

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université Saad Dahleb de Blida
Faculté des sciences de l'ingénieur
Département d'aéronautique



Mémoire de fin cycle
En vue de l'obtention du diplôme d'ingénieur d'état en aéronautique

Spécialité : Navigation Aérienne
Option : Opérations Aériennes

Thème

Conception et réalisation d'une application pour la gestion des escales de La compagnie TASSILI AIRLINES

Réalisé par :

MENACER Fadila
OULDABDERRAHMAN Lynda

Encadré par :

Promoteur : LAMRI Adel
Co promoteur : DRIOUCHE Mouloud

Promotion 2010

Sommaire

Remerciement

Dédicaces

Résumé

Liste des figures.....	1
Glossaire.....	2
Introduction générale	4

Chapitre I

Présentation de la compagnie Tassili Airlines

I. Présentation de la compagnie	5
I.1 .Le groupe TAL	5
I.2.Création.....	5
I.3.Missions	6
I.4.Organisation de la compagnie	7
I.5.Les services de TASSILI AIRLINES.....	8
I.5.1. Vols charters pétroliers	8
I.5.2. Vols à la demande publique.....	8
I.5.3.Vols réguliers domestiques.....	8
I.5.4.Travail aérien.....	8
I.6.La flotte de la compagnie.....	9
I.7.Infrastructures.....	11
I.7.1.1.Centre de maintenance.....	11
I.7.1.2.Centre d'exploitation.....	11
I.7.2.Projet en cours de réalisation.....	11

I.7.3.Moyens Humains.....	12
I.8.Les filiales du groupe TASSILI	13
I.8.1.Tassili Agro-Aérien	14
I.8.1.1.Ses missions.....	14
I.8.1.2.Son siège social.....	15
I.8.2.Naftassili-Air	15
I.8.2.1.Ses missions.....	15

Chapitre II

présentation de la sous direction des opérations sol

II. Organisation	16
II.1. Organigramme de la Direction de l'Exploitation	16
II.2. La Sous Direction Opération au Sol	17
II.2.1.Organigramme de la Sous Direction Opération Sol.....	17
II.2.2.Missions	18
II.2.3.Structure	18
II.2.3.4.Département Gestion des Escales.....	18
II.2.3.4.1.Missions	18
II.2.3.4.2.Attribution.....	19
II.2.3.4.3.Compétences requises.....	19
II.2.3.5.Service Contrats.....	20
II.2.3.6.Service Inspection des Escales.....	20
II.2.3.7.Service Gestion des Escales.....	20
II.2.3.7.1.Attributions	20
II.2.3.7.2.Compétences requises	21
II.2.3.3.Centre Exploitation Alger	21

II.2.3.3.1.Missions	21
II.2.3.2.Département Programme et Clearances.....	21
II.2.3.2.1.Missions	21
II.2.3.1.Département Catering	22
II.2.3.1.1.Missions	22

Chapitre III	Organisation et responsabilité de l'escale
--------------	--

III.1.Définition de l'escale	23
III.2.Organigramme générale d'une escale	23
III.2.1.Exemple (Escale Oran)	23
III.3.Missions et attributions de personnel de l'escale.....	24
III.3.1.Le chef d'escale.....	24
A- Missions	24
B- Attributions.....	24
C-Structure.....	25
III.4.2.L'agent d'escale.....	25
A- Missions.....	25
B- Attributions	26
III.5.3.Agent manutention et servitude	27
A- Missions.....	27
B- Attributions.....	27
III.6.4.Technicien de navigation aérienne/opérations (TNA/O)	28
A- Missions.....	28
B- Attributions.....	28
III.7.5.Chauffeur.....	29
A- Missions.....	29
B- Attributions	29
III.7.5.1. Chauffeur Hors piste.....	29
III.7.5.2 Chauffeur de piste.....	29

IV.1.Introduction	31
IV.2.Escale autonome	31
IV.2.1. Acceptation et gestion des manifestes.....	31
IV.2.2. Vols non-fumeurs.....	32
IV.2.3. Seating.....	32
IV.2.4. L'enregistrement.....	32
IV.2.4.1. Ouverture des comptoirs d'enregistrement.....	32
IV.2.4.2. Enregistrement des passagers	32
IV.2.5. Transport des articles dangereux.....	33
IV.2.5.1. Objet dangereux non admis en cabine.....	34
IV.2.6. Bagage.....	34
IV.2.6.1. Excédent bagage	34
IV.2.6.2. Traitement des bagages dépassants les 32KG	34
IV.2.6.3. Cas de divergences	34
IV.2.6.3.1. Les bagages acceptés.....	34
IV.2.6.3.2. Articles fragiles, périssables ou articles de valeur.....	35
IV.2.7. Fermeture des comptoirs d'enregistrement.....	35
IV.2.8.Instrument de musique.....	35
IV.2.9.Transport des animaux.....	35
IV.2.9.2.Animaux vivants en soute.....	35
IV.2.9.2.Animaux vivant en cabine.....	35
IV.2.10.Passagers handicapé.....	36
IV.2.11.Enfants voyageant seuls « UM ».....	36
IV.2.12.Femmes enceintes.....	37
IV.2.13.Transport de dépouille mortelle.....	37
IV.2.14.Prisonniers et expulse.....	37

IV.2.15. Passagers non-admis	38
IV.2.16. Passager sur civière.....	38
IV.2.16.1. Emplacement / Installation / Consignes particulières.....	38
IV.2.17. Oxygène thérapeutique	38
IV.2.18. Irrégularités.....	39
IV.2.19. L'embarquement.....	39
IV.2.19.1. Pré-embarquement.....	40
IV.2.19.3. Embarquement effectué "A PIED".....	40
IV.2.19.3. Embarquement réalisé par BUS.....	40
IV.2.20. Reconnaissance des bagages.....	41
IV.2.20.1.1. Les différents incidents bagages	42
IV.2.20.2. Réclamation litige bagage.....	42
IV.2.21. Message de mouvement.....	42
IV.3. Escale superviser (sous traiter).....	43
IV.3.1. Organisation.....	43
IV.3.2. Généralités	44
IV.3.3. La supervision passage.....	44
IV.3.4. La supervision piste.....	45
IV.3.5. Prérogatives.....	46
IV.3.6. Traitement passage.....	46
IV.3.7.1. Enregistrement.....	46
IV.3.7.2. Embarquement.....	47
IV.7.3. Litige bagages.....	48
IV.3.8. Traitement avions.....	48
IV.4. Compte rendu	49
IV.5. Incident d'exploitation.....	49
IV.6. Briefing mensuel.....	49

IV.7.Rapport mensuel	50
IV.8.Conclusion	50

Chapitre V

Présentation de l'application

V.1. Introduction	51
V.2. Présentation de l'étude	51
V.2.1. Présentation du sujet	51
V.2.2. Problématique	51
V.2.3. Objectifs de l'étude	52
V.3. Cahiers de charges	53
V.3.1. Besoins.....	53
V.3.2 Objectifs	53
V.3.3. Les contraintes	53
V.4. Présentation de langage de programmation	54
V.4.1. Le langage Delphi	54
V.4.2. Base des données	54
V.4.3. Présentation des tables	55
V.5. L'architecture de l'application	56
V.6. Interface du modèle	57
• Droit d'accès	57
• Page d'accueil	57
• Traitement des informations	58
V.7.La mise en œuvre.....	66
V.8.La maintenance.....	66
IV.9.Conclusion	66
Conclusion générale.....	67

Bibliographie

Annexes :

Rapport mensuel escales nationales

Codification aéroports IATA/ICAO

Codes des causes des retards

Remerciements

Il n'est meilleur remerciement que notre reconnaissance à DIEU qui nous a donné du courage et de la volonté pour pouvoir accomplir ce modeste travail.

Nous exprimons notre plus grande reconnaissance et nos plus vifs remerciements à notre Promoteur : Mr. LAMRI Adel (Sous Directeur des Opération Sol au sein de la compagnie TASSILI AIRLINES) ainsi qu'à notre Co-promoteur :Mr. DRIUCHE Meloud ; au chef de département service gestion d'escale Mr. GOUDJIL Samir, au chef de département clearance et programme Mr. BENCHERIF Nourddinne, au chef de service autorisation Mr. SAADEDDINE Bouzid pour leurs soutiens dans la direction du projet et pour avoir guidé ce travail en conjuguant habilement disponibilité, conseils et critiques constructives.

Nous tenons aussi à remercier Mm. MERZOUK Wardia, Mr. Khaled, Mr.BENOUD Sliman pour leurs inestimables aides dans le cadre de développement de l'application informatique et pour ses précieux conseils.

Nous tenons à remercier également tout le corps professorats du département d'aéronautique.

Nous exprimons nos remerciements aux membres du jury de nous avoir honoré en acceptant de juger notre travail,

Enfin, que tous ceux et celles qui nous ont involontairement oubliés et qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail, trouvent ici l'expression de notre gratitude.

*Juin2010
Le binôme
Fadila et Lynda*



Dédicaces

Tout d'abord je remercie le tout puissant qui nous a donné la force, le courage, la volonté et la patience pour réaliser ce modeste travail.

Ce mémoire est le résultat de six ans de travail et c'est avec grande joie que je le dédie à

❖ Mes très chers parents qui ont fait preuve de beaucoup de compréhension, de sacrifice et surtout de patience à qui je ne saurais exprimer mon amour et ma gratitude

*❖ Mes très chères sœurs
Halima et Khoukha.*

❖ Mes très chers frères : Ahmed et sa famille, Djamel, Omar, Mustapha et Karim.

❖ Mon très cher fiancé Nacer et sa famille.

❖ Mes très chères nièces Amina, Dilia, Lamia, Faycel et Milissa .

❖ Mes amis : Zakia, Fariza, Halima Nabila, Malika, Amel , Naima, Fatima, fathia, Safia, et Abdelwahab A tous ceux qui me sont chère et que j'ai oublié de citer

*et en particulier a mon amie et binôme
Lynda et sa famille.*

Fadila.M





Dédicaces

*Tout d'abord je remercie le tout puissant qui nous
a donné la force, le courage, la volonté et la
patience pour réaliser ce modeste travail*

*Ce mémoire est le résultat de six ans de travail et
c'est avec grande joie que je le dédie à*

❖ *Mes très chers parents qui ont fait preuve de
beaucoup de compréhension, de sacrifice et surtout de
patience à qui je ne saurais exprimer mon amour et ma
gratitude*

❖ *Mes très chères sœurs Zouhra, Lila, Assia, Kenza et
Djamila.*

❖ *Mes très chers frères Kamel et Amhend.*

❖ *Mes amis : Zakia, Nabila, Samira, Karima, Safia et
Abdelwahab A tous ceux qui me sont chère et que j'ai
oublié de citer*

❖ *et en particulier à mon amie et binôme
Fadila et sa famille.*



Lynda .O

Résumé

Le travail présenté dans ce mémoire rentre dans le cadre de la conception pour le compte de Service Gestion des Escales de la compagnie TASSILI AIRLINES, c'est un outil d'aide en matière d'organisation des escales. Pour ce faire, Un logiciel développée en Delphi 5 basé sur les calculs effectués au niveau du service a été conçu afin de trouver l'objectif de notre mémoire au sein de l'établissement.

Summary

The work presented in this memory returns within the framework of the design on behalf of the Management Stations Department of the company Tassili Airlines; it is a tool of assistance as regards organization of stopovers of the company. With this intention, a software developed in delphi 5 based on calculate carried out on the level of service was conceived in order to find the objective of our memory within the establishment.

ملخص

الأعمال التي عرضت في هذه الرسالة تندرج في إطار التصميم من أجل خدمة إدارة الحسابات لمطارات المناولة الأرضية لطيران تاسيلي هو وسيلة مساعدة في إطار تنظيم تدعو الشركة للقيام به، و من أجل ذلك استخدمنا البرمجيات المتقدمة في دلفي 5 المبنية على الحسابات المستخدمة على مستوى الخدمة وقد صمم لتحقيق الهدف المرجو من مذكرتنا داخل المؤسسة.

1) Liste des figures :

Figure 1: Organisation de la compagnie.

Figure 2: La flotte de la compagnie.

Figure 3: Les moyens humains de la compagnie.

Figure 4: Les filiales du groupe Tassili.

Figure 5: Organigramme de la direction de l'exploitation.

Figure 6: Organigramme de la sous direction opération sol.

Figure 8: Organigramme Générale d'une escale.

Figure 9: Droit d'accès.

Figure 10: Page d'accueil.

Figure 11: Fiche de personnel.

Figure 12: Fiche de documentation.

Figure 13: Fiche de matériels.

Figure 14: Fiche des fiches techniques.

Figure 15: Fiche de l'eau potable.

Figure 16: Fiche de la statistique mensuelle de chargement (Départ).

Figure 17: Fiche des départs /mois et le totale passagers pour chaque destination.

Figure 18: Fiche des statistiques mensuelles de chargement (Arrivée).

Figure 19: Fiche des statistiques mouvements.

Figure 20: Fiche de ventilation des retards.

Figure 21: Fiche des statistiques mensuelles de chargement (départ) des escales TAL.

Figure 22: Fiche des coefficients de remplissage des escales.

Figure 23: Fiche A propos.

2) Liste des tableaux :

Tableau 01 : Présentation des tables de logiciel.

GLOSSAIRE:

A

ATC: Air Traffic Control.

AHL:

AIP: Aeronautical Information Publication.

B

BCB: Bulletin Complémentaire de Bagage.

D

DPR: Damaged Pilferage Report.

DACM: Direction de l'Aviation Civile et de la Météorologie.

DL: Delay (retards).

F

FWD: Forward.

G

GOM: Ground Operations Manual.

H

HOTAC: Prestation Hôtel et Transport.

I

IOSA: Iata Operations Safety Audit.

IATA: International Air Transport Associations.

J

JAR: Joint Aviation Regulation.

N

NOTAM: Notice To Air Men.

O

OHD : On Hand Bagage.

OACI : L'Organisation de l'Aviation Civile Internationale.

P

PNL: Pax Number List.

PVD: Préparation de Vol Documents.

PNT : Personnel Navigant Technique.

PNC : Personnel Navigant Commercial.

PN : Personnel Navigant.

PV : Procès Verbal.

R

RAMP : Rampe (Assistance sur piste).

S

STD: Standard.

SITA : Société Internationale de Télécommunication Aéronautique.

T

TAL : Tassili Airlines.

TNA/O: Technicien de Navigation Aérienne/Opérations.

TOP: Accord.

U

UM: Unaccompanied Minor.

W

WCHC: Codification (C pour « cabin Seat »).

WCHS: Codification (S pour « Step »).

WCHR : Codification (R pour « Ramp »).

Z

ZFW: Ziro Fuel Wight.

Introduction générale

La plupart des systèmes de gestion des entreprises sont informatisés aujourd'hui et il est indispensable de ne pas disposer cet outil pour la gérer, donc l'informatique désigne l'automatisation du traitement de l'information par un outil informatique.

Le système d'information est composé d'éléments divers interne agissant entre eux comme les employés et les ordinateurs, (moyens humains et équipements) chargés de stocker et traiter les informations relatives au système opérant. Les éléments d'un système d'information participent donc à la gestion, au traitement et à la diffusion de l'information au sein de l'entreprise, les systèmes d'information sont indispensables pour les entreprises car il les rend de plus en plus évolutifs.

Le sujet de notre projet concerne la conception et la réalisation d'une application pour la gestion des escales au sein de la compagnie TASSILI AIRLINES.

L'ensemble des traitements au sein de Service Gestion d'Escale se fait manuellement, ce qui engendre certains problèmes tel que la lourdeur dans l'accès aux données, le risque de perte de l'information, pour cela on a informatisé les différentes tâches exécutées au niveau de Service Gestion d'Escale.

Lors de l'étape de conception on s'est basé sur le langage DELPHI qui est largement utilisée dans les entreprises.

Chapitre 01
présentation de la
compagnie
Tassili Airlines

I. Présentation de la compagnie :

I.1 .Le groupe TAL :

Tassili Airlines c'est un groupe constitué de trois filiales (Tassili agro aérien, Tassili Airlines, Naftassili Air) chacune spécialisée dans une activité aérienne :

- Transport public de passagers et de marchandises, national et international ;
- Transport pour le compte des entreprises du secteur de l'énergie et des mines.
- Travail aérien :
 - Lutte antiacridienne ;
 - Travaux agricoles ;
 - Relevé aéro topographique ;
 - Lutte anti-incendie de forêt ;
 - Opération de surveillance (lignes hautes tension) ;
 - Opération de secours et autres besoins d'urgence.

I.2.Création :

Tassili Airlines a été créée le 30 mars 1998, à l'origine, il s'agissait d'une joint venture entre le groupe pétrolier algérien Sonatrach (51% du capital social) et la compagnie aérienne Air Algérie (49% du capital social).

