

UNION DES COMORES

Unité-Solidarité-Développement

**VICE-PRESIDENCE EN CHARGE DU MINISTRE DES TRANSPORTS, DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS, DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA
COMMUNICATION (TIC)**



ANACM

REGLEMENT AERONAUTIQUE DES COMORES
RAC 14 – PART HAND
CERTIFICATION DES OPERATEURS D'ASSISTANCE EN
ESCALE

1^{ère} Edition / Révision 00 / Date : 22 Août 2017

ADOPTE PAR

**ARRETE N°17-042/VP – MPTTIC Abrogeant et remplaçant l'arrêté N°17-025/VP-
MPTTIC portant adoption du Règlement Aéronautique des Comores relatif aux
Aérodromes (RAC 14)**



Agence Nationale de l'Aviation
Civile et de la Météorologie
Union des Comores

RAC 14 - PART HAND
Certification des opérateurs
d'assistance en escale

Page: 1 de 51
Révision: 00
Date: 22/08/2017

ADMINISTRATION DU DOCUMENT

LISTE DES PAGES EFFECTIVES

Chapitre	Page	N° Edition	Date Edition	N° Révision	Date Révision
PG RAC 14 PART HAND	0	01	22 Août 2017	00	
PG ADM	1	01	22 Août 2017	00	
LPE	2	01	22 Août 2017	00	
ER	3	01	22 Août 2017	00	
LA	4	01	22 Août 2017	00	
TM	5 – 7	01	22 Août 2017	00	
INTRODUCTION	8	01	22 Août 2017	00	
P.L.I.B	9	01	22 Août 2017	00	
CHAPITRE A	10 – 12	01	22 Août 2017	00	
CHAPITRE B	13 – 15	01	22 Août 2017	00	
CHAPITRE C	16 – 20	01	22 Août 2017	00	
CHAPITRE D	21 – 22	01	22 Août 2017	00	
CHAPITRE E	23 – 24	01	22 Août 2017	00	
CHAPITRE F	25 – 32	01	22 Août 2017	00	
PG APPENDICES	33	01	22 Août 2017	00	
APPENDICE 1 AU HAND.A.025	34 – 36	01	22 Août 2017	00	
APPENDICE 1 AU HAND.C.015	37 – 38	01	22 Août 2017	00	
APPENDICE 2 AU HAND.C.015	39	01	22 Août 2017	00	
APPENDICE 1 AU HAND.C.030	40 – 41	01	22 Août 2017	00	
APPENDICE 1 AU HAND.E.005	42 – 49	01	22 Août 2017	00	
APPENDICE 1 AU HAND.F.015	50 – 51	01	22 Août 2017	00	

TABLE DES MATIERES


ADMINISTRATION DU DOCUMENT.....	1
LISTE DES PAGES EFFECTIVES	2
ENREGISTREMENT DES REVISIONS	3
LISTE DES AMENDEMENTS.....	4
TABLE DES MATIERES	5
INTRODUCTION	8
PAGE LAISSEE INTENTIONNELLEMENT BLANCHE.....	9
CHAPITRE A - GÉNÉRALITÉS.....	10
HAND.A.005 OBJET	10
HAND.A.010 DOMAINE D'APPLICATION.....	10
HAND.A.015 DEFINITIONS	10
HAND.A.020 ABBREVIATIONS ET ACRONYMES	11
HAND.A.025 FOURNITURE DE SERVICE D'ASSISTANCE EN ESCALE	11
CHAPITRE B –AGREMENT DE PRESTATAIRE DE SERVICE D'ASSISTANCE EN ESCALE. 13	
HAND.B.005 GENERALITES	13
HAND.B.010 CONDITIONS D'OCTROI DE L'AGRÉMENT DE PRESTATAIRE DE SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE.....	13
HAND.B.015 DEMANDE D'AGREMENT	13
HAND.B.020 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE	14
HAND.B.025 VALIDITÉ DE L'AGRÉMENT DE PRESTATAIRE DE SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE.....	14
HAND.B.030 RENOUVELLEMENT DE L'AGRÉMENT	14
HAND.B.035 RETRAIT ET SUSPENSION DE L'AGRÉMENT	15
CHAPITRE C - CERTIFICAT D'EXPLOITATION DE PRESTATAIRE DE SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE.....	16
HAND.C.005 GENERALITES	16
HAND.C.010 CONDITIONS D'OCTROI DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION	16
HAND.C.015 DEMANDE DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION	17
HAND.C.020 OBLIGATIONS DU DETENTEUR DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION:	17



HAND.C.025 EXIGENCES EN MATIÈRE DE PUBLICITÉ	18
HAND.C.030 FORMAT ET TENEUR DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION DES SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE.....	18
HAND.C.035 VALIDITÉ DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION.....	18
HAND.C.040 MODIFICATION ET RENOUELEMENT DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION	19
HAND.C.045 RETRAIT ET SUSPENSION DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION	19
CHAPITRE D - LOCAUX, ÉQUIPEMENTS, INSTRUMENTS ET MATÉRIELS	21
HAND.D.005 GÉNÉRALITÉS	21
HAND.D.010 EXIGENCES EN MATIÈRE DE LOCAUX ET INSTALLATIONS.....	21
HAND.D.015 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ÉQUIPEMENTS, OUTILLAGES ET MATÉRIELS	21
CHAPITRE E - PERSONNEL ET LIMITATIONS DU TEMPS DE TRAVAIL	23
HAND.E.005 EXIGENCES EN MATIÈRE DE PERSONNEL	23
HAND.E.010 LIMITATIONS DES TEMPS DE TRAVAIL ET DE REPOS DU PERSONNEL IMPLIQUE DANS LA FOURNITURE DES SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE	24
HAND.E.015 AUTRES PERSONNELS D'ASSISTANCE EN ESCALE	24
CHAPITRE F - EXPLOITATION	25
HAND.F.005 GENERALITES.....	25
HAND.F.010 RESPECT DES LOIS, RÈGLEMENTS ET PROCÉDURES	25
HAND.F.015 MANUEL D'EXPLOITATION	25
HAND.F.020 EXIGENCES GENERALES EN MATIERE DE FORMATION	27
HAND.F.025 GESTION DE LA SÉCURITÉ.....	29
HAND.F.030 PROCÉDURES OPERATIONNELLES ET SYSTÈME QUALITÉ INDÉPENDANT	29
HAND.F.035 DOSSIERS DU PERSONNEL	30
HAND.F.040 COMPTE RENDU	30
HAND.F.045 ACCÈS POUR INSPECTIONS.....	31
HAND.F.050 SÛRETÉ.....	31
HAND.F.055 MARCHANDISES DANGEREUSES	32
APPENDICES	33
APPENDICE 1 AU HAND.A.025 : LISTE DE CATEGORIES DE SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE :	34



