organisme extérieur qui peut influencer sur les opérations de l'exploitant aérien ;
 - (6) veiller à ce que les opérations de l'exploitant aérien soient conformes à la réglementation et aux normes existantes ainsi qu'à la politique de l'exploitant aérien ;
 - (7) recevoir tout renseignement aéronautique qui influe sur la sécurité des vols, et prendre les mesures nécessaires ;
 - (8) tenir à jour une bibliothèque des opérations.

2. RESPONSABLE DE LA MAINTENANCE

- (a) **Qualifications.** Les qualifications minimales pour un Responsable de la Maintenance sont :
- (1) brevet de technicien en génie mécanique avec qualifications équipements et/ou toute autre qualification acceptable pour l'ADAC ;
 - (2) sous réserve du paragraphe (1) ci-dessus, compter au moins six années d'expérience en travaux de maintenance ou en supervision directe de travaux en génie mécanique .
- (b) Le Responsable de la Maintenance doit avoir une connaissance sur les politiques approuvées d'assistance aéroportuaire et les sujets suivants :
- (1) les règles générales de sécurité et de sûreté aéroportuaire ;
 - (2) les tâches et responsabilités du poste ;
 - (3) les tâches des personnes à qui des responsabilités fonctionnelles ont été assignées ;
 - (4) le contrat IATA et l'AHM (Airport Handling Manual) ;



- (5) la fonction de l'assurance de la qualité ;
- (6) les exigences de certification après maintenance ;
- (7) les exigences concernant la tenue de dossiers de maintenance ;
- (8) l'identification de données de référence acceptables pour effectuer des travaux de réparations et ou de modifications ;
- (9) le contrôle et la traçabilité des pièces ;
- (10) le contrôle de pièces et de matériaux non conformes.

3. RESPONSABLE DE LA FORMATION

- (a) Le responsable de la formation doit être ou avoir été un professionnel de l'assistance en escale. Il doit posséder de l'expérience en tant qu'instructeur ainsi que les aptitudes correspondant à la formation dans les différents domaines de l'assistance en escale. Il doit également posséder de bonnes capacités managériales.
- (b) Le responsable de la formation doit disposer de solides connaissances dans les domaines suivants :
 - (1) l'élaboration du manuel de formation et des procédures ;
 - (2) la supervision et de la standardisation de la formation ;
 - (3) l'élaboration du programme de formation théorique et pratique ;
 - (4) le matériel d'instruction ;
 - (5) la planification des stages ;
 - (6) le suivi de la formation ;
 - (7) le suivi des dossiers de formation du personnel.

4. RESPONSABLE SÉCURITÉ

(a) Formation

- (1) Formation de base en génie mécanique, en Aviation Civile ou autre formation équivalente ;
- (2) Formations complémentaires :
 - (i) système de gestion de la sécurité ;
 - (ii) sûreté ;
 - (iii) prévention des accidents ;
 - (iv) facteurs humains ;
 - (v) management des ressources humaines.

kt



(b) Expérience

(1) Expérience requise

- (i) expérience de management d'une équipe opérationnelle (trois à cinq années) dans des domaines spécialisés en génie mécanique, en Aviation Civile ou autre formation équivalente ; ou
- (ii) au moins une (1) année d'expérience sur une fonction similaire.

(c) Compétence

(1) Le Responsable Sécurité doit avoir les capacités suivantes :

- (i) mettre en place et assurer la gestion du SGS de l'opérateur d'assistance en escale (OAE) ;
- (ii) organiser au quotidien la sécurité des personnes et des biens de l'Opérateur d'Assistance en Escale (prévention et intervention) ;
- (iii) garantir l'application des procédures et la réglementation en matière de sécurité, sûreté, environnement et qualité ;
- (iv) garantir l'efficacité et l'amélioration des mesures prises après une activité d'inspection ou de contrôle ;
- (v) gestion du risque dans l'ensemble des activités de l'opérateur d'assistance en escale en application avec la réglementation, en intégrant la dimension économique et les objectifs de sécurité ;
- (vi) bonne connaissance de l'AHM et de l'IGOM ;
- (vii) bonne maîtrise de la langue anglaise ;
- (viii) connaissance des outils informatiques dédiés à l'activité.

5. RESPONSABLE SÛRETÉ

(a) Formation :

(1) Formation de base

- (i) BAC + 2 ans au moins
- (ii) Cadre supérieur ou autre personnel ayant une bonne connaissance pratique de l'environnement aéronautique et des facteurs influant sur la sûreté de l'Aviation Civile en général.



(2) Formations complémentaires

- (i) formations réglementaires en sûreté conformément au Programme National de Formation de la Sûreté de l'Aviation Civile ;
- (ii) formation sur les différents équipements de sûreté utilisés à l'aéroport ;
- (iii) système de gestion de sécurité ;
- (iv) management des ressources humaines ;
- (v) toute autre formation réglementaire exigée par l'ADAC.

(b) Expérience

(1) Expérience requise

- (i) expérience de management d'une équipe opérationnelle (trois à cinq années) dans certains domaines spécialisés :
 - juridique ;
 - management ;
 - aéronautique ;
 - paramilitaire ;ou
- (ii) au moins une (1) année d'expérience sur une fonction similaire.