Sa mission était de réaliser des services aériens dédiés aux sociétés pétrolières et para pétrolières en Algérie. En avril 2005, le groupe Sonatrach a racheté les parts que détenait Air Algérie pour en faire une filiale à part entière.

Dés lors, de nouvelles missions lui sont confiées, en plus de celles accomplies jusque là, et des moyens plus conséquents lui sont accordés.

Aujourd'hui, Tassili Airlines évolue en accomplissant de nouvelles missions variées dans les services aériens en Algérie : elle contribue ainsi au renforcement du système de transport national et à l'essor de l'économie algérienne, à la satisfaction de nombreux clients.

I.3.Missions :

La société a pour objet l'organisation et l'exploitation de services aériens de transport par aéronef, sur le réseau national et international, dans le domaine suivant :

- Réalisation de vols réguliers ;
- Réalisation de vols à la demande ;
- Affrètement d'avion ;
- Entretien technique des avions ;
- Formation du personnel technique aéronautique ;
- Activité connexe (Catering, assistance au sol, représentation,...) ;
- Toutes autres opérations industrielles, commerciales, financières et immobilières se rattachant directement ou indirectement à son objet social.

I.4.Organisation de la compagnie :

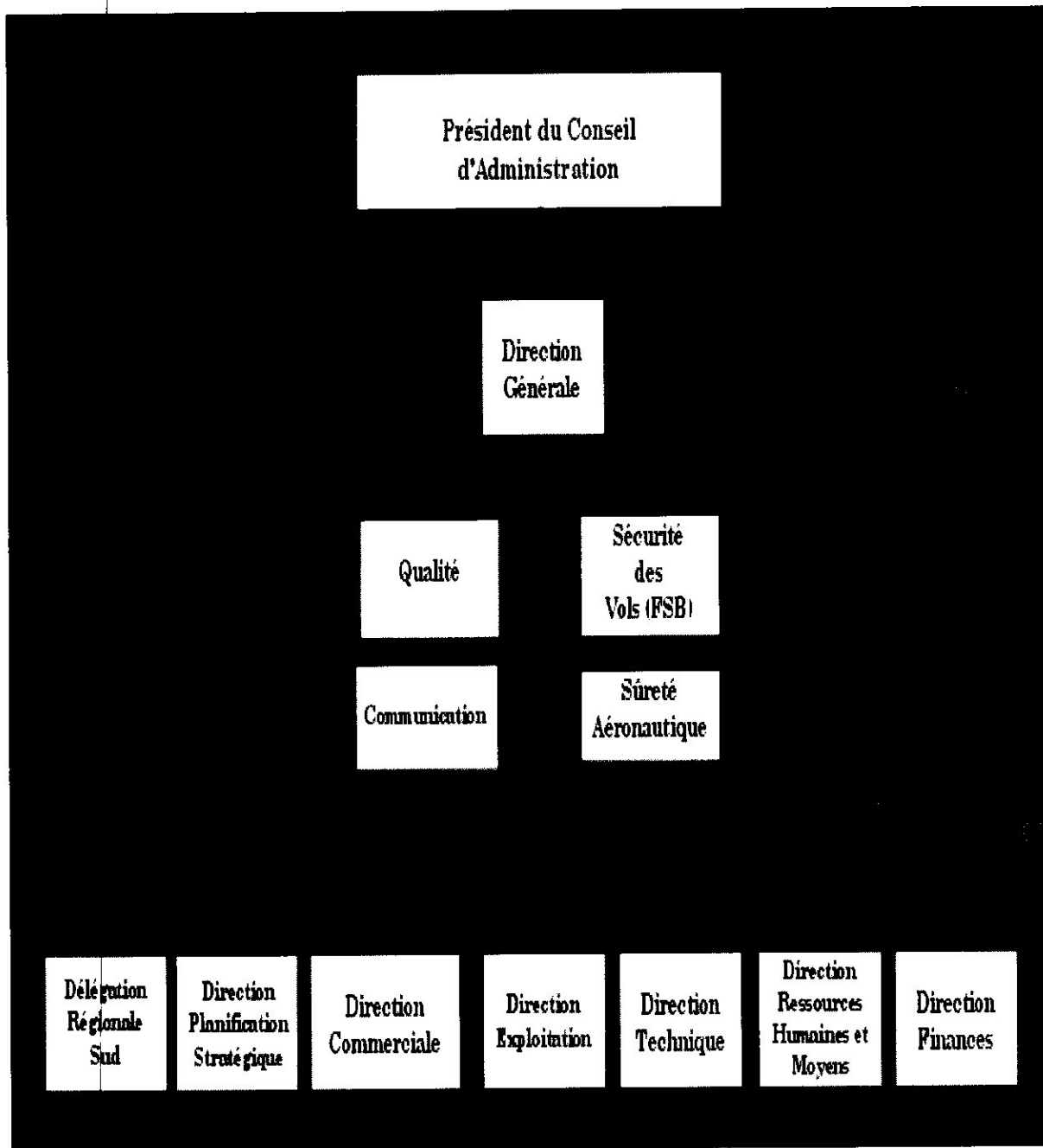


Figure 1: Organisation de la compagnie.

I.5. Les services de TASSILI AIRLINES :

I.5.1. Vols charters pétroliers :

Pour faciliter les voyages professionnels

Des vols navettes C'est la vocation première de Tassili Airlines qui collabore avec les sociétés pétrolières, para pétrolières et toutes celles du secteur de l'énergie et des mines, en mettant à leur disposition des vols charters dédiés à leurs besoins spécifique.

I.5.2. Vols à la demande publique :

Vous désirez avoir de la flexibilité dans vos voyages

Pour vos déplacements, professionnels ou personnels, vous pouvez louer un aéronef (au choix, avion ou hélicoptère) suivant plusieurs formules à votre convenance : un vol, une série de vols ou une mise à disposition permanente.

I.5.3. Vols réguliers domestiques :

Vous pouvez vous satisfaire des vols à horaires fixes

Nous déployons un réseau de lignes régulières publiques en Algérie qui comprendra trois lignes au départ, exploitées en avion Bombardier Q400 de 74 sièges. De nouvelles autres lignes suivront au fur et à mesure du renforcement de notre flotte.

I.5.4. Travail aérien :

Vous avez quelque chose de particulier à faire dans le ciel

Pour les services aériens particuliers comme la surveillance des ouvrages industriels, les relevés topographiques, la photographie, la lutte contre les incendies de forêts, les évacuations sanitaires et autres, Tassili Airlines met à votre disposition des aéronefs adaptés à vos besoins.

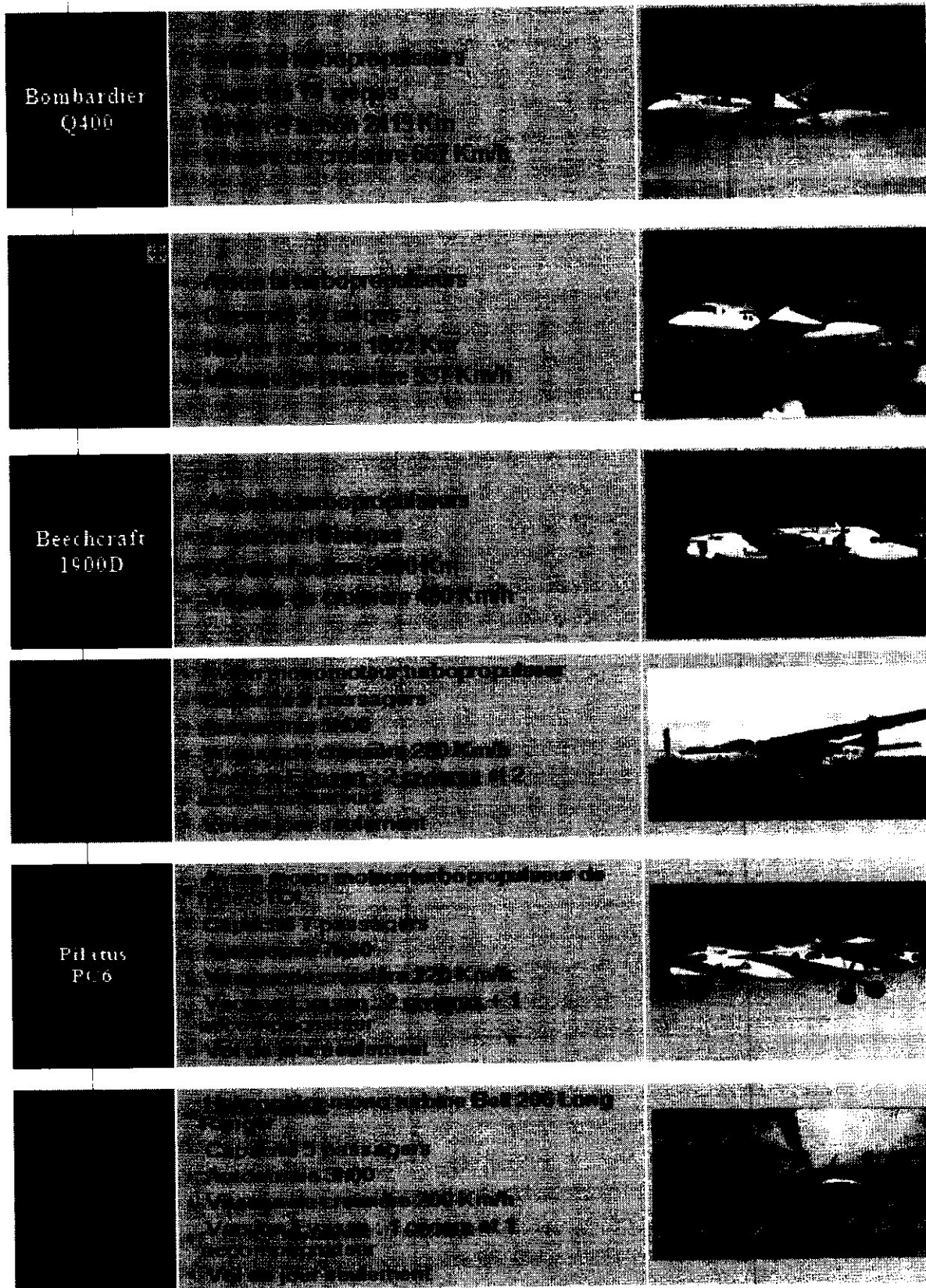


Figure 2: La flotte de la compagnie.

I.7. Infrastructures :

TASSILI dispose de deux centres:

I.7.1.1. Centre de maintenance :

- Capacité de traitement avions : **2 Q400 et 2 Q200**
- Hangar de 75 X65m disposant de 1800 m² DE locaux :
- 900m² au rez-de-chaussée : ateliers, magasins, bureaux de contrôle et de Supervision ;
- 900m² au 1^{er} étage : bureaux, salles de réunion, de formation, de documentation et bibliothèque technique.

I.7.1.2. Centre d'exploitation

- Surface de 3000 m² répartie sur 3 niveaux : Bureaux, salles d'opérations aériennes, salle de repos pour équipage, salles de briefing-débriefing, documentation et bibliothèque technique,
- Etudes de sol réalisé au moins de mars 07 par le LNHC de Oued Smar,
- Fin des travaux premier trimestre 2010.

I.7.2. Projet en cours de réalisation

- **Hangar pour avions à Hassi Messaoud**
- **Base à Hassi Messaoud**
- **Siège social définitif du groupe à Alger :**
 - Un accord cadre de cession et de réalisation d'un siège social pour le Groupe TAL a été signé le 5 août 2007 entre Cosider, Cash et Tassili.
 - Modification en cours de l'architecture du bâtiment (style arabo-mauresque)
 - Signature prochaine du contrat de réalisation, entre les parties, pour entamer les travaux de gros œuvre.

- **Direction régionale et structure d'hébergement à Hassi Messaoud :**
 - Centre de location signé en septembre 2007 pour une durée de 2 ans.
 - Bâtiment d'une superficie globale de 1125m² abrite les services de la direction régionale de Hassi Messaoud ainsi que l'hébergement des équipages.
 - Infrastructure comprend l'ensemble des commodités (bureau ; chambres équipées ; salle de restauration ; cuisine).
- **Base de vies à Hassi Messaoud :**
 - En cours de réalisation.

I.7.3.Moyens Humains :

TAL possède un niveau de qualification important sur lequel se base la mise en œuvre du plan de développement avec l'acquisition prochaine de la flotte.

Un nombre important d'universitaires avec seulement 28,51% de niveau secondaires, 11,62% de niveau moyen et 0,66% de niveau primaire.

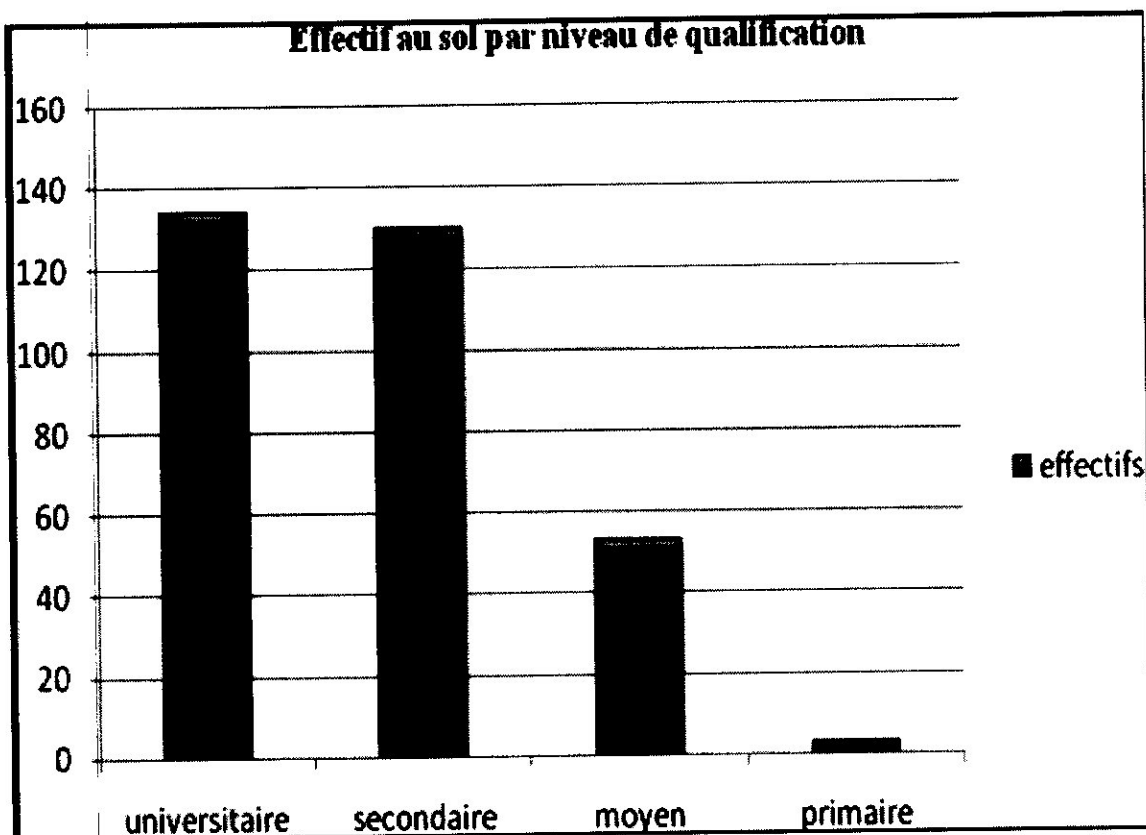


Figure 3: Les moyens humains de la compagnie.