APPENDICE 1 AU HAND.C.015 : FORMULAIRE DE DEMANDE, MODIFICATION OU RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION	37
APPENDICE 2 AU HAND.C.015 : ELEMENTS CONSTITUTIFS DU DOSSIER DE DEMANDE DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION :	39
APPENDICE 1 AU HAND.C.030 : FORMAT DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION DES SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE	40
APPENDICE 1 AU HAND.E.005 : CRITERES MINIMUMS DE COMPETENCE, D'EXPERIENCE ET DE QUALIFICATION DES RESPONSABLES DESIGNES	42
APPENDICE 1 AU HAND.F.015 : STRUCTURE ET CONTENU DU MANUEL D'EXPLOITATION	50

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 8 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

INTRODUCTION

Le présent règlement RAC 14 PART HAND comporte 06 chapitres fixant les dispositions relatives aux opérateurs d'assistance en escale.

Les exigences réglementaires adoptées dans le présent règlement peuvent être complétées, le cas échéant, par des appendices ou suppléments avec les mêmes statuts que les exigences auxquelles elles se rapportent.

Les appendices contiennent des dispositions qu'il a été jugé commode de grouper séparément mais qui font partie des exigences adoptées dans le présent règlement.

Les suppléments contiennent des dispositions complémentaires à celles des exigences, ou des indications relatives à la mise en application.

Les tableaux et figures qui complètent ou illustrent une exigence et auxquels renvoie le texte de la disposition font partie intégrante de l'exigence correspondante et ont le même caractère que celle-ci.

Les Notes sont insérées dans le texte lorsqu'il est nécessaire de fournir des indications ou renseignements concrets sur certaines exigences; ces notes n'ont aucune force d'exigence




Agence Nationale de l'Aviation
Civile et de la Météorologie
Union des Comores

RAC 14 - PART HAND
Certification des opérateurs
d'assistance en escale

Page: 9 de 51
Révision: 00
Date: 22/08/2017

PAGE LAISSEE INTENTIONNELLEMENT BLANCHE

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 10 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

CHAPITRE A - GÉNÉRALITÉS

HAND.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'exploitation de prestataire de services d'assistance en escale relatifs à l'exercice de l'activité d'assistance en escale dans les aéroports de l'Union des Comores.

HAND.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 aérodrome ouvert au trafic commercial en Union des Comores.

HAND.A.015 DEFINITIONS

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

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 ;

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 ;


Agrément : Autorisation administrative accordée à une entreprise par le Ministre en charge de l'Aviation Civile pour fournir, à titre onéreux l'assistance en escale dans les aéroports de l'Union des Comores ;

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" (en abrégé AHM) et annexés au présent règlement.

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.

Autorité de l'aviation civile : Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie de l'Union des Comores.

Certificat d'exploitation des services d'assistance en escale : document délivré par l'Autorité de l'Aviation civile à une personne physique ou morale attestant que cette dernière possède les capacités professionnelles et organisationnelles pour fournir des services d'assistance en escale.

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 11 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---

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.

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

Manuel d'exploitation 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.

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.

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.

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.

HAND.A.020 ABBREVIATIONS ET ACRONYMES

AHM: Airport Handling Manual

ANACM: Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie de l'Union des Comores

OACI : Organisation de l'Aviation Civile Internationale

SGS : Système de Gestion de la Sécurité


IATA : (International Air Transport Association) Association Internationale du Transport Aérien

HAND.A.025 FOURNITURE DE SERVICE D'ASSISTANCE EN ESCALE

- (a) La liste des catégories de services d'assistance en escale figure dans l'appendice 1 au HAND.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'Autorité de l'aviation civile lorsque cette dernière n'est pas le concédant.
- (c) Les prestataires sont sélectionnés sur avis d'appel d'offre public conformément à une procédure d'appel à la concurrence transparente, ouverte et non discriminatoire.



- (d) Le nombre de prestataires agréés est limité au plus à deux (02) par catégorie de service d'assistance en escale dans les aéroports ouverts au trafic commercial.
- (e) L'auto-assistance n'est accordée que sur dérogation du Ministre en charge de l'aviation civile.
- (f) 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'exploitation délivré par l'Autorité de l'aviation civile, après une inspection satisfaisante des capacités opérationnelles du postulant. Ce certificat est établi en conformité avec l'agrément.
- (g) L'agrément et le certificat d'exploitation ne valent que pour un aéroport.

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 13 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---

CHAPITRE B –AGREMENT DE PRESTATAIRE DE SERVICE D'ASSISTANCE EN ESCALE

HAND.B.005 GENERALITES


- (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 sera ni délivré ni maintenu en état de validité un agrément à un opérateur d'assistance en escale, dès lors que les conditions fixées dans le présent chapitre ne sont pas respectées.

HAND.B.010 CONDITIONS D'OCTROI DE L'AGRÉMENT DE PRESTATAIRE DE SERVICES 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) elle est établie et enregistrée en Union des Comores;
 - (2) sa structure d'entreprise est conforme aux dispositions du présent règlement;
 - (3) elle remplit les conditions financières énoncées au § B.015(a)(2).
 - (4) elle se conforme aux dispositions en matière de preuve d'honorabilité prévues au § B.015(a)(1).
- (b) Le paragraphe HAND.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 respecte les dispositions nationales de l'Union des Comores en matière de protection sociale, de protection de l'environnement et de sûreté aéroportuaire.

HAND.B.015 DEMANDE D'AGREMENT

- (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) le compte d'exploitation prévisionnel ou business plan sur au moins trois ans ;
 - (3) la capacité technique appréciée selon le plan d'affaires présenté ;
 - (4) le détail des prestations que le postulant compte fournir sur l'aéroport concerné ;
 - (5) la situation financière du postulant ;

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 14 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---

- (6) le programme d'investissement ;
- (7) l'expérience acquise sur le marché national ou sur d'autres marchés ;
- (8) les cadres et les responsables de la société devront 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 réception du dossier, le transmet à l'ANACM, 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'ANACM.