(c) Compétence

- (1) bonne connaissance des différents programmes de sûreté (PNSAC, PNFSAC, PNCQSAC, PSA) ;
- (2) capacité de mettre en œuvre les moyens humains et matériels visant à protéger et sauvegarder les passagers, l'équipage, le personnel au sol, le public et les installations contre tout acte ou tentative d'intervention illicite commis au sol ou en vol ;
- (3) connaître de façon approfondie la réglementation sûreté et l'exploitation en milieu aéroportuaire ;
- (4) capacité d'anticiper sur les besoins en formation ;
- (5) avoir une connaissance des capacités et des limites des équipements de sûreté ou des méthodes d'inspection – filtrage utilisés à l'aéroport ;
- (6) bonne connaissance de l'AHM et de l'IGOM ;
- (7) avoir une connaissance des outils informatiques dédiés à l'activité ;
- (8) connaissance de la gestion des conflits ;



6. RESPONSABLE DU SYSTÈME QUALITÉ

(a) Formation

- (1) Formation de base en génie mécanique, en aviation civile ou autre formation équivalente.
- (2) Formations complémentaires
 - (i) formation au système de management de la qualité (ISO ou autre) ;
 - (ii) système de gestion de la sécurité ;
 - (iii) le concept de l'assurance qualité ;
 - (iv) compte rendu et le système d'enregistrement ;
 - (v) techniques d'audits ;
 - (vi) facteurs humains ;
 - (vii) management des ressources humaines si possible.

(b) Expérience

- (1) Expérience requise
 - (i) expérience de management d'une équipe opérationnelle (trois à cinq années) dans des domaines spécialisés en génie mécanique, en Aviation Civile ou autre formation équivalente ; ou
 - (ii) au moins une (1) année d'expérience sur une fonction similaire.

(c) Compétence

- (1) capacité de mettre en place et d'assurer la gestion du système qualité de l'opérateur d'assistance en escale (vérification et surveillance au quotidien des domaines d'activité de l'OAE) ;
- (2) capacité de garantir l'application des procédures du système qualité de l'OAE ;
- (3) capacité de définir, de mettre en œuvre et de maintenir convenablement le programme d'assurance qualité de l'OAE (suivi des indicateurs de qualité et de performance) ;
- (4) capacité de suivi des actions correctives après une activité d'inspection, de contrôle ou d'audit ;
- (5) bonne connaissance de l'AHM et de l'IGOM ;
- (6) avoir une connaissance des outils informatiques dédiés à l'activité.



APPENDICE 1 À L'OPS 5.F.015

STRUCTURE ET CONTENU DU MANUEL DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE

PARTIE A GÉNÉRALITÉS

- A.0- ADMINISTRATION ET CONTROLE DU MANUEL DE L'OPÉRATEUR D'ASSISTANCE EN ESCALE
 - A.0.1 Introduction notamment l'engagement de l'organisme par le Dirigeant Responsable
 - A.0.2 Système d'amendement et de révision
 - A.0.3 Instructions, documentation, y compris mise à jour et mise à disposition des informations au personnel
- A.1- ORGANIGRAMME, PERSONNEL D'ENCADREMENT, DESCRIPTION DES RESPONSABILITÉS ET DES MISSIONS
 - A.1.1 Structure de l'organisation
 - A.1.2 Responsables désignés et autres responsables
 - A.1.3 Responsabilités, missions et tâches de l'encadrement opérationnel
- A.2- LOCAUX, ÉQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS
 - A.2.1 Politique en matière d'équipements
 - A.2.2 Description générale des installations et équipements
 - A.2.3 Normes de propreté des locaux
 - A.2.4 Liste des équipements d'assistance au sol
 - A.2.5 Programme et procédures d'entretien du matériel d'assistance
 - A.2.6 Politique et procédures relatives à la protection de l'environnement (y compris réduction des fuites et écoulements accidentels, gestion des rejets et élimination des déchets)
- A.3- SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ
 - A.3.1 Organisation du système qualité
 - A.3.2 Personnel du système qualité
 - A.3.4 Audit des procédures du prestataire par le système qualité
 - A.3.4 Procédures de suivi des actions correctives par le système qualité



A.4- SYSTÈME DE GESTION DE LA SÉCURITÉ

- A.4.1 Politique et objectifs de sécurité
- A.4.2 Gestion des risques de sécurité
- A.4.3 Assurance de la sécurité
- A.4.4 Promotion de la sécurité

A.5- SURETÉ

Programme de sûreté du prestataire de service

A.6- PROCÉDURES D'EXPLOITATION

- A.6.1 Procédures d'assistance normale, comprenant la coordination avec les usagers et les entités gestionnaires de l'aéroport, la coordination des activités et les procédures d'assistance spéciales applicables à des clients particuliers
- A.6.2 Procédures d'évaluation des fournisseurs et de maîtrise de la sous-traitance
- A.6.3 Procédures de contrôle et d'acceptation des matériels et équipements reçus de l'extérieur
- A.6.4 Procédure d'étalonnage des outillages et des instruments
- A.6.5 Procédure d'utilisation du matériel d'assistance, des outillages et des instruments par le personnel
- A.6.6 Procédures d'acceptation, de chargement/déchargement, de manutention, de stockage du fret y compris les marchandises dangereuses
- A.6.7 Procédures d'urgence

PARTIE B : FORMATION

- B.1 PROGRAMMES DE FORMATION DE TOUS LES PERSONNELS D'EXPLOITATION NOTAMMENT EN SÛRETÉ ET EN MARCHANDISES DANGEREUSES
- B.2 EXIGENCES EN MATIÈRE DE QUALIFICATIONS DU PERSONNEL, ET PLANS DE FORMATION CORRESPONDANTS
- B.3 PROCÉDURES DE FORMATION
 - B.3.1 Procédures de formation et de contrôle
 - B.3.2 Procédures à appliquer dans le cas où le personnel n'atteint pas ou ne maintient pas le niveau requis
 - B.3.3 Description des documents de formation devant être archivés et des durées d'archivage