I.8. Les filiales du groupe TASSILI :

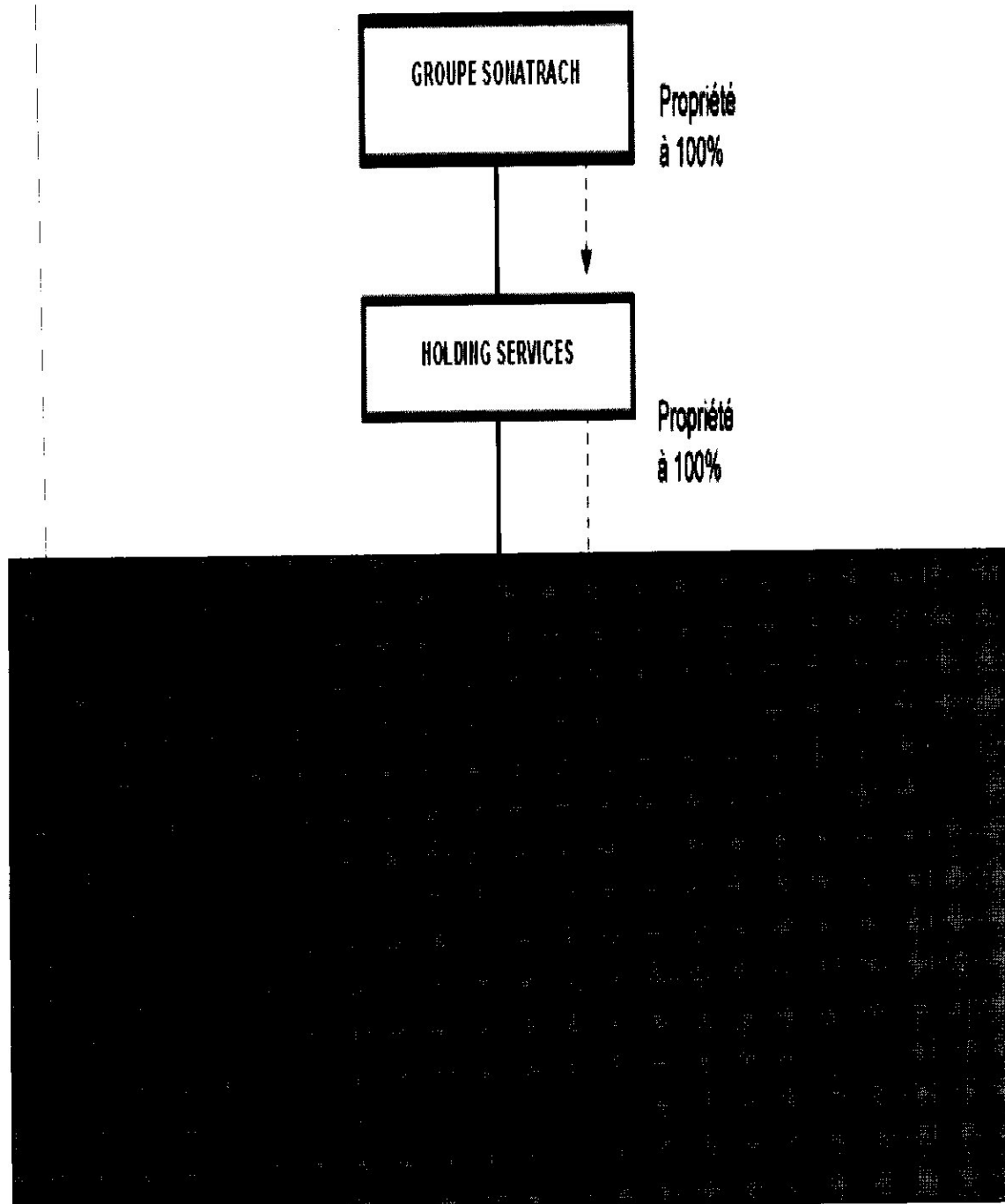


Figure 4: Les filiales du groupe Tassili.

I.8.1. Tassili Agro-Aérien :

Il est à rappeler, que l'Algérie des années 70 (et jusqu'en 2003) possédait une flotte d'avions agricoles qui avait pour mission principale la sauvegarde d'un patrimoine national :

- Les forêts : contre la chenille processionnaire et les feux de forêt ;
- Les céréales : contre la rouille et la punaise des blés ;
- Les agrumes : contre la cératite ;
- Les oliviers : contre le dacus...etc.

Il nous paraît opportun de souligner que le développement d'une entité en charge du travail agricole a une valeur stratégique pour le pays.

La mise en place d'une entité Agro Aérienne permettra de nouveau de mettre à la disposition du pays d'un outil efficace, capable de protéger les cultures, de régénérer la steppe, de fertiliser les grandes surfaces agricoles, de lutter contre des fléaux type acridien et enfin de mener des actions préventives afin de protéger les populations en cas de menaces de pollution de l'environnement ou autres actions à but écologique.

I.8.1.1. Ses missions :

La société a pour objet l'organisation et l'exploitation de services aériens dans les domaines suivant :

- Lutte antiacridienne (épandage de pesticide) ;
- Travaux agricoles ;
- Relevé aéro topographique ;
- Lutte anti-incendie ;

I.8.1.2.Son siège social :

La spécificité des interventions de cette nouvelle entité, soit dans le cadre agricole soit des missions de lutte d'incendie des forêts, nécessite un positionnement géographique stratégique pouvant servir de base centrale pour un déploiement.

L'aéroport de Tiaret de par sa situation et ses infrastructures, répond entièrement à cet objectif.

I.8.2.Naftassili-Air :

I.8.2.1.Ses missions :

La mission principale de << NAFTASSILIAIR >> est de répondre avec des aéronefs appropriés aux besoins du secteur pétrolier et notamment en ce qui concerne :

- L'organisation et l'exploitation de service aérien, intérieur et international, liés exclusivement au secteur pétrolier et para pétrolier ;
- Réalisation de vols Exécutifs Jet ;
- Réalisation de vols d'évacuation sanitaire ;
- Réalisation de vols de surveillance d'installations industrielles ;
- Frètement et affrètement des avions.

L'avènement de tassili Airlines en tant qu'opérateur œuvrant dans le domaine du transport aérien, s'inscrit dans le cadre de l'amélioration de la qualité des services fournies aux voyageurs, elle est par la même occasion une nouvelle pierre renforçant cet édifice qui constitue un grand acquis pour notre pays qui est le transport aérien ouvert au grand public.

Par la même occasion elle constitue un nouvel outil favorisant d'une manière significative l'essor et le développement économique de notre pays. [7]

Chapitre 02
présentation de la
SOUS direction des
opérations sol

II. Organisation :

II.1. Organigramme de la Direction de l'Exploitation :

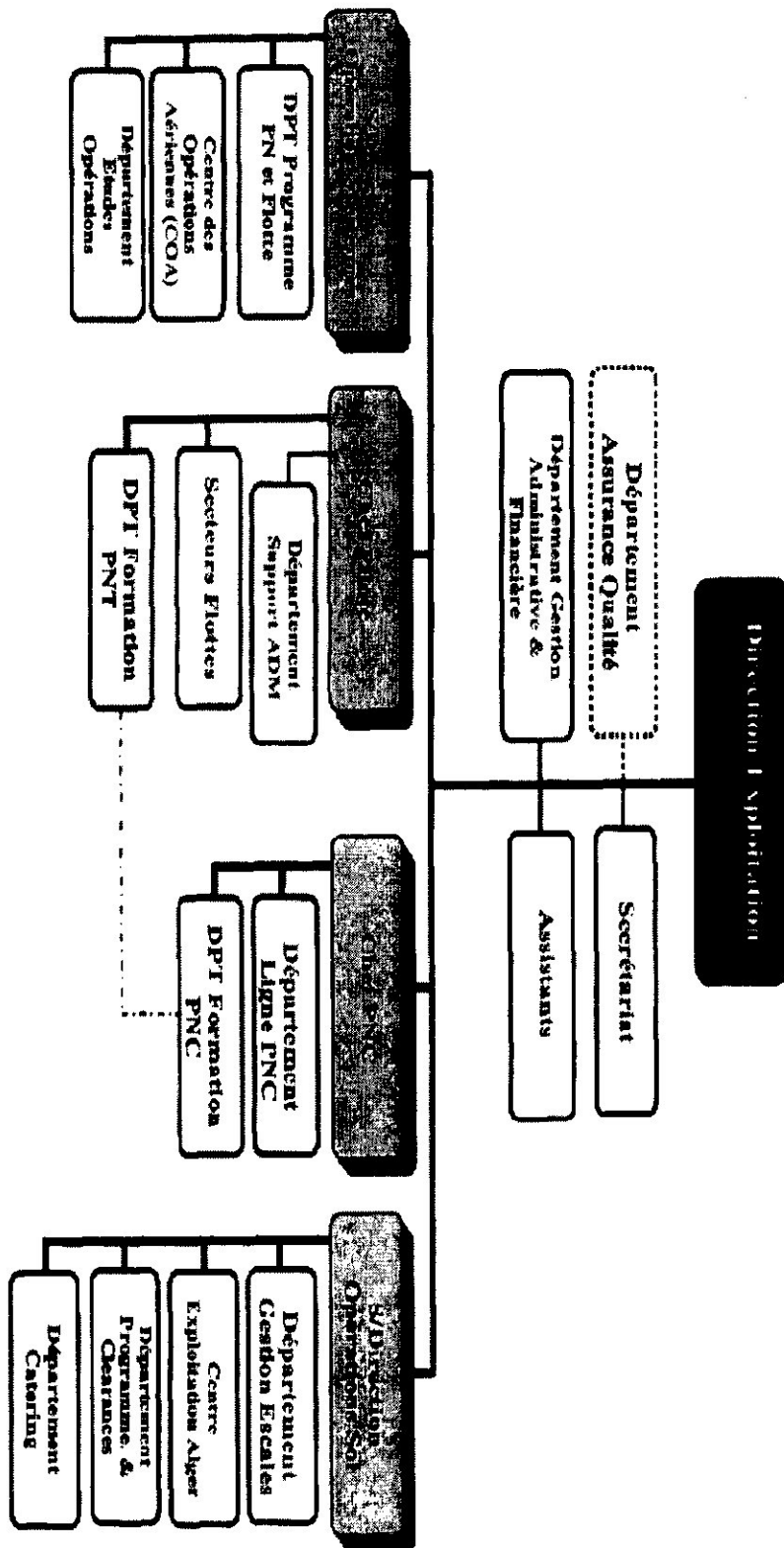


Figure6: Organigramme de la Direction d'Exploitation.

II.2. La Sous Direction Opération au Sol:

II.2.1. Organigramme de la Sous Direction Opération Sol :

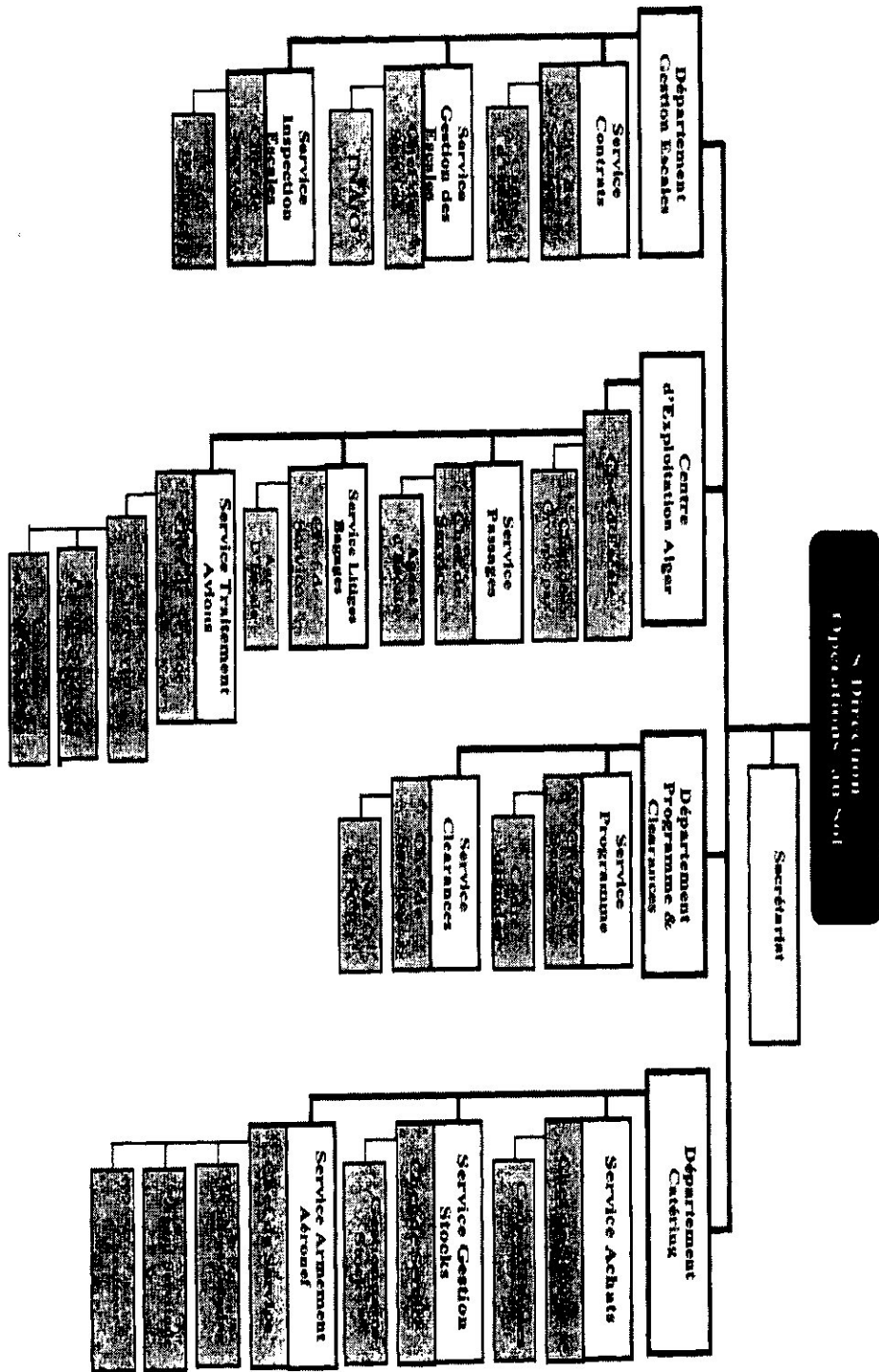


Figure6: Organigramme de la Sous Direction Opération Sol.

II.2.3.1.2. Attribution :

- Prépare, négocie, gère et suit les contrats au sol ;
- Elabore et met a jour le fichier des matériels de servitude d'escale et assure le suivi de la maintenance ;
- Veille au bon fonctionnement des moyens de communication et de liaison des escales ;
- Elabore, édite et publie après approbation de la Direction, les procédures d'escale et veille à leur application ;
- Veille à la mise en place de tous les moyens nécessaires pour l'exécution des taches d'escale (moyen de communication, logiciel, moyen de transport...)
- Elabore le programme formation, qualification du personnel du son Département ;
- Met en place un système d'indicateurs de performance et entreprend le cas échéant, les mesures correctives ;
- Centralise les dossiers des litiges, bagages après les recherches primaires en escale procède aux recherches secondaire et aux indemnisations des bagages dévoyés ;
- Authentifie toutes les factures d'assistance sur la base des états d'exploitation des escales. [3]

II.2.3.1.3. Compétences requises :

Etre capable de :

- Concevoir les règles et procédures de gestion des escales ;
- Organiser et gérer le personnel opérationnel et matériel affectés aux escales ;
- Concevoir et planifier les activités du département ;
- Analyser et diagnostiquer des problèmes ;
- Respecter les règles et procédures de sécurité et de sûreté.

II.2.3.2. Service Contrats :

Le Chef de Service Contrats a pour missions de préparer et d'assurer le suivi des contrats liés aux Opération Sol.

II.2.3.3. Service Inspection des Escales :

Le Chef de Service Inspection des Escales a pour missions de veiller au bon fonctionnement du matériel des escales et de contrôler la conformité des prestations des sous traitants et ou fournisseurs par rapport aux contrats.

II.2.3.4. Service Gestion des Escales :

Le Chef de Service Gestion des Escales a pour missions d'assurer le suivi du fonctionnement des escales desservies par la compagnie.

II.2.3.4.1. Attributions :

- Veille à la gestion du fichier du patrimoine des escales ;
- Veille à la maintenance des moyens matériels des escales ;
- Veille au bon fonctionnement des moyens de communication et de liaison des escales ;
- Assure la coordination entre les différentes entités intervenantes pour l'exécution du programme des vols ;
- Veille à la disponibilité de tous les moyens nécessaires pour l'exécution des taches d'escale (moyen de communication, logiciel, moyen de transport, etc.) ;
- Participe à l'élaboration du programme périodique d'inspections des escales ;
- Centralise les dossiers des litiges bagages après les recherches primaires en escale, procède aux recherches secondaires et propose des taux d'indemnisations des bagages dévoyés.

II.2.3.7.Département Catering :

II.2.3.7.1.Missions :

Sous la responsabilité du Sous Direction Opération Sol, le chef de Département

Catering a pour missions de :

- Planifier, organiser, diriger et contrôler le fonctionnement du département ;
- Assurer l'offre, la qualité et la mise à bord des prestations hôtelières services en vol.

Chapitre 03

Organisation et

responsabilité

de l'escale

III.1. Définition de l'escale :

L'Escale a pour fonction de s'assurer de la bonne coordination entre les équipes effectuant le traitement des passagers, des bagages, du trafic, du fret et du commissariat hôtelier sur une touchée dans le respect des règles de sûreté ,sécurité et des normes édictées par la Compagnie.

L'Escale doit assurer la maîtrise des sociétés sous traitées selon les normes édictées par l'assurance qualité.