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


- (a) L'opérateur doit pouvoir prouver, à tout moment, à l'ANACM, qu'il satisfait aux conditions fixées par le présent règlement.
- (b) Au terme de chaque exercice, le prestataire agréé s'acquittera auprès du concédant d'une redevance indexée sur le chiffre d'affaires dont le taux et les modalités de recouvrement sont fixés conjointement par le concessionnaire et le concédant dans un cahier de charge.
- (c) Le titulaire d'un agrément doit notifier à l'Autorité de l'Aviation civile 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 zone d'activité sur l'aérodrome ou la nature des services rendus.

HAND.B.025 VALIDITÉ DE L'AGRÉMENT DE PRESTATAIRE DE SERVICES 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 (3) ans renouvelable.
- (b) L'agrément doit mentionner les services d'assistance en escale pour lesquels le titulaire est autorisé.


HAND.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 fera 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.

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 15 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

HAND.B.035 RETRAIT ET SUSPENSION DE L'AGRÉMENT

- (a) Si, pour des raisons qui lui sont imputables, le titulaire de l'agrément ne satisfait plus aux critères définis au § B.020, le Ministre en charge de l'Aviation Civile adresse à l'intéressé, le cas échéant sur saisine du gestionnaire de l'aéroport ou de l'Autorité de l'Aviation Civile, une mise en demeure d'apporter les mesures correctives nécessaires aux manquements constatés.
- (b) En cas de carence persistante, à l'expiration d'un délai d'un (01) mois suivant la mise en demeure, le Ministre en charge de l'Aviation Civile suspend l'agrément pour une durée maximale de six (06) mois. Préalablement à cette suspension, l'intéressé est mis en demeure de présenter ses observations.
- (c) Si, à l'issue de la période de suspension les corrections nécessaires n'ont pas été apportées, l'agrément est retiré.
- (d) En cas de risque grave pour la sécurité ou à la sûreté des aéronefs, des personnes et des biens, l'agrément peut faire l'objet d'une suspension immédiate pour une durée maximale de six (06) mois. En cas de récidive, l'agrément pourra être retiré par le Ministre en charge de l'Aviation Civile sans préavis sur rapport motivé de l'Autorité de l'aviation civile.
- (e) L'agrément peut faire l'objet d'une suspension immédiate dans les cas de figure suivants:
 - (1) en cas de faillite;
 - (2) en cas de liquidation judiciaire;
 - (3) en cas de condamnation à une peine quelconque pour des faits contraires à la probité commerciale;
 - (4) en cas de cessation d'activité prolongée de plus de six (06) mois.
- (f) Le Ministre en charge de l'Aviation Civile notifie tout retrait et toute suspension d'agrément à l'intéressé et en informe l'entité gestionnaire de l'aéroport et l'Autorité de l'Aviation Civile.

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 16 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---


CHAPITRE C - CERTIFICAT D'EXPLOITATION DE PRESTATAIRE DE SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE

HAND.C.005 GENERALITES

- (a) Le certificat d'exploitation 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'exploitation 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.

HAND.C.010 CONDITIONS D'OCTROI DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION

- (a) Outre les conditions visées au § HAND.B.010, le postulant à un certificat d'exploitation doit :
 - (1) se conformer à l'exigence en matière de qualification du personnel prévue au § (c);
 - (2) se conformer aux exigences en matière de tenue d'un manuel d'exploitation prévues au § (d) ;
 - (3) elle respecte les exigences en matière d'assurances définies au § (e) ;
 - (4) satisfaire aux prescriptions du cahier des charges ;
 - (5) disposer du matériel d'assistance nécessaire en qualité et en nombre suffisant pour les activités à conduire
- (b) Le postulant à un certificat d'exploitation 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 démontre que son personnel possède les qualifications, l'expérience professionnelle et les compétences nécessaires pour assurer les activités concernées par sa demande
- (d) Manuel d'Exploitation

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 17 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---


- (e) Une entreprise qui demande un certificat d'exploitation fournit un manuel d'exploitation relatif aux activités en question, conformément au HAND.F.015 et à l'appendice 1 au HAND.F.015.
- (f) Manuel de gestion de sécurité
- (g) 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.

HAND.C.015 DEMANDE DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION

- (a) La demande de délivrance du certificat d'exploitation des services d'assistance en escale est faite à l'Autorité de l'aviation civile par le postulant suivant le formulaire tel que défini par l'appendice 1 au HAND.C.015.
- (b) Les éléments constitutifs du dossier de demande sont précisés à l'appendice 2 au HAND.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'ANACM juge qu'il satisfait au cahier des charges et aux règles et normes exigées par la réglementation

HAND.C.020 OBLIGATIONS DU DETENTEUR DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION:

- (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'exploitation en état de validité délivré par l'Autorité de l'aviation civile.
- (b) Un prestataire de services d'assistance en escale ne peut fournir que les catégories de services pour lesquelles il est autorisé.
- (c) Le certificat d'exploitation de services d'assistance en escale autorise son détenteur à effectuer des opérations d'assistance en escale conformément aux spécifications contenues dans ce certificat.
- (d) Les prestataires de service d'assistance en escale devront fournir les services conformément aux prescriptions contenues dans un manuel d'exploitation prévu à cet effet. Toute modification partielle ou totale de ce manuel doit être notifiée à l'Autorité de l'aviation civile.
- (e) Le certificat d'exploitation de services d'assistance en escale n'est pas cessible.

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 18 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

- (f) Le prestataire de service devra se soumettre aux audits/inspections périodiquement organisés par l'Autorité de l'aviation civile. De même, le certificat d'exploitation de services d'assistance en escale ne sera délivré qu'après audit convenablement réalisé à cet effet.
- (g) Cet audit comprendra une phase d'étude documentaire et un audit sur site.

HAND.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'exploitation ne lui a pas été délivré.
- (b) Aucun postulant ne peut 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.

HAND.C.030 FORMAT ET TENEUR DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION DES SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE

- (a) Le certificat d'exploitation des services d'assistance en escale doit mentionner les services d'assistance que le titulaire est autorisé à exercer.
- (b) Le certificat d'exploitation des services d'assistance en escale sera composé de deux documents :
 - (1) un certificat d'une page signé par l'Autorité de l'aviation civile ;
 - (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'Autorité de l'aviation civile et le Dirigeant Responsable.
- (c) Le format du certificat d'exploitation figure à l'appendice 1 au HAND.C.030

HAND.C.035 VALIDITÉ DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION

- (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'ANACM.
- (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

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 19 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

HAND.C.040 MODIFICATION ET RENOUELEMENT DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION

- (a) Les prestataires des services d'assistance en escale doivent introduire une demande de modification ou de renouvellement du certificat d'exploitation, à l'Autorité de l'aviation civile en utilisant le formulaire tel que défini par l'appendice 1 au HAND.C.015.

