

**RÉPUBLIQUE DU CONGO
AGENCE NATIONALE DE L'AVIATION CIVILE**



**QUESTIONNAIRE RELATIF
AUX SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE**

Réf. : F-DSA-4194-OPS

| Nom | Fonction | Date | Visa |
|---------------------------|---|-------------|--|
| Micheline PABOU MBAKI | Chef de Bureau Exploitation Technique des Aéronefs | 08/02/2017 | <i>MB</i> |
| Lin Saturnin BOPOULOU | Chef de Service Contrôle de la Sécurité | 10 FEV 2017 | <i>[Stamp: REP. DU CONGO - BRAZZAVILLE - ANAC - Le Directeur]</i> |
| Michel Arcadius MOTOLY | Directeur de la Sécurité Aérienne | 13 FEV 2017 | <i>[Stamp: REP. DU CONGO - BRAZZAVILLE - ANAC - Le Directeur]</i> |
| Serge Florent DZOTA | Directeur Général | 15 FEV 2017 | <i>[Stamp: REP. DU CONGO - BRAZZAVILLE - ANAC - LE DIRECTEUR GENERAL - DIRECTION GENERALE]</i> |

Édition 01 – Février 2017

Niveau de diffusion : Interne Externe Confidentiel



QUESTIONNAIRE RELATIF AUX SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE

SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE SOUS-TRAITES

EXPLOITANT : DATES :

ESCALE : CHEF D'ESCALE :

| SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE | SOCIETE D'ASSISTANCE | OBSERVATIONS |
|--|----------------------|--------------|
| <p>1. L'assistance administrative au sol et la supervision :</p> <p>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;</p> <p>1.2. le contrôle du chargement, des messages et des télécommunications;</p> <p>1.3. le traitement, le stockage, la manutention et l'administration des unités de chargement;</p> <p>1.4. tout autre service de supervision avant, pendant ou après le vol et tout autre service administratif demandé par l'utilisateur.</p> | | |
| <p>2. L'assistance «passagers» : toute forme d'assistance 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.</p> | | |
| <p>3. L'assistance «bagages» : 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.</p> | | |



QUESTIONNAIRE RELATIF AUX SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE

| SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE | SOCIETE D'ASSISTANCE | OBSERVATIONS |
|--|----------------------|--------------|
| 4. L'assistance «fret et poste» : | | |
| 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» : | | |
| 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; | | |



QUESTIONNAIRE RELATIF AUX SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE

| SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE | SOCIETE D'ASSISTANCE | OBSERVATIONS |
|--|----------------------|--------------|
| 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»: | | |
| 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; | | |
| 6.3. l'aménagement de la cabine au moyen d'équipements de cabine, le stockage de ces équipements. | | |
| 7. L'assistance «carburant et huile» : | | |
| 7.1. l'organisation et l'exécution du plein et de la reprise du carburant, y compris son stockage, le contrôle de la qualité et de la quantité des livraisons; | | |
| 7.2. le plein d'huile et d'autres ingrédients liquides. | | |
| 8. L'assistance d'entretien en ligne : | | |
| 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. | | |



QUESTIONNAIRE RELATIF AUX SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE

| SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE | SOCIETE D'ASSISTANCE | OBSERVATIONS |
|--|----------------------|--------------|
| <p>9. L'assistance «opérations aériennes et administration des équipages» :</p> <p>9.1. la préparation du vol à l'aéroport de départ ou dans tout autre lieu;</p> <p>9.2. l'assistance en vol, y compris, le cas échéant, le changement d'itinéraire en vol;</p> <p>9.3. les services postérieurs au vol;</p> <p>9.4. l'administration des équipages.</p> | | |
| <p>10. L'assistance «transport au sol» :</p> <p>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;</p> <p>10.2. tous les transports spéciaux demandés par l'utilisateur.</p> | | |
| <p>11. L'assistance «service commissariat» (catering) :</p> <p>11.1. la liaison avec les fournisseurs et la gestion administrative;</p> <p>11.2. le stockage de la nourriture, des boissons et des accessoires nécessaires à leur préparation;</p> <p>11.3. le nettoyage des accessoires;</p> <p>11.4. la préparation et la livraison du matériel et des denrées.</p> | | |