III.2. Organigramme générale d'une escale :

III.2.1. Exemple (Escale Oran) :

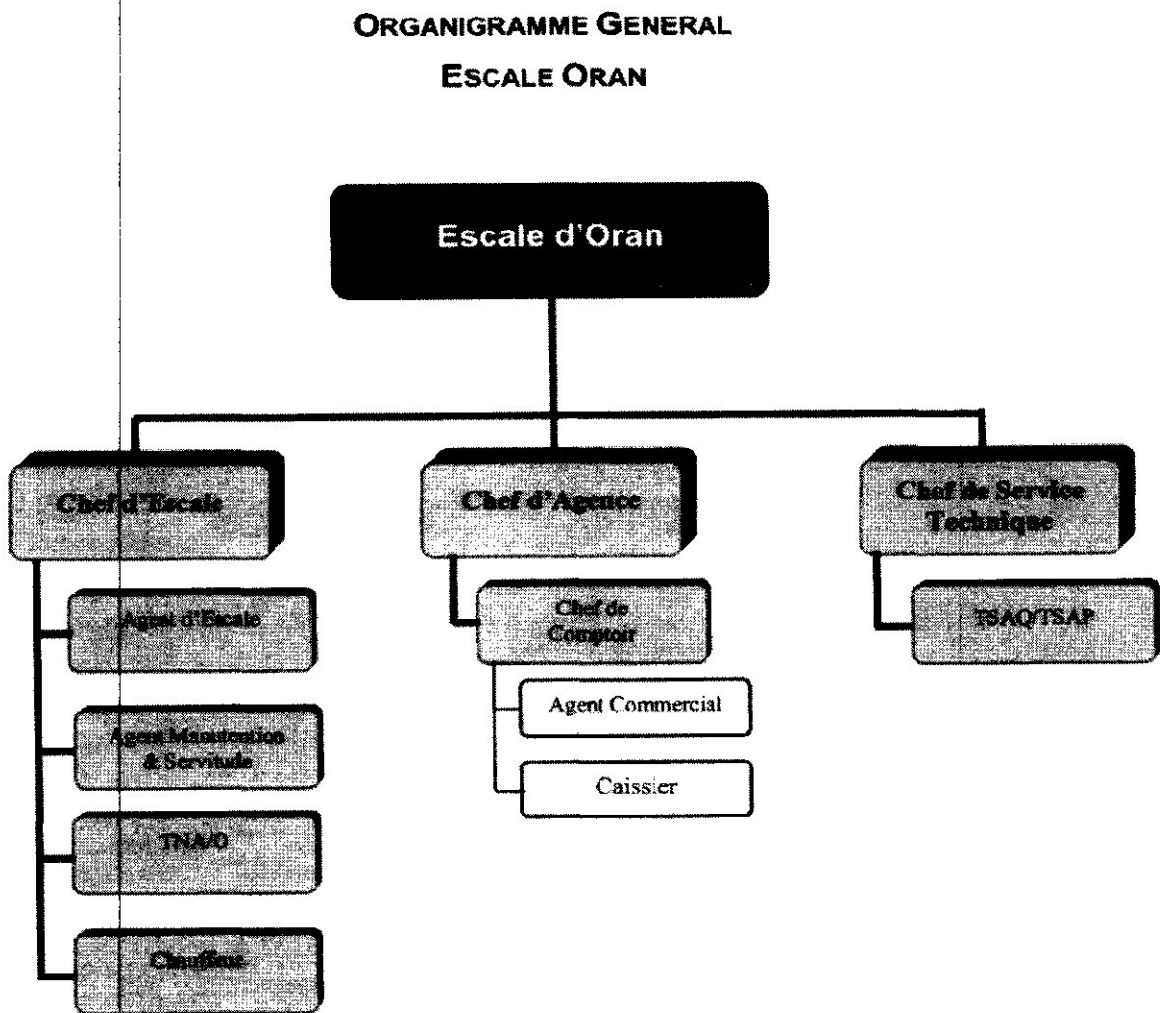


Figure8: Organigramme Générale d'une escale. [1]

III.3. Missions et attributions de personnel de l'escale :

III.3.1. Le chef d'escale :

A- Missions :

Sous la responsabilité du Sous Directeur Opérations Sol, le Chef d'Escale a pour mission de gérer les moyens humains et matériels de l'escale et d'assurer la réalisation des vols conformément aux normes, procédures et instructions de la Compagnie.

B- Attributions :

- Planifie, Organise et coordonne toutes les activités de l'escale ;
- Elabore le budget de l'escale ;
- Gère les dépenses et les recettes de l'escale ;
- Veille à la discipline et au bon fonctionnement de l'escale ;
- Entretient des relations de collaboration avec les opérateurs de la plateforme, les administrations publiques et la clientèle ;
- Maintient un contact permanent avec les Bureaux de Voyages ;
- Assure et veille à la mise en place des documents spécifiques de traitement des vols (Billetterie, manifeste, BCB, MCO, imprimés spécifiques, etc.);
- Veille à l'édition de la feuille des mouvements quotidiens de l'escale et en fait communication aux différents opérateurs de la plateforme aéroportuaire ;
- S'informe régulièrement des prévisions de chargements et des particularités et en fait communication aux personnels de l'escale;
- Veille à ce que les opérations de traitement des vols se fassent dans les normes et les règles de sécurité et de régularité ;
- Veille et assure le respect des procédures de travail ;

- Veille et assure le respect des procédures de travail ;
- Veille à ce que les matériels roulants, équipements de servitude et télécommunications soient disponibles et en état de fonctionnement;
- Suit et met à jour les manuels JEPPESEN, AIP, Manuel d'Exploitation, etc. ;
- Veille à la qualité de service et à la satisfaction de la clientèle ;
- Anticipe sur les cas d'irrégularités et met en place les mesures correctives éventuelles ;
- Contrôle les émissions et les encaissements en escale (billetterie, BCB, etc.) ;
- Assiste les passagers à particularités et les équipages;
- Elabore la synthèse des statistiques d'exploitation (chargements, ponctualité, irrégularités);
- Contrôle les dossiers de vol (coupons de vols, BCB, compte rendu, etc.).

C-Structure :

Pour assurer sa mission, le Chef d'Escale dispose de :

- Agent d'Escale,
- Agent Manutention et Servitude,
- TNA/O,
- Chauffeur

III.4.2.L'agent d'escale :

A- Missions :

Sous la responsabilité du Chef d'Escale, l'Agent d'Escale a pour mission d'exécuter toutes les tâches relevant de l'activité Passage (accueil, enregistrement, assistance particulière).

B- Attributions :

- Prépare les documents spécifiques pour l'enregistrement (cartes d'accès, PNL, étiquettes bagages, étiquettes et imprimés spécifiques) ;
- Prend connaissance des particularités de chargement et prépare les dispositions utiles ;
- Vérifie l'affichage du vol et des guichets ;
- S'assure de l'heure d'ouverture de l'enregistrement ;
- Procède à l'ouverture de l'enregistrement ;
- Accueille et informe au fur et à mesure les passagers des dispositions nouvelles ou particulières éventuelles (reconnaissance des bagages sous bord, objets de sécurité, horaire décalé...) ;
- Exécute le questionnaire de sécurité auprès de chaque passager ;
- Vérifie la conformité et la validité des documents de voyage (identité du passager avec le billet et le passeport);
- Confirme verbalement pour le passager sa destination et vérifie les coupons de vol ;
- Procède à la pesée des bagages ;
- Attire l'attention du passager sur l'excédent de bagage éventuel ;
- Procède à l'étiquetage des bagages jusqu'à la destination finale ;
- Taxe l'excédent de bagage ;
- Demande au passager le siège de son choix ;
- Emet la carte d'accès à bord ;
- Invite le passager à se présenter sans tarder aux formalités de départ ;
- Clôture l'enregistrement à l'heure limite d'enregistrement sauf avis contraire des responsables ;

- Transmet à la PVD et à l'embarquement les résultats enregistrés (nombre de passagers par classe et catégorie - adultes, enfants et bébés- le nombre de pièces et le poids des bagages);
- Procède à l'envoi des messages de particularités ;
- Elabore le dossier de vol et le remet avec les coupons de vol au Chef de Groupe ;

III.5.3. Agent manutention et servitude :

A- Missions

Sous la responsabilité du Chef d'Escale, l'Agent Manutention et Servitude a pour mission d'exécuter les opérations d'assistance au départ de l'aéronef comme à son arrivée et au point de stationnement dans le respect des délais et des règles de sécurité et de sûreté.

B- Attributions

- Met en place le matériel de servitude pour chaque mouvement et le récupère au terme de chaque opération;
- Assure le chargement et le déchargement des bagages de l'aéronef;
- Conduit les tracma et opère l'équipement de manutention complexe;
- Assiste le mécanicien de piste et réalise l'ensemble des opérations d'assistance au sol, tractage de l'aéronef, etc.;
- Dispose les bagages sous bord pour leur reconnaissance ;
- Procède au tri des bagages au départ et à l'arrivée selon les vols; Livre les bagages par classe (F, C, Y);
- Arrime les expéditions lourdes;
- Contrôle la conformité des emballages;
- Veille au chargement et déchargement du lot de bord technique;
- Participe à la sécurisation des bagages ou colis ouverts ou déchirés en procédant à leur reconditionnement;

- Procède au remplissage d'eau potable, vidange des toilettes et nettoyage cabine.

III.6.4. Technicien de navigation aérienne/opérations (TNA/O) :

A- Missions :

Sous la responsabilité du Chef d'Escale, le TNA/O a pour missions d'assurer la préparation des vols et documents, la coordination de la touchée et le chargement et déchargement des aéronefs.

B- Attributions

- Seconde le Chef d'Escale dans l'élaboration des prévisions et du plan de chargement ;
- Participe au contrôle de l'état des matériels roulants et équipements de servitude ;
- Participe à la mise en place des moyens d'assistance de l'aéronef ;
- Calcule la quantité minimum de carburant à embarquer ;
- Etablit les devis de poids et feuilles de centrage aéronef ;
- Prépare le dossier de vol (Météo, NOTAMS, plan de vol, prévisions et particularités de chargement, ZFW) et assure le briefing des équipages ;
- Procède au dépôt de plan de vol ATC ;
- Dépose le plan de vol ;
- Procède au briefing avec le Commandant de Bord en ce qui concerne les conditions et circonstances du vol ;
- Envoie les messages de mouvements et de chargements aux escales concernées ;
- Suit et met à jour les documents JEPPESEN, AIP, MANUEL D'EXPLOITATION, etc. ;
- Suit les feuilles TAL 001 ;
- Etablit la synthèse des dossiers de vol PVD/RAMP.

III.7.5. Chauffeur :**A- Missions :**

Sous la responsabilité du Chef d'Escale, le Chauffeur a pour missions de :

- Effectuer le ramassage et descente des équipages et du personnel d'Escale ;
- Assurer la conduite des navettes destinées à transporter les équipages de conduite et le personnel autorisé à la circulation sur la piste.

B- Attributions :**III.7.5.1. Chauffeur Hors piste :**

- Assure le transport des équipages (PNT, PNC et convoyeurs) et du personnel d'Escale;
- Réalise les opérations de ramassage et descente selon le planning journalier établi;
- Veille à l'état de propreté et à l'entretien des véhicules ;
- Constate et signale tout dysfonctionnement observé ;
- Assure le transport dans les meilleures conditions de sécurité et de confort ;
- Veille au respect des consignes de sécurité et du code de la route en vigueur ;
- Assure l'acheminement du courrier entre les différentes structures d'Escale;
- Applique les règles de sécurité et de sûreté aéroportuaire ;
- Choisit l'itinéraire le plus adapté à la destination ;

III.7.5.2. Chauffeur de piste :

- Assure le transport des équipages (PNT, PNC et convoyeur) et le personnel autorisé à la circulation sur l'aire de trafic;
- Assure les liaisons radio avec le poste de coordination ;
- Réceptionne les prévisions en matière de régulation des rotations des navettes de piste ;
- Assure le transport dans les meilleures conditions de sécurité et de confort ;
- Applique les consignes de sécurité et le code de la route en vigueur sur la piste (vitesse limitée, périmètre de sécurité autour des avions, respect des voies de circulation) ;
- Applique et respecte les règles de sécurité et de sûreté aéroportuaire ;
- Est tenu de disposer d'une autorisation de conduite de piste. [4]

Chapitre 04

La gestion d'escalat

IV.1.Introduction :

La qualité de l'assistance aéroportuaire en escale c'est 50 % de l'image au sol de la compagnie de transport aérien sur les critères suivants :

- départ à l'heure ;
- livraison des bagages à l'heure et à l'endroit prévu ;
- la résolution rapide des litiges ;
- le faible taux d'incidents au sol ;
- l'amabilité des agents.

Cette qualité repose essentiellement sur la compétence et la performance des personnels.

En effet, les coûts de main d'œuvre représentent environ (et en moyenne) 60% des charges d'exploitation de l'assistance aéroportuaire.

La compagnie Tassili Airlines dispose de deux types de gestion des escales à savoir :

- La gestion Autonome ;
- La gestion sous traiter ;

IV.2. Escale Autonome :

Assure l'ensemble des opérations nécessaires du traitement des passagers, aéronefs et fret sur la base principale de la compagnie.

Cette prérogative rentre dans le cadre de la gestion des Escales de Tassili Airlines conformément à ses exigences en matière de traitement des passagers, ainsi que dans le traitement des aéronefs sur piste.

IV.2.1. Acceptation et gestion des manifestes :

Seuls les manifestes établis par Tassili Airlines sont acceptés à l'enregistrement.

IV.2.2. Vols non-fumeurs :

Tous les vols de Tassili Airlines sont des vols non-fumeurs.

IV.2.3. Seating :

Tous les vols de Tassili Airlines sont traités avec un Seating.

IV.2.4. L'enregistrement :

IV.2.4.1. Ouverture des comptoirs d'enregistrement :

Généralement, les comptoirs d'enregistrement sont ouverts 02 heures avant STD.

Avant l'ouverture de l'enregistrement deux étapes sont importantes pour une meilleure exploitation du vol :

- La préparation technique et commerciale du vol :
 - Avoir toutes les informations concernant le vol (destination, nature des passagers transportés, type de machine engagé, version de la machine, position de la machine...)
- L'affichage et l'organisation de la zone :
 - Numéro et la position du box d'enregistrement.

IV.2.4.2. Enregistrement des passagers :

C'est l'ensemble des opérations qui, par la prise en charge du passager et de ses bagages, se concrétisent par l'émission d'une carte d'accès à bord.

Lors de l'enregistrement les agents désignés doivent suivre les consignes suivantes :

- Interdire les attroupements devant ou à proximité des guichets d'enregistrement ;
- Vérifier l'identité du passager (pièce d'identité et ordre de mission ou billet de passage,) avant l'enregistrement.
- Questionner le passager sur ses bagages : **"il est vivement recommandé d'afficher un petit sourire en toute circonstance"**

1. Bonjour (Bonsoir) Madame (Monsieur) ;
2. Puis-je voir votre pièce d'identité et votre billet (ou Ordre de mission) s'il vous plait ;

3. Avez-vous des bagages à enregistrer ?
4. Est-ce votre bagage ?
5. Avez-vous préparé par vous-même votre bagage ?
6. Connaissez-vous tout le contenu de votre bagage ?
7. Connaissez-vous le contenu de tous les cadeaux qui vous seraient éventuellement offerts ?
8. Avez-vous la certitude que votre bagage ne contienne pas d'objets interdits ?
9. Voulez vous poser vos bagages sur la bascule, un à un, s'il vous plaît ;
10. Avez-vous une préférence de siège ?
11. Voici votre carte d'accès à bord, l'embarquement est à , porte ;
12. Bon voyage.
 - Inviter les passagers à verrouiller leurs bagages de soute.
 - Communiquer au service manutention le nombre de pièces de bagages et le poids total enregistrés.
 - Veiller à ce que tous les bagages de soute soient scannés (RX).
 - Surveillance et protection des bagages avant leur transfert.
 - S'assurer que personne n'accède aux bagages enregistrés à l'exception des personnels désignés.

IV.2.5. Transport des articles dangereux :

Les articles susceptibles de présenter un danger durant le vol ne sont pas acceptés dans les bagages à main et doivent OBLIGATOIREMENT être remis dans les bagages en soute :

Ces articles sont : ciseaux, couteaux, limes à ongles, couverts de table, canifs, lames de rasoir, aiguille à tricoter, outils professionnels, objets ou simulant à des armes (jouets) etc.

Si ces articles n'ont pas été retirés à l'enregistrement, ils seront retirés au niveau du filtrage police.

En aucun cas ces articles ne doivent être mis dans une enveloppe sécurité et remis à l'équipage.