La demande doit être déposée au plus tard :

- (1) Un (01) mois avant l'introduction de la modification dans le cas d'une modification majeure des conditions d'exploitation ;
 - (2) Un (01) mois avant la date d'expiration du certificat de prestataire de services d'assistance en escale pour un renouvellement.
- (b) Afin de permettre à l'Autorité de l'aviation civile de s'assurer de la conformité au présent règlement en tout temps, le prestataire des services d'assistance en escale doit notifier à l'Autorité de l'aviation civile 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 du prestataire de services d'assistance en escale ;
 - (5) le Dirigeant Responsable ; ou
 - (6) la liste du personnel de commandement identifié dans le manuel d'Exploitation.


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

HAND.C.045 RETRAIT ET SUSPENSION DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION

- (a) Le détenteur d'un certificat d'exploitation 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'Autorité de l'aviation civile.
- (b) Si, pour des raisons qui lui sont imputables, le titulaire de certificat d'exploitation ne satisfait plus aux exigences du présent règlement, l'Autorité de l'aviation civile adresse à l'intéressé, le cas échéant sur saisine du gestionnaire de l'aéroport ou de l'Autorité de l'Aviation Civile, une mise en demeure d'apporter les mesures correctives nécessaires aux manquements constatés.

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 20 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

- (c) En cas de carence persistante, à l'expiration d'un délai de un (01) mois suivant la mise en demeure, l'Autorité de l'aviation civile, suspend le certificat d'exploitation pour une durée maximale de six (06) mois.
- (d) Préalablement à cette suspension, l'intéressé est mis en mesure d'exprimer les raisons de ses manquements.
- (e) A l'issue de la période de suspension, et si les corrections nécessaires n'ont pas toujours été apportées, le certificat d'exploitation à la demande de l'entité gestionnaire de l'aéroport, est retiré par l'Autorité de l'aviation civile.
- (f) En cas de risque grave pour la sécurité ou la sûreté des aéronefs, des personnes et des biens, le certificat d'exploitation peut faire l'objet d'une suspension immédiate pour une durée maximale de six (6) mois.
- (g) L'Autorité de l'aviation civile notifie tout retrait ou toute suspension à l'intéressé et en informe l'entité gestionnaire de l'aéroport.

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 21 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---

CHAPITRE D - LOCAUX, ÉQUIPEMENTS, INSTRUMENTS ET MATÉRIELS

HAND.D.005 GÉNÉRALITÉS

- (a) Le prestataire de services 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.

HAND.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'Autorité de l'aviation civile.
- (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).

HAND.D.015 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ÉQUIPEMENTS, OUTILLAGES ET MATÉRIELS

- (a) Le prestataire de services 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 le prestataire de services d'assistance en escale doivent satisfaire aux normes et spécifications définies dans le manuel d'exploitation.
- (d) Le prestataire de services 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'Autorité de l'aviation civile et dont la traçabilité est assurée.
- (e) Le prestataire de services 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'Autorité de l'aviation civile peut exiger la conservation.
- (f) Le prestataire de services 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'Autorité de l'aviation civile.
- (g) Le prestataire de services d'assistance en escale doit pouvoir démontrer que la maintenance des équipements et matériel utilisé, répond à des normes acceptables pour l'Autorité de l'aviation civile.

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 23 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---

CHAPITRE E - PERSONNEL ET LIMITATIONS DU TEMPS DE TRAVAIL

HAND.E.005 EXIGENCES EN MATIÈRE DE PERSONNEL

- (a) Un Dirigeant responsable ainsi que des responsables désignés, acceptables pour l'Autorité de l'aviation civile doivent être nommés par le prestataire de services d'assistance en escale.
- (b) Les principaux responsables désignés sont :
 - (1) le Directeur des opérations,
 - (2) le Directeur de la maintenance,
 - (3) le Responsable formation du personnel.
 - (4) le responsable du système qualité,
 - (5) le responsable gestion de la sécurité,
 - (6) le responsable chargé de la sureté.
- (c) Les critères minimums de compétence, d'expérience et de qualification pour tous les responsables sont définis à l'appendice 1 au HAND.E.005.
- (d) Les critères suivants doivent être pris en considération pour la combinaison des responsabilités:
 - (1) L'acceptabilité d'une seule personne pour occuper plusieurs postes, éventuellement en combinaison avec celui de dirigeant responsable, dépendra de la nature et de la taille de l'exploitation. Les deux principaux domaines à respecter sont la compétence et la capacité individuelle à assumer ses responsabilités.
 - (2) En ce qui concerne les compétences dans les différents domaines de responsabilité, il ne devrait 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 dépendra 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 le prestataire de services d'assistance en escale satisfait aux exigences du présent règlement.
- (f) Les responsables désignée(s) visés au point (b) représentant la structure d'encadrement au sein du prestataire des services d'assistance en escale, doivent assumer leurs responsabilités en tant que premiers responsables dans les différents domaines.
- (g) Les responsables désignés visés au point (b) doivent rendre compte directement au Dirigeant Responsable. Le Dirigeant Responsable doit être acceptable pour l'Autorité de l'aviation civile.

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 24 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---


- (h) Le prestataire de services 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'exploitation.
- (i) Le prestataire de services 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'Autorité de l'aviation civile.
- (k) Le prestataire de services 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 HAND.F.050 et HAND.F.055 du présent règlement.

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

- (a) Nul ne peut effectuer des tâches liées à la fourniture des services d'assistance en escale, sans que cette personne n'ait eu une période de repos d'une durée minimale de huit (08) heures avant le début de ses tâches.
- (b) Nul ne peut programmer des personnes effectuant des tâches liées à la fourniture des services d'assistance en escale pour une période d'activité supérieure à douze (12) heures consécutives.
- (c) En cas d'activités irrégulières ou non programmées d'assistance en escale, ces personnes ne peuvent pas dépasser :
 - (1) Seize (16) heures consécutives ;
 - (2) Vingt (20) heures cumulées en vingt-quatre (24) heures consécutives.
- (d) Après les périodes de services non programmés, les personnes concernées doivent disposer d'un temps obligatoire de repos d'au moins dix (10) heures.