IV.2.5.1. Objet dangereux non admis en cabine :

Les objets confisqués par le service chargé des contrôles de sécurité au départ et non récupérés par leur propriétaire à l'arrivée doivent être enregistrés et conservés à l'escale par le service Litiges Bagages. Contacter dès que possible le passager au numéro de téléphone figurant sur l'enveloppe de sécurité. Sinon contacter l'affréteur du vol pour essayer d'obtenir un numéro de téléphone ou une adresse.

Les objets confisqués par le service chargé des contrôles de sécurité au départ et non restitués à l'arrivée doivent être traités comme AHL.

IV.2.6. Bagage :

Les bagages acceptés à l'enregistrement doivent avoir une rigidité et une résistance suffisantes pour, supporter les pressions résultant d'un chargement en soute ; il faut exclure de l'enregistrement tout emballage fragile.

IV.2.6.1. Excédent bagage :

Tout poids excédant la franchise de 12 Kg doit être refusée sur les avions Beechcraft 1900D.

IV.2.6.2. Traitement des bagages dépassants les 32KG :

Le ou les bagages qui déclenchent le dépassement des 32Kg ne sont pas admis sur les vols de la compagnie.

IV.2.6.3. Cas de divergences :**IV.2.6.3.1. Les bagages acceptés :**

- 1 poussette repliable ou un landau pour bébé/ fauteuil roulant et pliant/ou 1paire de béquilles et / ou un appareil orthopédique et dispositifs pour handicapés ;
- 1chien de mal voyant ;
- 1 bagage à main de cabine dont l'addition des trois dimensions n'excède pas 115 cm (((+40+20cm) et dont le poids ne dépasse pas les 5Kg ;
- Equipement handisport et équipements médicaux.

IV.2.6.3.2. Articles fragiles, périssables ou articles de valeur :

Le transporteur est dégagé de toute responsabilité découlant des articles suivants :

- Fragile ou périssable ;
- Argent, bijoux, métaux précieux ;
- Titres, valeurs, papiers d'affaire ;
- Autre objet précieux ;
- Médicaments à usage personnel (voir procédure sureté acceptation des liquides).

IV.2.7. Fermeture des comptoirs d'enregistrement :

Les comptoirs d'enregistrement ferment 30 minutes avant STD. Toute dérogation à cette règle doit faire l'objet d'un rapport détaillé. Le rapport doit être envoyé au nom du

Sous Directeur des Operations au Sol de Tassili Airlines SITA : ALGOWSF.

IV.2.8. Instrument de musique :

Les instruments de musique peuvent être acceptés à bord s'ils peuvent être placés dans les racks.

IV.2.9. Transport des animaux :

Les animaux sont normalement transportés en soute.

IV.2.9.1. Animaux vivants en soute :

Non acceptés sur les vols de Tassili Airlines.

IV.2.9.2. Animaux vivant en cabine :

- Normalement seuls les animaux suivants peuvent être acceptés en cabine : chiots, chats, oiseaux et chiens de mal voyant et de mal entendant.
- Le poids maximum d'un animal vivant en cabine (Pets) est de 05Kg ;
- Le conteneur de l'animal vivant en cabine doit être muni d'un système de fermeture approprié et de trous d'aération et ne doit pas dépasser les dimensions suivantes : 55 x 40 x 20 cm de façon à pouvoir être placé sous le siège.

- Les passagers avec un animal en cabine ne doivent pas être placés sur des sièges
- juxtaposant les issues de secours.
- Le nombre maximum d'animaux en cabine est fixé à 2 sur un même vol

Le transport des chiens de mal voyant et mal entendant doit normalement être effectué en soute si le vol est complet. Si la présence de ce chien ne dérange pas les passagers d'un vol rempli au 2/3 maximum, le chien pourrait être accepté à l'arrière de la cabine à condition qu'il soit muselé et correctement harnacher.

IV.2.10. Passagers handicapé :

L'escale de départ doit être informée 48h à l'avance de la présence de passager handicapé à bord ou de passager nécessitant une assistance particulière à l'embarquement et au terminal (passages âgés).

Les handicapés moteurs sur une chaise roulante sont classés en trois catégories :

1. **WCHC** : (C pour « cabin Seat ») personne ne pouvant pas se mouvoir seule
2. **WCHS** : (S pour « Step ») personne ne pouvant se mouvoir seule sur le plan horizontal uniquement et avec difficulté.
3. **WCHR** : (R pour « Ramp ») personne pouvant se mouvoir seule sur tous les plans.

IV.2.11. Enfants voyageant seuls « UM » :

UM : Ce sont les enfants de quatre ans inclus à douze ans exclus voyageant seuls ou en groupe. L'escale de départ doit être informée de la présence d'UM sur le vol au moins 48h avant le vol.

- La prise en charge se fait au comptoir d'enregistrement de l'aéroport de départ et se termine par la mise de l'enfant à la personne prévue à l'arrivée ;
- Une décharge doit être signée par l'accompagnateur.
- La présence des documents de voyage est nécessaire : billet de passage, documents officiels exigés par les autorités du pays de départ ou de destination, autorisation parentale.
- L'enfant doit être placé de telle façon que, sur un bloc siège double ou triple, au moins un des sièges soit occupé par un passager adulte (âge minimum 18 ans) n'ayant pas à sa charge un enfant de moins de 2 ans.

IV.2.12. Femmes enceintes :

Jusqu'à la fin du sixième mois, le transport des femmes enceintes est autorisé sans décharge de responsabilité et sans certificat médical.

A partir du septième mois et jusqu'à la fin du huitième, le transport n'est autorisé qu'avec la remise obligatoire d'une décharge et d'un certificat médical émis durant les sept jours précédents le voyage ainsi qu'un certificat d'aptitude de voyage délivré par un médecin assermenté.

IV.2.13. Transport de dépouille mortelle :

Le transport de dépouille est effectué après arrangement spécial auprès de la Direction

Exploitation de Tassili Airlines. SITA : ALGOWSF.

Les dispositions suivantes doivent être considérées :

- Dérogation exceptionnelle délivrée par la DACM ;
- Documents de voyage délivrés par les autorités ;
- Le cercueil doit porter extérieurement une marque, plaquette ou autre signe apparent confirmant la présence d'un épurateur agréé ;
- Le cercueil doit être placé dans un compartiment isolé des occupants de l'avion en ce qui concerne le conditionnement d'air et ne peut être placé à proximité que des matériaux inertes, à l'exclusion toutefois d'objet destiné à se trouver en contact fréquent avec des personnes (trousse, bagages, jouets, denrées alimentaires, vêtements, etc...) ;
- Il faut que le cercueil soit équipé de dispositif épurateur de gaz et qu'il soit démontré ;
- que cet épurateur de gaz exigé peut remplir ses fonctions dans les conditions habituelles de vol que rencontre un avion au cours d'un voyage en particulier pendant les montées et les descentes, et en cas d'incidents de dépressurisation.

IV.2.14. Prisonniers et expulse :

Non acceptés sur les vols de Tassili Airlines.

IV.2.15. Passagers non-admis :

Non acceptés sur les vols de Tassili Airlines.

IV.2.16. Passager sur civière :**IV.2.16.1. Emplacement / Installation / Consignes particulières :**

- Si le passager sur civière nécessite une assistance particulière (fourniture d'oxygène) ; (ou maintient sous perfusion), l'accompagnateur devra être un médecin ou un membre qualifié du personnel médical ;
- Une décharge de responsabilité et un certificat médical sont exigés ;
- L'installation d'une civière n'est possible qu'en classe économique uniquement ;
- Il est interdit d'installer des passagers sur civière devant les issues de secours ou au-dessus d'une trappe de visualisation ;
- La civière doit être de façon préférentielle, installée sur les trois derniers rangs coté droit si une deuxième civière est nécessaire, elle prend place sur les trois (3) derniers rangs coté droit ;
- Elle nécessite l'utilisation de trois (3) rangs successifs de siège ;
- Les sièges jouxtant ceux occupés par la civière sont normalement neutralisés ; ils doivent être dé commercialisé ;
- Cependant, les passagers accompagnants le malade peuvent être placés sur les sièges jouxtant la civière ;
- Ne pas installer à proximité du malade ;
- L'installation de la civière par les services de la Direction Technique (Entretien en ligne).

IV.2.17. Oxygène thérapeutique :

L'oxygène thérapeutique est accepté à bord si :

- Il est homologué aviation de type SCOTT 9700 (5500-5600-9800) ou SCOTT AVIOX single ou dual pack ;
- La quantité d'oxygène est suffisante pour la durée de vol ;
- Le passager est accompagné d'une autre personne capable d'utiliser cet oxygène.

En cas d'absence d'accompagnateur, une décharge de responsabilité doit être signée par le passager.

L'escale de départ doit être informée au moins 48 heures à l'avance. L'équipage du vol doit avoir pris conscience de ce type de passager.

IV.2.18. Irrégularités :

En cas de retard Tassili Airlines, la règle générale est d'assurer aux passagers les prestations appropriées en fonction de l'heure du jour comme suit :

Durée du retard :

- **0h - 02h Aucun**
- **02h – 03h Rafraichissement**
- **03h – 04h Snack + Rafraichissement**
- **04h – 06h repas approprié**
- **Au-delà de 06H HOTAC suivant l'évaluation de la situation**

Cependant, l'escale concernée doit informer le Département Gestion des Escales à Alger

IV.2.19. L'embarquement :

Le départ d'un vol à l'horaire prévu est en partie lié à un embarquement effectué dans les temps et, dans de bonnes conditions.

Pour cela, invité les passagers dès l'enregistrement à travers des appels sonores à se présenter rapidement aux salles d'embarquements afin que l'ensemble ou au moins la majorité des passagers soit en "zone départ" pour l'embarquement dès que celui-ci est déclenché.

Par ailleurs, au niveau des aéroports existent encore des salles d'embarquement ; il est recommandé de procéder au regroupement des passagers à l'intérieur de salle de celles-ci le plus tôt possible afin d'activer l'embarquement en temps opportun.

L'embarquement ne peut s'effectuer qu'avec le « TOP » préalable du Commandant de Bord.

IV.2.19.1. Pré-embarquement :

Les familles voyageant avec des enfants de moins de 5ans et les passagers nécessitant une assistance particulière sont pré embarqué.

Il est indispensable que les opérations d'embarquement se déroulent dans l'ordre et la discipline et dans les meilleures conditions de sécurité.

IV.2.19.2. Embarquement effectué "A PIED" :

Lorsque l'embarquement est réalisé à pied, pour la sécurité des passagers le trajet de l'aérogare jusqu'à l'avion doit s'effectuer sous le contrôle d'agents de la compagnie ; il doit être en usage uniquement dans les escales démunies de bus et, où l'aire de stationnement est à proximité de l'aérogare.

Les passagers ne doivent en **AUCUN CAS EVOLUER SEULS** sur les aires de trafic.

EN AUCUN CAS, même si **CELA PERMET D'ECOURTER LA DISTANCE** ; les passagers ne doivent pas être conduits par un **CHEMINEMENT INHABITUEL** et **HORS**

DE PROTECTION des barrières anti-souffle s'il y en a.

L'agent emmenant les passagers vers l'avion **DOIT FAIRE PREUVE D'AUTORITE**

NECESSAIRE pour **NE SE LAISSER EN AUCUN CAS DEPASSER** et, régler la marche à une vitesse normale.

Il évitera par ailleurs de passer sous les ailes de l'avion et veillera à ce que les passagers ne le fassent pas.

Au niveau de l'avion, surveiller le flux de manière à ce qu'il ne constitue aucun bouchon sur l'escabeau (faire passer un seul passager à la fois sur l'escabeau).

IV.2.19.3. Embarquement réalisé par BUS :

Lorsque l'embarquement est réalisé en bus, surveiller le flux de passagers à la sortie de la salle de manière à ce que celui-ci s'effectue dans la discipline.

Veiller à ce que les passagers ne soient pas "entassés" dans les bus ; lorsqu'un nombre raisonnable de passagers est admis dans le bus, arrêter la sortie des passagers des salles pour qu'un autre bus se mette en place.

Si un seul bus est disponible, la même procédure doit être mise en œuvre ; un agent accompagnera les premiers passagers à l'avion et, reviendra pour effectuer une ou deux autres rotations.

Faire descendre les passagers des bus suivant les instructions des services BPFA et, chronologiquement les passagers d'un **BUS A LA FOIS**, pour permettre une bonne fluidité des passagers et, d'éviter par la même occasion, un encombrement sur l'escabeau.

L'agent chargé de l'embarquement restera au pied de l'escabeau ou à l'entrée de la passerelle jusqu'à ce que tous les passagers soient bord de l'avion.

IV.2.20.Reconnaissance des bagages :

La reconnaissance des bagages est effectuée par les passagers avant l'embarquement, au pied de l'avion dans les conditions requises de sécurité et de manière ordonnée.

Pour cela :

- Disposer les bagages par rangées et séparément ;
- Ranger les autres bagages par catégorie selon :
 - Les valises
 - Les cabas
 - Les divers sacs
 - Les cartonnages

Les allées entre les rangées de bagages doivent permettre une circulation aisée et fluide.

Les bagages doivent être sous surveillance constante.

- A l'arrivée des passagers, procéder à la reconnaissance des bagages par petits groupes et de manière ordonnée.
- Identifier les bagages non reconnus par l'étiquette porte adresse ou le talon de bagages et procéder à l'appel du passager à bord pour la reconnaissance de son bagage.

- Tous les bagages non reconnus seront répertoriés et remis au service de Litige bagages, avec la liste de ces bagages le numéro de l'étiquette, le nom du propriétaire et le type de bagage.
- Les bagages non reconnus feront l'objet d'une annonce.

IV.2.20.1. Les différents incidents bagages :

Chaque type d'incident bagage fait l'objet d'un traitement particulier :

- Bagage en déficit-AHL(Advise if Hold)
- Bagage en excédent-OHD(On Hand Bagage)
- Bagage retardé ou dévoyé faisant l'objet d'un réacheminement FWD(Forward)
- Bagage endommagé et /ou spolié (objet manquants à l'intérieur) DPR(Damaged Pilferage Report)

IV.2.20.2. Réclamation litige bagage :

A l'arrivée, les bagages enregistrés sont remis au porteur du bulletin de bagages. En cas de dommages causés aux bagages transportés ou manquant partiel, le passager doit le déclarer auprès de Tassili ou de la compagnie d'assistance, immédiatement ou au plus tard dans un délai de sept jours à dater de la réception du bagage.

En cas de non arrivée des bagages, le passager doit faire immédiatement et avant de quitter la zone d'arrivée de l'aéroport, une déclaration de perte (Instruction du formulaire

PIR (Property Irregularity Report), auprès de la compagnie d'assistance de Tassili Airlines.

Des imprimés sont fournis aux passagers indiquant la procédure à suivre en cas d'incident bagage. Le remboursement se fera conformément aux règles de la convention de

Varsovie.

IV.2.21. Message de mouvement :

Un message de mouvement doit être envoyé automatiquement après chaque départ et arrivée aux destinations. [5]

IV.3. Escale supervisé (sous traitant) :

- Définir les moyens opérationnels nécessaires aux différentes escales,
- Sélectionner les compagnies d'assistance dans les escales extérieures, négocier et suivre l'application des contrats correspondants,
- Veiller à la bonne application des procédures afin d'harmoniser le traitement des passagers et s'assurer de la qualité du service en escales.

Cette tâche est de superviser l'assistance fournie aux vols Tassili Airlines conformément à ses exigences en matière de traitement des passagers ainsi que des aéronefs sur piste.

Cette technique est applicable par les chefs d'escale Tassili Airlines ainsi que tous les assistants de la compagnie aux différentes escales.

Elle régit en particulier les aspects tels que traitement des bagages, les passagers spéciaux et autres irrégularités.

IV.3.1. Organisation :

La fonction Supervision est assurée par le chef d'escale qui doit assurer la veille, la supervision et la coordination avec les services du siège des différentes activités d'une touchée.

Le chef d'escale est chargé de superviser les services définis par des clauses contractuelles et rendus par le Fournisseur au niveau des différentes escales.

Il est chargé du suivi de l'exécution du programme journalier et habilité à prendre les décisions nécessaires au traitement des vols de la compagnie.

Tassili Airlines doit garantir à travers cette fonction :

- Le respect de la qualité du service fournie aux passagers.
- Le respect du cadre légal et réglementaire du contrat de transport le liant au passager, notamment en cas d'irrégularité.

- Le respect des exigences réglementaires et opérationnelles qui régissent le transport aérien (DACM, IATA, OACI, JAR, IOSA...);
- Le respect des exigences procédurales et opérationnelles propres à la compagnie et les prestations fournies aux personnels navigants.

Le chef d'escale est en charge de préserver les intérêts de la compagnie en surveillant la régularité de la flotte et en relevant les anomalies d'exploitation liés aux services du fournisseur et ce en parfaite coordination avec la surveillance des vols.