HAND.E.015 AUTRES PERSONNELS D'ASSISTANCE EN ESCALE

- (a) Les personnels affectés à des fonctions d'assistance en escale autre que ceux cités au HAND.E.010, doivent respecter un programme d'horaire de travail conforme aux dispositions du code du travail ainsi que des conventions collectives adoptées par l'Union des Comores.

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 25 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---

CHAPITRE F - EXPLOITATION

HAND.F.005 GENERALITES


- (a) Le prestataire de services d'assistance en escale doit mettre à la disposition de son personnel, un manuel d'exploitation pour le guider dans l'exercice de ses fonctions.
- (b) Le Manuel d'Exploitation ainsi que tout autre manuel qui lui est associé doivent être acceptés ou approuvés suivant les cas par l'Autorité de l'aviation civile 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'Autorité de l'aviation civile avant leur entrée en vigueur.

HAND.F.010 RESPECT DES LOIS, RÈGLEMENTS ET PROCÉDURES


- (a) Le prestataire de services 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.

HAND.F.015 MANUEL D'EXPLOITATION

- (a) Tout postulant qui sollicite un certificat d'exploitation des services d'assistance en escale doit fournir un manuel d'exploitation relatif aux activités demandées à titre de guide à l'usage du personnel intéressé.
- (b) Le manuel doit contenir les informations suivantes :
 - (1) administration et contrôle du manuel d'exploitation,
 - (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

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 26 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---

- (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 d'Exploitation sont précisés à l'appendice 1 au HAND.F.015.
- (d) Le Manuel d'Exploitation sera modifié ou révisé suivant les besoins, de manière à être tenu constamment à jour. Ces modifications ou révisions seront communiquées à toutes les personnes qui doivent utiliser le manuel.
- (e) Le prestataire de services d'assistance en escale doit remettre à l'Autorité de l'aviation civile, un exemplaire du Manuel d'Exploitation et de tous les amendements ou révisions dont ce manuel fera l'objet, pour examen et acceptation ou approbation le cas échéant.
- (f) Le prestataire de services d'assistance en escale doit s'assurer que le Manuel d'Exploitation contient toutes les consignes et informations nécessaires au personnel d'assistance en escale pour assurer ses tâches.
- (g) Le prestataire de services d'assistance en escale doit s'assurer que le contenu du Manuel d'Exploitation, y compris l'ensemble des amendements ou révisions, ne contrevient pas aux conditions stipulées dans le certificat d'exploitation des services d'assistance en escale, ou à toutes autres règles applicables.
- (h) Sauf après approbation de l'Autorité de l'aviation civile, le prestataire de services d'assistance en escale doit préparer le Manuel d'Exploitation en langue française.
- (i) Les critères sur lesquels l'utilisation de la langue anglaise pour la rédaction de tout ou partie du Manuel d'Exploitation, 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 d'Exploitation;
 - (3) la taille de l'exploitation ;
 - (4) et la durée pour laquelle est demandée l'utilisation de l'anglais.
- (j) Le prestataire de services d'assistance en escale peut éditer un Manuel d'Exploitation en plusieurs volumes.
- (k) Le prestataire de services d'assistance en escale doit s'assurer que l'ensemble du personnel d'exploitation a facilement accès à une copie de la partie du Manuel d'Exploitation se rapportant à ses tâches.
- (l) Le prestataire de services d'assistance en escale doit s'assurer que le Manuel d'Exploitation est amendé ou révisé pour mettre à jour les consignes et informations qu'il contient. Le


 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 27 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---

prestataire de services 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 d'Exploitation ou de parties appropriées dudit document doit assurer sa mise à jour au moyen des amendements ou révisions fournis par le prestataire de services d'assistance en escale. Le prestataire de services d'assistance en escale doit fournir à l'Autorité de l'aviation civile les amendements et révisions prévus avant la date de leur entrée en vigueur. Dès lors que l'amendement concerne une partie quelconque du Manuel d'Exploitation 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) Le prestataire de services d'assistance en escale doit incorporer l'ensemble des amendements et révisions exigés par l'Autorité de l'aviation civile.
- (p) Le prestataire de services 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 d'exploitation et que le Manuel d'Exploitation 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) Le prestataire de services d'assistance en escale doit s'assurer que le contenu du Manuel d'Exploitation est présenté sous une forme permettant une utilisation sans difficultés.
- (r) Le prestataire de services d'assistance en escale peut être autorisé par l'Autorité de l'aviation civile à présenter tout ou partie du Manuel d'Exploitation 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 d'Exploitation doit être tenu constamment à jour.

HAND.F.020 EXIGENCES GENERALES EN MATIERE DE FORMATION


- (a) Les prestataires de services d'assistance en escale et les usagers pratiquant l'auto-assistance veillent 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 prestataires de services d'assistance en escale et les usagers pratiquant l'auto-assistance veillent 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.

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 28 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---

(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, s'il y a lieu, 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 prestataire de services d'assistance en escale et chaque usager pratiquant l'auto-assistance fait un rapport chaque année à l'Autorité de l'aviation civile et au gestionnaire d'aéroport sur la manière dont il a rempli ses obligations en matière de formation.


 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 29 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---

HAND.F.025 GESTION DE LA SÉCURITÉ

- (a) Le Programme National de Sécurité (PNS) a été mis en place en vue de réaliser un niveau acceptable de performance de sécurité de l'aviation civile, y compris celui des activités d'assistance en escale.
- (b) Dans le cadre du Programme National de Sécurité de l'Union des Comores, les opérateurs d'assistance en escale doivent mettre en œuvre un Système de Gestion de la Sécurité (SGS) acceptable pour l'Autorité de l'aviation civile.
- (c) Le SGS du prestataire de service d'assistance en escale doit, au minimum contenir les éléments du RAC 19.

HAND.F.030 PROCÉDURES OPERATIONNELLES ET SYSTÈME QUALITÉ INDÉPENDANT

- (a) Le prestataire de services doit établir des procédures acceptables pour l'Autorité de l'aviation civile, 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) Le prestataire de services doit établir un Système Qualité indépendant, acceptable pour l'Autorité de l'aviation civile 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 au HAND.E.005 (a) et au Dirigeant Responsable pour assurer, selon nécessité les actions correctives.
- (e) Les procédures d'exploitation 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 du prestataire de services doit disposer de tous les moyens nécessaires pour examiner toutes les procédures d'exploitation telles que décrites dans le Manuel d'Exploitation 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'Autorité de l'aviation civile.
- (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.

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 30 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

- (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.


HAND.F.035 DOSSIERS DU PERSONNEL

Le prestataire de services 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 prestataire de services doit conserver les données sur les services fournis sous une forme acceptable pour l'Autorité de l'aviation civile.
 - (2) Tout prestataire de services 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.

HAND.F.040 COMPTE RENDU

- (a) Tout prestataire de services d'assistance en escale est tenu de rapporter à l'Autorité de l'aviation civile et à toute autre entité concernée conformément au RAC 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 RAC 19 et contenir toutes les informations relatives à l'événement constaté par le prestataire de services.
- (c) Lorsque le prestataire de services 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.


 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 31 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---

HAND.F.045 ACCÈS POUR INSPECTIONS

- (a) Tout prestataire de services agréé doit permettre à tout instant, à l'Autorité de l'aviation civile de vérifier que son organisation 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'Autorité de l'aviation civile.
- (b) Tout prestataire de services 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 prestataire de services agréé, afin de faciliter la tâche à l'Autorité de l'aviation civile, est tenu de se conformer aux dispositions suivantes :
 - (1) apporter aide et coopération à toute personne mandatée par l'Autorité de l'aviation civile et lui donner libre accès, en tout temps et lieu, aux infrastructures et documents à surveiller ;
 - (2) donner à toute personne mandatée par l'Autorité de l'aviation civile, 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'Autorité de l'aviation civile, dans une période de temps raisonnable.
- (d) Tout manquement d'un organisme prestataire de services agréé à rendre disponible un manuel, dossier ou document exigé par l'Autorité est un motif de suspension du certificat.

HAND.F.050 SÛRETÉ

- (a) Exigences en matière de sûreté
 - (1) Le prestataire de services d'assistance en escale doit s'assurer que tout son personnel concerné connaît et satisfait aux exigences pertinentes du Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile (PNSAC) de l'Union des Comores, en relation avec leurs activités.
- (b) Programmes de formation
 - (1) Tout prestataire de services d'assistance en escale 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 Sûreté.
 - (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

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 32 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---

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

HAND.F.055 MARCHANDISES DANGEREUSES

(a) Objet

Tout prestataire de services d'assistance en escale doit se conformer au RAC 18 et aux dispositions des éditions à jour des Instructions Techniques (Doc 9284 de l'OACI) et de la « Règlementsation pour le transport des marchandises dangereuses de l'IATA » dans leurs activités liées au traitement de marchandises.

(b) Formation

- (1) Tout prestataire de services d'assistance en escale doit établir et maintenir un programme de formation de ses personnels, conformément au RAC 18 et, aux dispositions des éditions à jour des Instructions Techniques (Doc 9284 de l'OACI) et de la « Règlementsation pour le transport des marchandises dangereuses de l'IATA ». Ce programme doit être approuvé par l'Autorité de l'aviation civile.
- (2) Tout prestataire de services 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'emmagasinage 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 10 du RAC 18.
- (3) Le prestataire de services 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) Le prestataire de services d'assistance en escale doit s'assurer que la périodicité de la formation visée au point (2) n'excède pas deux(2) ans.
- (5) Le prestataire de services 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 RAC 18 et les Instructions Techniques (Doc 9284 de l'OACI).




Agence Nationale de l'Aviation
Civile et de la Météorologie
Union des Comores

RAC 14 - PART HAND
Certification des opérateurs
d'assistance en escale


Page: 33 de 51
Révision: 00
Date: 22/08/2017

APPENDICES

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 34 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---

APPENDICE 1 AU HAND.A.025 : LISTE DE CATEGORIES 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» comprend :
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» comprend :
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» comprend 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 ;

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 35 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

- 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. Le plein 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'utilisateur ;
 - 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.
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 aérogares 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.

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 38 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

<p>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)/ <i>Additional information that provides a better understanding of the proposed operation or business (attach additional sheet, if necessary)</i></p>		
<p>7. Les déclarations et les informations contenues dans le présent formulaire attestent de l'intention de postuler à un certificat d'exploitation des services d'assistance en escale / <i>statements and information contained in this form denote the intent to apply for the Airport services handling certificate.</i></p>		
Signature/Signature	Date/Date	Nom et titre/Name and title
<p>8. A remplir par les services de l'ANACM <i>To be completed by officers from ANACM</i></p>		
Date de Réception/Receive date		
Informations/Data:	<input type="checkbox"/> A l'attention de /to the attention of <input type="checkbox"/> 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.*
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.*
3. Indiquer la date de démarrage prévue pour les opérations / *Indicate the proposed operations start –up date.*
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 responsables formation du personnel, le responsable qualité / sécurité /sûreté, etc. / *Indicate the names,*

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 39 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---

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


APPENDICE 2 AU HAND.C.015 : ELEMENTS CONSTITUTIFS DU DOSSIER DE DEMANDE DU CERTIFICAT D'EXPLOITATION :

- (a) Le postulant à un certificat d'exploitation des services d'assistance en escale doit soumettre à l'Autorité de l'aviation civile une demande accompagnée des documents suivants en complément du dossier déposé pour l'obtention de l'agrément :
- (1) une copie de la police d'assurance couvrant les risques de l'activité exercée sur l'aérodrome ;
 - (2) la copie de l'agrément délivré par le Ministre en charge de l'aviation civile
 - (3) un organigramme détaillé de la société et les noms et qualifications des principaux responsables ;
 - (4) un détail des prestations que la société compte fournir ;
 - (5) la liste des moyens matériels et humains dont dispose la société pour assurer les prestations ;
 - (6) un manuel d'exploitation ;
 - (7) un manuel Qualité (intégré ou non au Manuel d'Exploitation) ;
 - (8) un manuel de gestion de la sécurité ;
 - (9) un programme de sûreté ;
 - (10) le ou les contrats de location ou d'occupation de domaine aéroportuaire.
- (b) Le postulant doit s'acquitter des droits prescrits pour l'obtention du certificat d'exploitation dès la soumission de sa demande.