IV.3.2. Généralités :

Le chef d'escale requiert les qualités suivantes :

- Courtoisie.
- Sens commercial.
- Facilité de contact.
- Qualité d'organisation.
- Ascendant et autorité.
- Compétence professionnelle.

Il assure dans la mesure du possible la supervision des différentes activités liées aux processus TRAITER LES PASSAGERS et TAITER LES AVIONS.

IV.3.3. La supervision passage :

Le passage est le traitement des passagers et de leurs bagages au niveau de l'enregistrement jusqu'à leur embarquement et le débarquement des passagers jusqu'au retrait de leurs bagages.

Ceci concerne essentiellement :

- L'acceptation des passagers
- La gestion manuelle.
- Le traitement des passagers à particularité.
- L'accueil et l'embarquement des passagers
- L'arrivée et le transit des passagers
- La recherche des bagages (Litige Bagages)

La supervision " Passage " constitue l'aspect commercial de l'exécution du contrat de transport.

Cet aspect garantit l'exécution de ce contrat dans un cadre légal et réglementaire et dans des conditions optimales de qualité, de sécurité et de sûreté ainsi que des procédures propres à Tassili spécifiées dans le GOM.

Le chef d'escale est à ce niveau l'interlocuteur privilégié des responsables des entités Acceptation, Accueil et Litige Bagages du sous traitant.

En cas d'irrégularité, il est informé par le canal de la coordination du sou traitant, pour une action concertée avec les différents intervenants.

IV.3.4. La supervision piste :

On entend par "Piste" l'activité liée au traitement opérationnel des vols.

Ceci concerne essentiellement :

- La préparation opérationnelle des avions.
- Le tri des bagages au départ.
- Le chargement et le déchargement des avions.
- L'acheminement et la livraison des bagages à l'arrivée.
- La coordination entre les entités opérationnelles des sous traitants avec celles de Tassili au niveau de la surveillance des vols.

Le chef d'escale doit s'assurer que toutes les activités d'une touchée sont menées dans les conditions optimales de qualité, de sécurité et de sûreté.

Il est le garant du respect des exigences réglementaires et des procédures propres à Tassili spécifiés dans le GOM.

Il est l'interlocuteur privilégié des responsables du sous traitant.

En cas de litige avec le personnel navigant, il est habilité à intervenir au mieux des intérêts de Tassili.

Il est appelé à vérifier les causes de retards et à rendre compte à la surveillance des vols.

IV.3.5. Prérogatives :

Le chef d'escale adhère aux missions et objectifs spécifiques de la compagnie et assure leur suivi au quotidien.

Il assure la coordination entre l'organisme assistant et les services de la compagnie :

- La surveillance des vols
- La régulation PN.
- Le catering
- L'entretien en ligne.

Le chef d'escale se tient informé des particularités du jour à travers tout télex (SITA) à caractère opérationnel et commercial concernant les vols en cours.

Il veille au respect des normes de sécurité et de sûreté au cours du traitement des vols Tassili.

Il doit éviter d'interférer en temps réel avec l'activité des agents de la compagnie d'assistance, sauf dysfonctionnement majeur nécessitant son intervention.

En cas de litige avec les passagers, il est habilité à intervenir pour apaiser la tension, dissiper et résorber tout malentendu.

IV.3.6. Traitement passage :

IV.3.7.1. Enregistrement :

Il doit veiller :

- A l'ouverture des vols à temps et du nombre de comptoirs alloués.
- Au traitement des passagers à particularité au niveau de l'enregistrement.
- Au traitement de la liste d'attente et la clôture des vols à temps.

Il intervient en cas de litige entre le passager et l'organisme assistant pour les cas suivants :

- Documents de voyage
- Etat de réservation.

En cas d'incident entre un passager et l'organisme assistant, le chef d'escale intervient de manière à réduire les tensions et donner les explications ou les excuses nécessaires.

IV.3.7.2.Embarquement :

- Il veille à la bonne signalisation de la salle d'embarquement.
- Il vérifie l'affichage du N° de vol, de la destination et de l'heure de départ ou la mention « Retardé » si tel est le cas.
- Il s'assure de la présence du personnel de l'organisme assistant en nombre suffisant et dans les délais impartis.
- Il s'assure que les annonces d'embarquement ont lieu à l'heure prévue de manière claire, régulière et précise.
- Il s'assure du respect de la chronologie de l'embarquement :
- Il supervise les pré- embarquements et s'assure que la priorité est donnée aux UM, familles avec bébés et passagers handicapés.
- Il s'assure que l'embarquement est séquentiel et fluide.
- Il vérifie l'application des consignes de sûreté et la vérification des documents de voyage.
- Il coordonne avec l'organisme assistant l'information des passagers, en cas d'irrégularité, au moyen d'affichage et d'annonces régulières.
- Il déclenche, en cas de retard l'offre de prestations aux passagers selon les paliers de retard suivant :
 - **0h - 02h Aucun**
 - **02h - 03h Rafraichissement**
 - **03h - 04h Snack + Rafraichissement**
 - **04h – 06h repas approprié**
 - **Au-delà de 06H HOTAC suivant l'évaluation de la situation**

Cependant, l'escale concernée doit informer le Département Gestion des Escales.

IV.3.7.3. Litige bagages :

- Il veille à l'application des procédures de traitement des bagages.
- Il participe à l'étude des problèmes bagages au niveau de l'escale.
- Il recherche les causes et les anomalies et engage les actions correctives en collaboration avec l'organisme assistant.
- Il veille à l'embarquement des bagages en rush ou en transit et recherche les possibilités d'acheminement en concertation avec les Responsables de l'organisme assistant et en avisant l'escale de destination.

IV.3.8. Traitement avions :

Il s'assure de :

- La préparation opérationnelle des vols.
- La mise en place du matériel de servitude.
- De la présentation à temps du personnel de l'organisme assistant.
- De l'optimisation du chargement.

Il assure le suivi :

- Du nettoyage cabine.
- De l'avitaillement des avions.
- Du chargement et du déchargement des bagages dans le respect des priorités établies.
- Du traitement adéquat des bagages en correspondance.
- De la livraison des bagages dans des délais raisonnables.

Il contrôle :

- L'application de la procédure de réconciliation des bagages.
- La mise en place des filets de soute.

Il veille au respect du temps d'escale et en cas de retard :

- Il prend les dispositions nécessaires afin d'écourter les délais.
- Il vérifie le code DL attribué et en cas de litige procède à un rejet.

En cas de différend entre l'équipage et l'organisme assistant, il intervient pour trouver une solution.

IV.4. Compte rendu :

Un compte rendu de vacation est renseigné en fin de chaque vacation sur un registre prévue à cet effet, il comporte :

- Les faits saillants de chaque vacation.
- Les irrégularités traitées,
- Les retards accusés et les commentaires y afférent,
- Les problèmes rencontrés,

Un tableau de suivi de la qualité de service de l'organisme assistant est joint à ce rapport.

Ces comptes rendus feront l'objet d'un récapitulatif hebdomadaire où seront identifiés les anomalies et les défaillances ainsi que le niveau de qualité de l'assistance fournie pour alimenter la revue mensuelle avec les responsables du sous traitant.

IV.5. Incident d'exploitation :

Toute anomalie d'exploitation, incident, ou dommage avion doit faire l'objet d'un télex préliminaire avant toute investigation, enquête et rapport transmis au Directeur de l'Exploitation.

Le message préliminaire sera envoyé sans délais selon le format correspondant aux adresses ALGOWSF (Directeur de l'Exploitation/Copie FSB : Bureau Safety)

IV.6. Briefing mensuel :

Un briefing mensuel sera tenu avec les responsables du sous traitant afin d'analyser les défaillances dans le but de mettre en place des actions correctives adéquates et des échéances.

Un PV de briefing sera dressé en fin de réunion selon un format standard.

Les actions correctives et les engagements pris par les responsables du fournisseur seront examinés lors du briefing suivant pour en vérifier la pertinence et l'efficacité.

IV.7. Rapport mensuel :

Un rapport mensuel sera élaboré selon un canevas spécifique en Annexe 1 et reprendra, outre les statistiques de chargement, de dépenses et de recettes escale, une évaluation sur le niveau d'assistance fournie.

A ce rapport seront joints les formulaires d'évaluation de l'assistance et les PV de briefing Fournisseur qui serviront d'outil de suivi et de contrôle à l'entité Gestion des Escales à la direction de l'Exploitation. [6]

IV.8. Conclusion :

L'assistance aéroportuaire en escale est une course contre la montre (tout est programmé et conçu selon le principe du compte à rebours pour respecter un objectif prioritaire : le respect de l'heure de départ du vol)

L'assistance aéroportuaire est une activité très coûteuse (gros investissement de départ en équipements et matériels qui constitue le ticket d'entrée dans la profession) et très concurrentielle en dépit d'une marge relativement réduite (estimée à 3 ou 4 %), d'autant qu'elle s'exerce dans l'univers du transport aérien qui travaille généralement en déficit de façon quasi structurelle.

V.1. Introduction :

De nos jours, le rôle de l'informatique devient indispensable et sa présence de plus en plus répandue par son efficacité ainsi que son utilité. Ce fait s'explique par les applications importantes de l'informatique dans presque tous les domaines de l'entreprise et de la vie quotidienne.

Dans le cas présent le Service de Gestion d'Escale gère d'une manière manuel tout les procédures des escales de la compagnie TASSILI AIRLINES .Pour cela, on a essayé de concevoir une application qui se rapproche le plus possible les outils de la gestion, tout en répondant aux mieux au cahier des charges défini par le Chef de Service Gestion d'Escale.

Dans le but d'automatiser les taches qui se déroulent au niveau de Service Gestion d'Escale tel que la gestion de personnel, de matériel, de document ainsi que les statistiques des mouvements pour les différentes escales de la compagnie, toutes les activités se déroulent sur les pages de l'application (logiciel) : l'utilisateur entre les informations nécessaires, puis clique sur un bouton pour recevoir les résultats désirés. Le système s'appuie sur une base de données relationnelle développée en Langues DELPH 5.

Le chapitre est consacré au mode d'emploi qui présentera la description de l'application et les fonctions des pages.

V.2. Présentation de l'étude :

V.2.1. Présentation du sujet :

Il s'agit de concevoir et de réaliser une application pour la gestion des escales au niveau de la compagnie TASSIL AIRLINES en répondant au besoins des utilisateurs et résolvant les problèmes de la gestion rencontrés.

V.2.2. Problématique :

La gestion d'escale de la compagnie TASSILI AIRLINES devient de plus en plus compliquée vue la manière dont elle est gérée à savoir la domination du papier et le manque d'exactitude dans l'obtention d'information que se soit au niveau du service ou bien en se qui concerne les escales et parmi les défaillances de l'ancienne gestion on cite entre autres :

- Les retards dans l'envoi des rapports mensuels et le risque de perte de l'information.
- Méconnaissance de l'état de l'escale à tout moment.
- Masse d'informations importantes traitées manuellement.
- Le risque d'avoir les statistiques non fiables.
- Mauvais archivage des rapports mensuels.

V.2.3. Objectifs de l'étude :

La gestion des escales basée sur le papier est une méthode devenue obsolète de nos jours vu le progrès et le développement du domaine des nouvelles technologies de l'information et de communication et des systèmes d'information. En tenant compte de toutes ces technologies et de la révolution du domaine d'informatique, on a conçu la présente application qui va être exploitée notamment par les différentes escales de la compagnie et par le Service Gestion d'Escale également. En effet, informatiser le processus de gestion d'escale apporte les améliorations suivantes :

- La sauvegarde de l'information afin d'éviter les pertes des données acquises au cours des dizaines de mois d'exercice ;
- Assurer le remplissage correct des données.
- Connaissance de l'état des escales et réduire les délais de réponse.
- Organisation et simplification de travail.
- Un meilleur classement des informations ;
- Un accès au plus grand nombre d'informations précises dans un temps relativement court ;
- L'utilisation de l'outil d'impression.

V.3. Cahiers de charges :

V.3.1. Besoins :

La compagnie Tassili Airlines possède neuf escales a savoir ALG, HAMRA, HME, GHA, ORN, CZL, IAM, RNS, TFT, d'où le besoin d'un tel projet qui a pour but de gérer d'une manière automatisée ces escales de différentes wilaya du pays.

V.3.2 Objectifs :

Réaliser une application qui gère les escales à partir d'une base de données ainsi qu'une interface graphique associée, qui rend transparent la gestion de la base pour l'utilisateur. Elle devra être la plus simple et intuitive possible de façon à ne nécessiter aucun apprentissage particulier.

V.3.3. Les contraintes :

La base de données est une base paradoxe 7 et la gestion de cette base doit se faire par l'intermédiaire d'une interface graphique réalisée en langages delphi5.

L'application doit pouvoir fournir les services suivants :

- Possibilité de gérer le matériel, le personnel, la documentation, et les statistiques mouvements.
- Pouvoir identifier ces éléments ainsi que leurs caractéristiques propres.
- pouvoir répertorier le tout dans la base de données.
- Pouvoir ajouter, modifier ou supprimer plusieurs éléments ayant les mêmes caractéristiques.

Ainsi que des fonctionnalités de base que doit fournir tout outil de gestion :

- ◆ Pouvoir suivre le contenu en temps réel.
- Assurer l'unicité des codes (identifiant).
- Génération d'une fiche technique imprimable propre à chaque matériel.

- Pouvoir interroger, directement, la base de données.
- Éviter la redondance des éléments de l'escale.

V.4. Présentation de langage de programmation :

V.4.1. Le langage Delphi :

Delphi est un environnement de développement intégré propriétaire, fonctionnant sous Windows, créé en 1995 et édité par Borland. À l'époque, la création des programmes graphiques sous Windows se faisait en grande majorité soit en utilisant la chaîne de compilation Visual C++, ou bien avec le RAD Visual Basic. Le premier outil étant excessivement complexe et le second plutôt peu structuré, Delphi apparaissait alors comme une alternative viable pour beaucoup de développeurs qui souhaitaient créer des programmes standards pour Windows.

Un projet en Delphi comporte deux structures :

- La partie visuelle du programme.
- La partie code du programme avec les procédures et les fonctions du programme.

V.4.2. Base des données :

Une base des données est un ensemble structuré, organisé et intégré de données enregistrées sur des supports accessible par l'ordinateur, pour satisfaire simultanément plusieurs utilisateurs de façon sélective et en temps opportun.

Les caractéristiques et les avantages qui offrent une base de données :

- Description des données : décrire l'ensemble des données stockées dans la base de données.
- Manipulation des données : rechercher, sélectionner, et mettre à jour des données.
- Concurrence d'accès : détecter les conflits d'accès et les traiter correctement.

- Confidentialité des données : Privilège d'accès.
- Intégrité des données : Validité et cohérence des données.