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 40 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

**APPENDICE 1 AU HAND.C.030 : FORMAT DU CERTIFICAT
D'EXPLOITATION DES SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE**

<p>AGENCE NATIONALE DE L'AVIATION CIVILE ET DE LA METEOROLOGIE <i>NATIONAL AGENCY FOR CIVIL AVIATION AND METEOROLOGY</i></p>		<p>UNION DES COMORES <i>UNION OF COMOROS</i></p>
<p>CERTIFICAT D'EXPLOITATION DES SERVICE D'ASSISTANCE EN ESCALE CERTIFICATE FOR AIRPORT HANDLING SERVICES</p>		
<p>N° _____</p>		
<p>Le présent certificat atteste que la Société : <i>It is hereby certified that :</i></p>		
<p>NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICE</p>		
<p>Adresse: _____</p>		
<p>Tél.: (+269) _____</p>		
<p>Fax: (+269) _____</p>		
<p>a démontré que ses capacités professionnelles et son organisation satisfont aux lois et règlements techniques de l'Union des Comores pour assurer les services d'assistance en escale, listés en annexe, aux aéronefs à (NOM DE L'AEROPORT).</p>		
<p>Le présent certificat n'est pas cessible et, sauf renonciation de la part du titulaire, suspension ou révocation, sa durée de validité est telle que spécifiée ci-dessous.</p>		
<p><i>meets the requirements of Comoros laws and the regulations prescribed for the issuance of this certificate, and is hereby authorized to carry out airport handling services, specified in the annex, at (NAME OF THE AIRPORT).</i></p>		
<p><i>This certificate is not transferable and, unless sooner surrendered, or revoked, shall continue in effect until otherwise terminated</i></p>		
<p>Ce certificat est valide jusqu'au : _____</p>	<p>Le Directeur Général</p>	
<p><i>This certificate is valid until</i></p>		
<p>A Moroni le _____</p>	<p>Signature et nom</p>	
<p><i>Issued at Moroni on:</i></p>		

 Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores	RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale	Page: 41 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017
--	---	---

AGENCE NATIONALE DE
 L'AVIATION CIVILE ET DE LA
 METEOROLOGIE
*NATIONAL AGENCY FOR CIVIL
 AVIATION AND METEOROLOGY*



UNION DES COMORES
UNION OF COMOROS

SPECIFICATIONS D'EXPLOITATION DES SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE
OPERATIONS SPECIFICATIONS FOR AIRPORT HANDLING SERVICES

CERTIFICAT D'EXPLOITATION N° _____
 CERTIFICATE NUMBER _____

Le présent certificat atteste que la Société :

It is hereby certified that :

Nom du prestataire

: NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICE

Name of the service provide

A – AÉROPORT D'EXPLOITATION: _____
 OPERATING AIRPORT:

B – TYPES DE SERVICES:
 TYPES OF SERVICES:

ASSISTANCE SERVICES	Administration au sol et Supervision / <i>Administrative functions and Supervision</i>	Nettoyage et Service Avion / <i>Cleaning and Aircraft service</i>
	Opérations aériennes et Administration des équipages / <i>Flight Operations and Crew Administration</i>	Carburant et Huile / <i>Fuel and Oils</i>
	Passagers / <i>Passengers</i>	Entretien en ligne / <i>Line maintenance</i>
	Bagages / <i>Baggages</i>	Transport au sol / <i>Surface Transport</i>
	Fret et Poste / <i>Cargo and Post Office Mail</i>	Service commissariat / <i>Catering</i>
	Opérations en piste / <i>Ramp Operations</i>	Autres / <i>Others</i>

Date de délivrance: _____
 Date of issue:


Date d'expiration: _____
 Expiry date:

Le Dirigeant Responsable
 The Accountable Manager

Le Directeur Général

Signature et nom

Signature et nom

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 42 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	---

APPENDICE 1 AU HAND.E.005 : CRITERES MINIMUMS DE COMPETENCE, D'EXPERIENCE ET DE QUALIFICATION DES RESPONSABLES DESIGNES

1. DIRECTEUR 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 :
 - ✓ l'Airport Handling Manual (AHM).
 - ✓ l'IATA Ground Operations Manual (IGOM)
- (5) et démontrer à l'Autorité qu'il possède de solides connaissances du contenu du manuel d'exploitation de transporteur aérien, des spécifications d'exploitation et des textes règlementaires nécessaires qui lui permettent d'accomplir ses tâches et d'assumer ses responsabilités de manière à garantir la sécurité du service.

COMPÉTENCES

- ✓ Pratique de l'anglais technique
- ✓ Code de l'aviation civile
- ✓ Règles de sûreté aéroportuaire
- ✓ Gestion comptable et administrative
- ✓ Techniques de prévention et de gestion de conflits
- ✓ Gestion des Ressources Humaines
- ✓ Utilisation des outils informatiques dédiés à l'activité

(b) Le Directeur des Opérations doit démontrer à l'Autorité ses capacités à:


 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 43 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

- (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. DIRECTEUR DE LA MAINTENANCE

(a) Qualifications. Les qualifications minimales pour un directeur de la Maintenance sont :

- (1) licence de Technicien de Maintenance Aviation (TMA) avec qualifications cellule et groupe motopropulseur; équipements et toute autre qualification acceptable pour l'Autorité ; ou selon le cas, Brevet de Technicien Supérieur en génie mécanique avec qualifications équipements et/ou toute autre qualification acceptable pour l'Autorité
- (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 de maintenance d'aéronef et/ou de matériel d'assistance selon le cas;
- (3) connaissances théoriques et pratiques sur les types d'avions à assister

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 44 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

(4) formation sur le matériel d'assistance en escale

(b) Le Responsable de la Maintenance doit démontrer à l'Autorité qu'il connaît 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) les responsabilités des titulaires de pouvoir de certification - aéronef ou atelier ;
- (6) la fonction de l'assurance de la qualité ;
- (7) les exigences de certification après maintenance ;
- (8) les exigences concernant la tenue de dossiers de maintenance ;
- (9) l'identification de données de référence acceptables pour effectuer des travaux de réparations et ou de modifications ;
- (10) le contrôle et la traçabilité des pièces ;
- (11) le contrôle de pièces et de matériaux non conformes.

3. RESPONSABLE DE LA FORMATION

Le responsable de la formation doit être ou avoir été un professionnel de l'aviation civile l'assistance en escale. Il doit posséder de l'expérience en tant qu'instructeur ainsi que les aptitudes correspondant à la formation des différents métiers de l'aéronautique. Il doit également posséder de bonnes capacités managériales.

Le responsable de la formation doit disposer de solides connaissances dans les domaines suivants;

- ✓ l'élaboration du manuel de formation et des procédures
- ✓ la supervision et de la standardisation de la formation
- ✓ l'élaboration du programme de formation théorique et pratique
- ✓ le matériel d'instruction

- ✓ la planification des stages
- ✓ le suivi de la formation.
- ✓ le suivi des dossiers de formation du personnel

4. RESPONSABLE SECURITE


FORMATION

- ✓ Formation de base (au moins une des formations suivantes)
- ✓ Pilote professionnel ;
- ✓ Ingénieur de l'aviation civile ;
- ✓ Ingénieur ou master en maintenance aéronautique ;
- ✓ Cadre supérieur ou autre personnel navigant ayant une bonne connaissance pratique de l'environnement aéronautique et des facteurs influant sur l'exploitation aérienne en général.
- ✓ Formations complémentaires
- ✓ Système de gestion de la sécurité
- ✓ Enquêteur technique d'accident d'aviation ;
- ✓ Prévention des accidents ;
- ✓ Facteurs humains sur les accidents et incidents d'aviation ;
- ✓ Management des ressources humaines

EXPERIENCE

- ✓ Expérience requise
- ✓ Expérience de management d'une équipe opérationnelle (trois à cinq années) dans des domaines spécialisés de l'aviation tels que l'exploitation, le contrôle de la circulation aérienne, la conception technique d'aéronefs, et la maintenance d'aéronefs,

ou,

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 46 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

- ✓ au moins une (1) année d'expérience sur une fonction similaire

COMPETENCE


Le Responsable Sécurité doit démontrer à l'Autorité les capacités suivantes :

- ✓ mettre en place et assurer la gestion du SGS de l'opérateur d'assistance en escale (OAE)
- ✓ organiser au quotidien la sécurité des personnes et des biens de l'opérateur d'assistance en escale (prévention et intervention).
- ✓ garantir l'application des procédures et la réglementation en matière de sécurité, sûreté, environnement et qualité.
- ✓ garantir l'efficacité et l'amélioration des mesures prises après une activité d'inspection ou de contrôle.
- ✓ 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.
- ✓ Bonne connaissance de l'AHM et de l'IGOM
- ✓ Bonne maîtrise de la langue anglaise
- ✓ Connaissance des outils informatiques dédiés à l'activité

5. RESPONSABLE SURETE

FORMATION :

- ✓ Formation de base
- ✓ BAC + 2 ans au moins
- ✓ 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.
- ✓ Qualifications complémentaires
- ✓ Formations règlementaires en sûreté conformément au Programme national de formation à la sûreté ;

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 47 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

- ✓ Stages de qualification sur les différents équipements de sûreté utilisés à l'aéroport,
- ✓ Certification et gestion des aéroports,
- ✓ Enquête accident ;
- ✓ Management des ressources humaines ;
- ✓ Toute autre formation réglementaire exigée par l'Autorité de l'aviation civile.

EXPERIENCE :


- ✓ Expérience requise
- ✓ Expérience de management d'une équipe opérationnelle (trois à cinq années) dans certains domaines spécialisés :
 - Juridique
 - Management
 - Aéronautique
 - Paramilitaire

ou

- ✓ au moins une (1) année d'expérience sur une fonction similaire

COMPETENCE :

- ✓ Bonne connaissance des différents programmes de sûreté (PNSAC, PNF, PNCQSAC, PSA)
- ✓ 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
- ✓ Connaître de façon approfondie la réglementation sûreté et l'exploitation en milieu aéroportuaire.
- ✓ Capacité d'anticiper sur les besoins en formation
- ✓ Capacité de s'exprimer et de lire l'anglais

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 48 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

- ✓ Avoir une connaissance des capacités et des limites des équipements de sûreté ou des méthodes d'inspection –filtrage utilisés à l'aéroport
- ✓ Bonne connaissance de l'AHM et de l'IGOM
- ✓ Avoir une connaissance des outils informatiques dédiés à l'activité
- ✓ Connaissance de la gestion des conflits.


6. RESPONSABLE DU SYSTEME QUALITE

FORMATION

- ✓ Formation de base (au moins une des formations suivantes)
- ✓ Pilote professionnel ;
- ✓ Ingénieur de l'aviation civile ;
- ✓ Ingénieur ou master en maintenance aéronautique ;
- ✓ Cadre supérieur ou autre personnel navigant ayant une bonne connaissance pratique de l'environnement aéronautique et des facteurs influant sur l'exploitation aérienne en général.
- ✓ Formations complémentaires
- ✓ Formation au système qualité (ISO ou autres)
- ✓ Enquêteur technique d'accident d'aviation ;
- ✓ Prévention des accidents ;
- ✓ Facteurs humains;
- ✓ Management des ressources humaines

EXPERIENCE

- ✓ Expérience requise
- ✓ Expérience de management d'une équipe opérationnelle (trois à cinq années) dans certains domaines spécialisés de l'aviation tels que l'exploitation, le contrôle de la circulation aérienne, la conception technique d'aéronefs, l'entretien ou la maintenance d'aéronefs,


 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 49 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

ou,

- ✓ au moins une (1) année d'expérience sur une fonction similaire

COMPETENCE

- ✓ 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)
- ✓ Capacité de garantir l'application des procédures du système qualité de l'OAE.
- ✓ 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)
- ✓ Capacité de suivi des actions correctives après une activité d'inspection, de contrôle ou d'audit.
- ✓ Bonne connaissance de l'AHM et de l'IGOM
- ✓ Capacité de s'exprimer et de lire l'anglais
- ✓ Avoir une connaissance des outils informatiques dédiés à l'activité

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 50 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

APPENDICE 1 AU HAND.F.015 : STRUCTURE ET CONTENU DU MANUEL D'EXPLOITATION

PARTIE A GENERALITES

A.0- ADMINISTRATION ET CONTROLE DU MANUEL D'EXPLOITATION

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, EQUIPEMENTS 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 QUALITE

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 SECURITE

A.4.1 Politique et objectifs de sécurité

 <p>Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie Union des Comores</p>	<p>RAC 14 - PART HAND Certification des opérateurs d'assistance en escale</p>	<p>Page: 51 de 51 Révision: 00 Date: 22/08/2017</p>
--	--	--

A.4.2 Gestion des risques de sécurité

A.4.3 Assurance de la sécurité

A.4.4 Promotion de la sécurité

A.5- SURETE

Programme de sureté du prestataire de service

A.6- PROCEDURES 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 SURETE ET EN MARCHANDISES DANGEREUSES

B.2 EXIGENCES EN MATIÈRE DE QUALIFICATIONS DU PERSONNEL, ET PLANS DE FORMATION CORRESPONDANTS

B.3 PROCEDURES 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 archives et des durées d'archivage