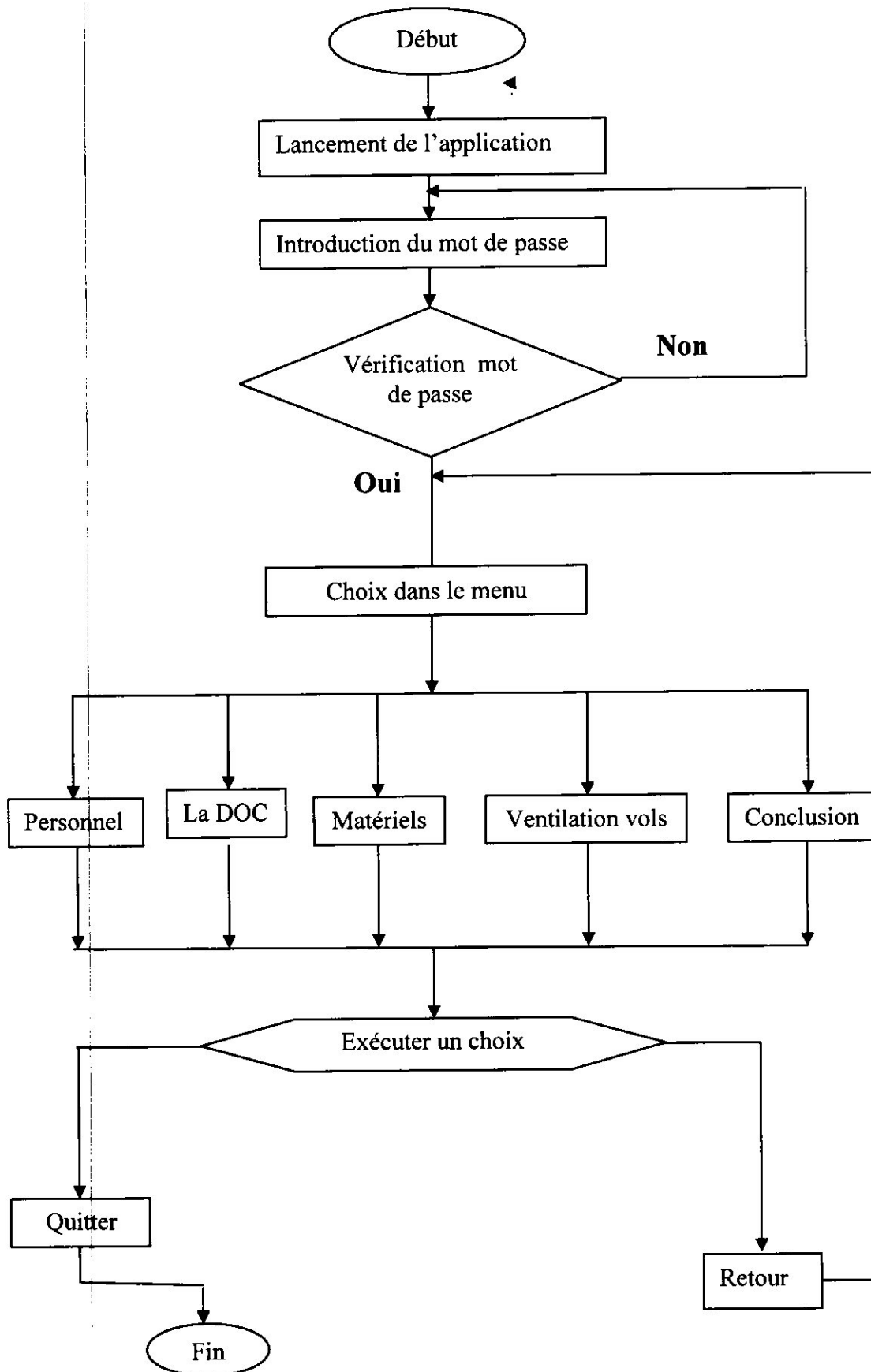
V.4.3. Présentation des tables :



Table	Nbr des Champ	Type	Action						
TABarrivee	18	Alphanum							
TABMois	05	.							
TABDEP4	18	.							
TABDoc2	11	.							
TABFICHOCAM	21	.							
TABFICHEAU	17	.							
TABFICHGPU	20	.							
TABFICHTRACK M	18	.							
TABVIDT01	09	.							
matériels	04	.							
TABP1	47	.							
TABP2	10	.							
DIDA	05	.							
TABDEST	06	.							
TABSTATmouv	26	.							
TABC2	06	.							
TABVENTRETAR	13	.							
TABVENT	07	.							

Tableau01 : Présentation des tables de logiciel.

V.5. L'architecture de l'application :



V.6. Interface du modèle :

- **Droit d'accès :**

Avant de traiter la fonction de chaque page, il convient d'expliquer les droits d'accès à l'application, absolument nécessaires pour la raison de sécurité. Seules les personnes possédant le mot de passe peuvent accéder au système afin d'y effectuer des opérations.



Figure9:Droit d'accès.

Accès au logiciel :

- saisir le mot de passe.
- Faire valider le mot de passe.
- une fois la session, est ouverte il arrive directement à la page d'accueil (figure 10).
- Le Botton quitter permet de terminer l'application.

- **Page d'accueil :**

Le menu principal du système se trouve dans la page d'accueil ou il y a toutes les opérations de l'application, Celles-ci sont présentées comme un menu. Pour choisir une rubrique quelconque, il suffit de cliquer sur l'opération désirée.

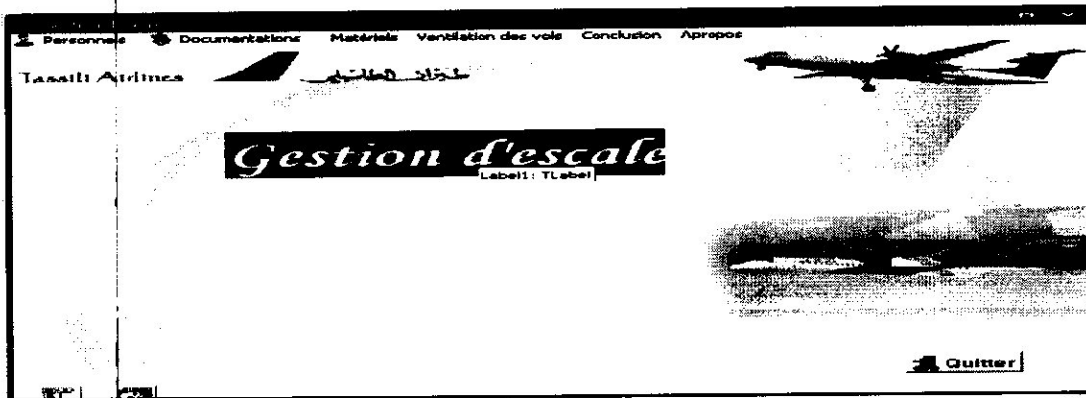


Figure10:Page d'accueil.

• **Traitement des informations :**

- On cliquant sur l'anglet (personnels), la fiche individuelle direction exploitation s'ouvre :

FICHE INDIVIDUELLE DIRECTION EXPLOITATION

Matricule:

Date de recrutement: S/Direction: L'escale:

Nom: Prénoms: Groupe Sanguin:
 Nom de la jeune fille:
 Né(e) le: à: N° d'identité Nationale: Délivré le: à:
 Fil(s) de: et de: N° Permis de Conduire: Délivré le: à:
 Nationalité: Adresse exacte: N° Passeport: Délivré le: à:
 Fonction: Numero: Prenom: N° Compte bancaire:
 Diplôme: N° Sécurité Sociale:
 Délivré le:
 Banque:
 N° Sécurité Sociale:

Tel Dom: Tel Mobile:

Figure11:Fiche de personnel.

Cette fiche permet les actions suivant :

- Choix de l'escale.
- Ajouter une personne.
- Supprimer une personne de la table.
- Rechercher une personne dans la table.
- Imprimer une fiche individuelle d'une personne.

- Le Bouton retour permet de revenir à la fiche principale.
- un simple clique sur le Bouton quitter permet de terminer l'application.
- On cliquant sur l'anglet (Documentations), la fiche Documentation s'ouvre :

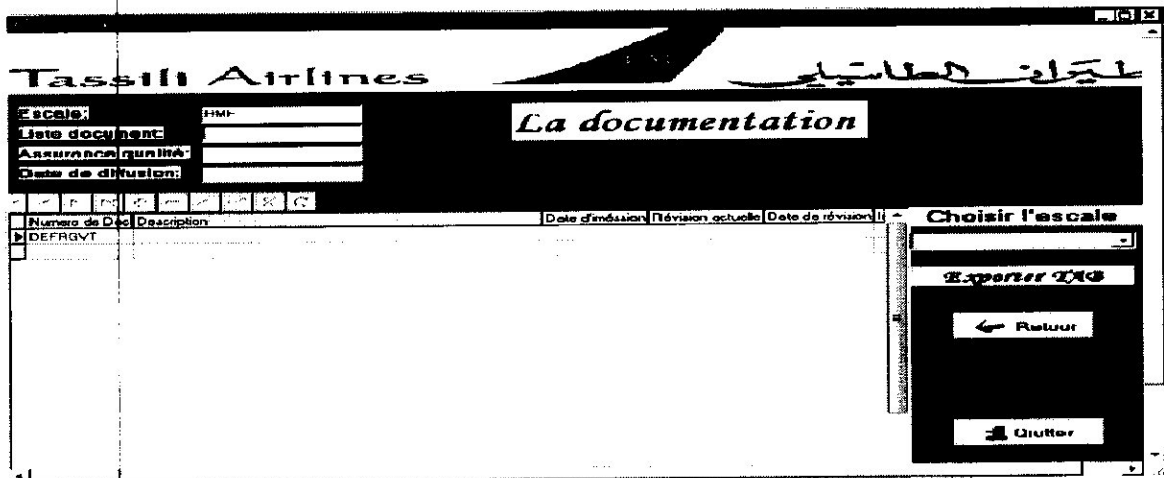


Figure12:Fiche de documentation.

Cette fiche permet les actions suivant :

- Choix de l'escale.
- Ajouter un document.
- Supprimer un document.
- Rechercher un document.
- Imprimer un document désiré.
- un simple clique sur le Bouton quitter permet de revenir à la fiche principale.

➤ On cliquant sur l'anglet (Matériels), la fiche Matériels des escales s'ouvre :

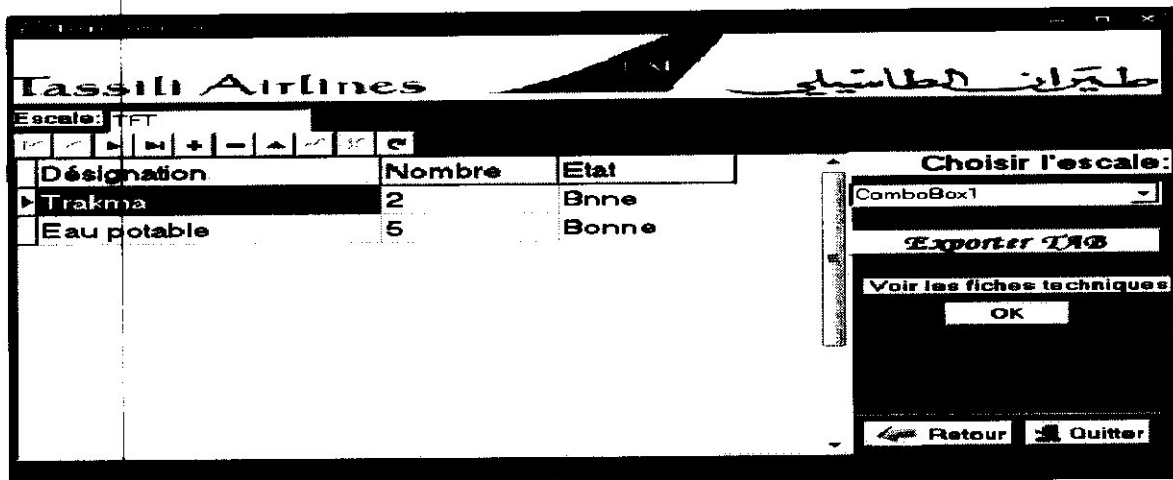


Figure13:Fiche de matériels.

Cette fiche permet les actions suivant :

- Choix de l'escale.
 - Ajouter un matériel.
 - Supprimer un matériel de la table.
 - Rechercher un matériel dans la table.
 - Voir la fiche technique d'un matériel désirer suivant l'escale choisie.
 - Imprimer une fiche technique d'un matériel désiré.
 - Le Botton retour permet de revenir à la fiche principale.
 - un simple cliquer sur le Botton quitter permet de terminer l'application.
- ✓ Pour voir les fiches techniques des matériels existants, cliquer sur OK, après la fiche des fiches techniques s'ouvre :



Figure14:Fiche des fiches techniques.

- Faire un choix de l'escale, après cliquer sur l'une des fiches qui va apparaître dans la liste déroulante.
- Exemple une simple clique sur Eau potable permet l'ouverture de la fiche correspondante :

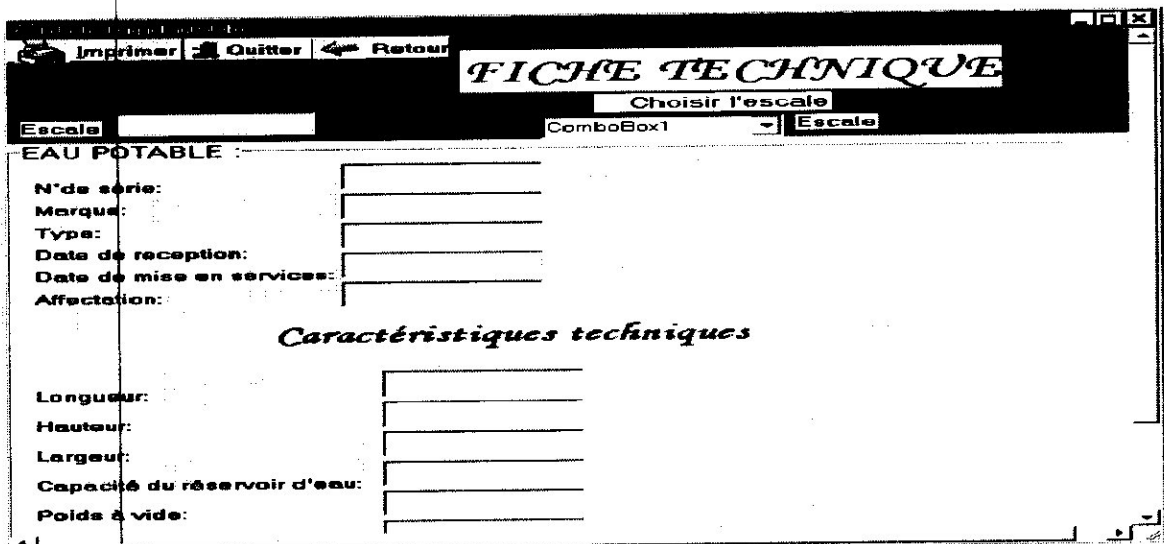


Figure15:Fiche de l'eau potable.

- Cette fiche contient les mêmes fonctions que les autres fiches.
- Le Bouton retour permet de revenir à la fiche principale, dans cette dernière en peut effectuer un autre choix :

➤ On cliquant sur l'anglet (Ventilation des vols), une liste déroulante apparaitre, cette dernière permet un choix de la fiche désiré.

-Si on clique sur les Statistique mensuelles de chargement (DEPART) on peut voir la fiche suivante :

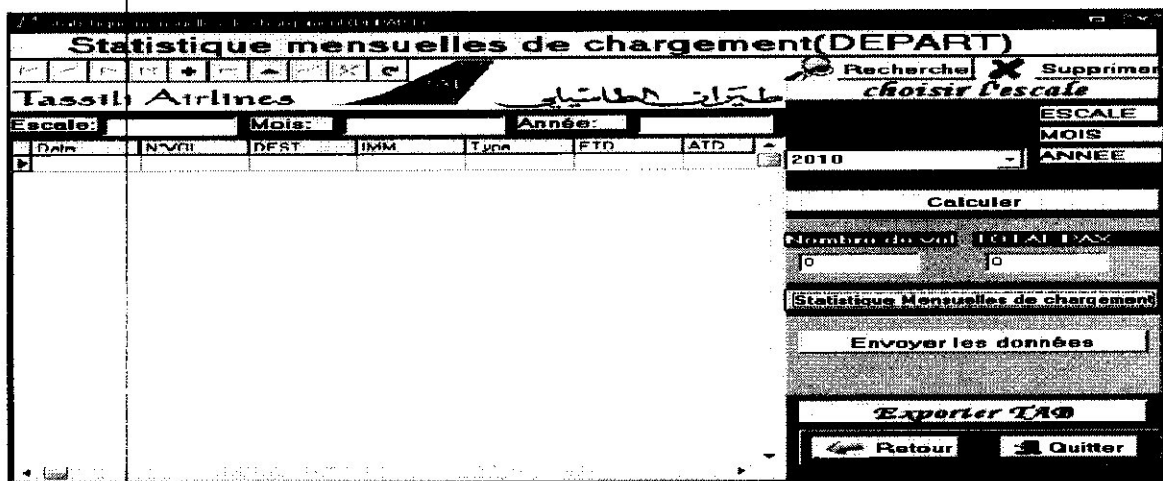


Figure16:Fiche de la statistique mensuelle de chargement (Départ).

-On plus des actions des autres fiches, cette fiche permet aussi de calculer le nombre de vol et le totale passagers embarqué, après elle envoie les données dans une autre fiche comme montrer ci-dessous cette envoie nous permet de faire un filtrage des données :

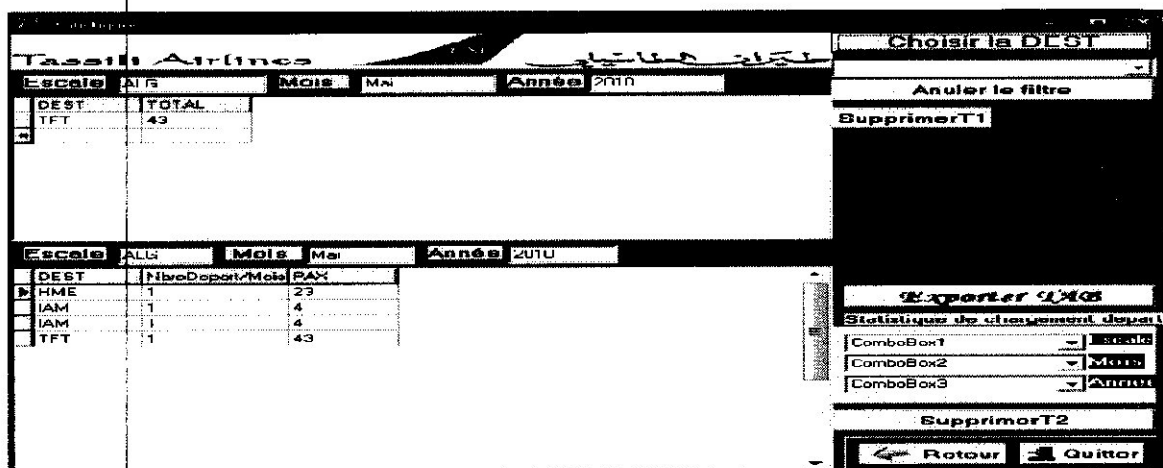


Figure17:Fiche des départs /mois et le totale passagers pour chaque destination.

-Le filtrage des données nous permet de calculer le nombre de départ/mois et les totaux passagers pour chaque destination.

-Cette fiche permet de calculer les totales de : sièges offerts, trafic passagers et le coefficient de remplissage.

- Le choix de Ventilation des retards de la liste déroulante de l'anglet (Ventilation des vols) de la fiche principale permet d'ouvrir la fiche suivante :

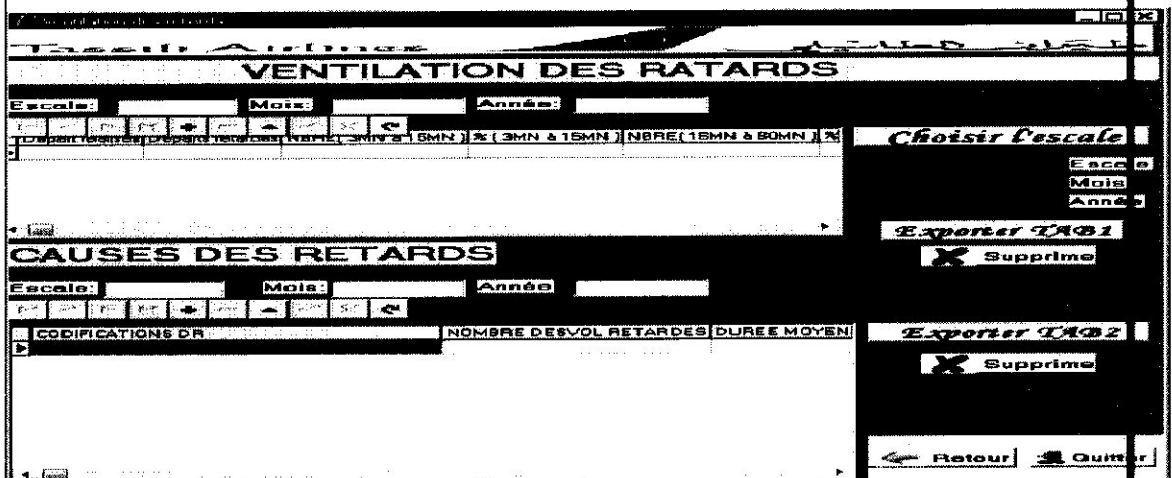


Figure 20:Fiche de ventilation des retards.

-Cette fiche contienne les informations sur les retards des vols.

- On cliquant sur l'anglet (Conclusion), une liste déroulante apparaitre, cette dernière permet un choix de la fiche désiré.
 - ✓ Une clique sur Statistiques mensuelles de chargement (départ) des escales TAL permet d'ouvrir la fiche ci-dessous :

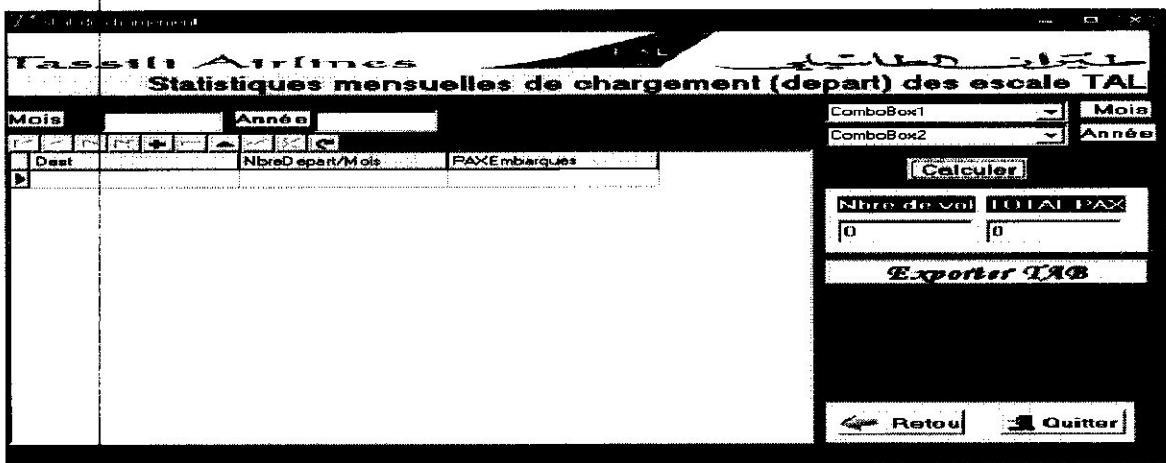


Figure 21:Fiche des statistiques mensuelles de chargement (départ) des escales TAL.

La mise en œuvre et la maintenance sont les dernières étapes du cycle de vie de l'application. La mise en œuvre nécessite des moyens techniques, organisationnels et humains. Maintenance, convient de préciser qu'il s'agit de la maintenance software.

V.7. La mise en œuvre :

A fin de mettre en œuvre le nouveau système d'information, il est impératif de mettre en place tout d'abord la situation informatique pour permettre l'exécution de l'application réalisée, former les utilisateurs sur le fonctionnement du nouveau système, vérifier le bon fonctionnement de l'application et enfin lancement de l'application.

V.8. La maintenance :

Dans notre contexte, il s'agit de la maintenance software qui concerne principalement le suivi et la réadaptation des logiciels et application pour faire durer la vie du système. Ce besoin de réadaptation est essentiellement du a l'évolution permanente des techniques et procédure de gestion ainsi qu'aux souhaits des utilisateurs. Cela veut dire que les logiciels ou les applications comme toute autre chose possèdent une durée de vie plus ou moins limitée dans le temps et doivent être revus et corrigés (mis a jour) selon le problème pose.

V.9. Conclusion :

A l'issue de ce chapitre, la mise en place du système d'information est matérialisée par le lancement de l'application réalisée.

BIBLIOGRAPHIE

- [1]: **MANUAL D'ORGANISATION D'ESCALE** Edition N° :01 18/01/2009
(ESCALE ORNAN)TASSILI AIRLINES Révision: 00
- [2]: **MANUEL D'EXPLOITATION** Révision : 00
GENERALITE \FONDEMENTS 01\02\2009
TASSILI AIRLINES
- [3]: **MANUAL D'ORGANISATION** Edition N° :01 02\02\2009
TASSILI AIRLINES Révision:00
- [4]: **MANUEL DE FICHE** Edition : 01 18\01\2009
DE DESCRIPTION DES POSTES Révision : 00 00\00\0000
TASSILI AERLINES
- [5]: **MANUEL INSTRUCTION GESTION D'ESCALE** IS-01
TASSILI AIRLINES Rèv.00-25/05/2009
- [6]: **MANUEL INSTRUCTION SUPERVISION D'ESCALE** IS-01
TASSILI AIRLINES Rèv.00-23/05/09

Les sites web :

[7] : SITE WEB : WWW.TASSILIAIRLINES.DZ PAGE DISPONIBLE

LE 06.05.2010

WWW.DELPHIFR.COM PAGE DISPONIBLE

LE 06.05.2010

WWW.DELPHI ARAB.COM PAGE DISPONIBLE

LE 06.05.2010

WWW.DELPHI DEVLOPPER.COM PAGE DISPONIBLE

LE 06.05.2010

Annexes

Annexe N° 01
Rapport mensuel
"Echelles nationales"

ESCALE :

MOIS : ANNEE :

DESIGNATION	MONTANT	OBSERVATIONS
ASSISTANCE COMMERCIALE		
TAXES ATTERISSAGE		
BALISAGE ET STATIONNEMENT		
AUTRES		
TOTAL		

LOYER		
ELECT. EAU		
NETTOYAGE		
FRAIS TELECOMMUNICATION		
VOITURE		
PARKING		
DIVERS		
TOTAL		

COMMENTAIRES :

ESCALE :

MOIS : ANNEE :

ACTIVITES	NOMBRE D'ECARTS		
	Erreur grave*	Erreur provoquant un retard	Autre
ENREGISTREMENT			
EMBARQUEMENT			
LITIGES BAGAGES			
PREPARATIONS VOLS ET DOCUMENTS			
MANUTENTION			
NETTOYAGE			
CATERING			
TECHNIQUE			
CARBURANT			

**Erreur touchant à la sécurité de l'avion et doit faire l'objet d'un commentaire.*

COMMENTAIRES :

ESCALE :

MOIS :ANNEE :

DEPARTS REALISES	DEPARTS RETARDES	% DEPARTS RETARDES	3MN à 15 MN		16 MN à 60 MN		>01H00 à 03H00		>03H00		DUREE MOYENNE DES RETARDS
			NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	

CAUSES DES RETARDS

CODIFICATIONS DR	NOMBRE DES VOLS RETARDES	DUREE MOYENNE DES RETARDES	% VOLS RETARDES/REALISES
13 Erreur enregistrement PAX/BAG			
15 Embarquement, divergence PAX/DOC			
18 Traitement BAG à l'aérogare			
19 Erreur cochage liste PAX/PNL			
20 Attente PAX manquant en salle emb .			
21 DOCS, erreur, etc ,,,			
22 Présentation tardive à l'A/C			
28 Présentation tardive à l'A/C POSTES seuls			
31 Erreur/remise tardive documents de bord			
32 Chargement/déchargement-HEA...			
33 Matériel de chargement, manque/panne ...			
34 Piste, manque/panne matériel, tension ...			
35 Nettoyage cabine			
37 Hôtellerie			
40 Assistance A/C, tractage			
52 Avarie pendant opérations sol			
55 Panne syst enregistrement/chargement			
56 Préparation fret			
99 à spécifier			
Autres *			

* AUTRES : les retards indépendants de la volonté de l'organisme assistant

Annexe N° 02
Codification
airports
IATA/ICAO

CODIFICATION AIRPORTS IATA/ICAO

<i>ID</i>	<i>IATA Code</i>	<i>Airport Name</i>	<i>City</i>	<i>ICAO Code</i>
01	<i>AAE</i>	BITTAT RABAH AIRPORT	<i>ANNABA</i>	<i>DABB</i>
02	<i>ALG</i>	HOUARI BOUMEDIENE AIRPORT	<i>ALGIERS</i>	<i>DAAY</i>
03	<i>AZR</i>	CHEIKH SIDI MED BELKEBIR AIRPORT	<i>ADRAR</i>	<i>DAUA</i>
04	<i>BJA</i>	ABANE RAMDANE AIRPORT	<i>BEJAIA</i>	<i>DAAE</i>
05	<i>BSK</i>	MED KHIDER AIRPORT	<i>BISKRA</i>	<i>DAUB</i>
06	<i>ZZZ</i>	EL BOURMA (<i>BRM</i>)	<i>OUERGLA</i>	<i>ZZZZ</i>
07	<i>CZL</i>	AIN EL BEY AIRPORT	<i>CONSTANTINE</i>	<i>DABC</i>
08	<i>ELG</i>	EL GOLEA AIRPORT	<i>EL GOLEA</i>	<i>DAUE</i>
09	<i>ELU</i>	GUEMAR AIRPORT	<i>EL OUED</i>	<i>DAUO</i>
10	<i>GHA</i>	NOUMERATE AIRPORT	<i>GHARDAIA</i>	<i>DAUG</i>
11	<i>HME</i>	KRIM BELKACEM AIRPORT	<i>HASSI MESSAOUD</i>	<i>DAUH</i>
12	<i>HRM</i>	AIRPORT TILREMT	<i>HASSI R'MEL</i>	<i>DAFH</i>
13	<i>IAM</i>	ZARZAITINE AIRPORT	<i>IN AMENAS</i>	<i>DAUZ</i>
14	<i>INZ</i>	IN SALAH AIRPORT	<i>IN SALAH</i>	<i>DAUI</i>
15	<i>ORN</i>	ES SENIA AIRPORT	<i>ORAN</i>	<i>DAOO</i>
16	<i>QSF</i>	SETIF AIRPORT	<i>SETIF</i>	<i>DAAS</i>
17	<i>TEE</i>	CHEIKH LARBI TEBESSI AIRPORT	<i>TEBESSA</i>	<i>DABS</i>
18	<i>TGR</i>	SIDI MAHDI AIRPORT	<i>TOUGGOURT</i>	<i>DAUK</i>
19	<i>TLM</i>	MESSALI EL HADJ AIRPORT	<i>TLEMCEM</i>	<i>DAON</i>
20	<i>TMX</i>	TIMIMOUN AIRPORT	<i>TIMIMOUN</i>	<i>DAUT</i>
21	<i>ZZZ</i>	TIN FOUYE TABANKORT (<i>TFT</i>)	<i>ILLIZI</i>	<i>ZZZZ</i>
22	<i>ZZZ</i>	RHOURDE NOUSS (<i>RDN</i>)	<i>ILLIZI</i>	<i>ZZZZ</i>
23	<i>ZZZ</i>	HAMRA (<i>HMRA</i>)	<i>ILLIZI</i>	<i>ZZZZ</i>
24	<i>ZZZ</i>	TEGUENTOUR (<i>TEG</i>)	<i>GHARDAIA</i>	<i>ZZZZ</i>
25	<i>ZZZ</i>	KRECHBA (<i>KBA</i>)	<i>GHARDAIA</i>	<i>ZZZZ</i>

Annexe N° 03
Codes des
causes des
retards

CODES DE CAUSES RETARD AVIONS

<u>CODE</u>	<u>CAUSE</u>
1	CHANGEMENT DE VERSION CABINE
2	ARRIVEE TARDIVE DE L'EQUIPAGE CAUSE REGULATION
3	PAS DE MECANICIEN AU SOL
10	PASSAGERS ET BAGAGES
11	RETARD ENREGISTREMENT
12	RETARD ENREGISTREMENT
13	ERREUR D'ENREGISTREMENT
14	SURVENTES
15	EMBARQUEMENT
16	PRESTATION AUX PASSAGERS ET PUBLICITE COMMERCIALE
17	COMMISSARIAT
18	TRAITEMENT DES BAGAGES
20	MESSAGERIES ET POSTES
21	DOCUMENTS-ERREURS,ETC
22	PRESENTATION TARDIVE A AVION
23	ACCEPTATION TARDIVE
24	EMBALLAGES INADEQUATS
25	SURVENTES-ERREURS DE RESERVATION
26	CONDITIONNEMENT INCORRECT DES UNITES DE CHARGE (ULDS)
27	POSTE UNIQUEMENT, DOCUMENTS, EMBALLAGE, ETC. ...
28	PRESENTATION TARDIVE A AVION
29	ACCEPTATION TARDIVE
30	OPERATION AU SOL
31	DOCUMENTS DE BORD
32	CHARGEMENT/DECHARGEMENT

<u>CODE</u>	<u>CAUSE</u>
33	MATERIELS DE CHARGEMENT
34	MATERIEL DE PISTE
35	NETTOYAGE DE L'AVION
36	AVITAILLEMENT FUEL/REPRISE CARBURANT
37	HOTELLERIE
38	ULD
40	TECHNIQUE AVION
41	PANNE AVION
42	VISITE D'ENTRETIEN PREVUE
43	VISITE D'ENTRETIEN NON-PREVUE
45	PIECE DE RECHANGES "AOG "
46	CHANGEMENT D'APPAREIL
47	AVION SUPAPE
50	AVARIES avion
51	AVARIE EN VOL
52	AVARIE OPERATIONS AU SOL
55	CONTROLE DES DEPARTS
56	CARGO
57	PLAN DE VOL
60	OPERATION AERIENNES ET PN
61	PLAN DE VOL
62	NECESSITES OPERATIONNELLES
63	EMBARQUEMENT TARDIF DU PN OU PROCEDURE DE DEPART
64	PNT INCOMPLET
65	DEMANDEV PARTICULIERE DES PN
66	EMBARQUEMENT TARDIF DES PNC OU PROCEDURE DE DEPART
67	PNC INCOMPLET
68	ERREUR DE PNC OU DEMANDE PARTICULIERE DE CE DERNIER

CODE	CAUSE
69	MESURE DE SURET/CDB
70	METEOROLOGIE
71	ESCALE DEPART
72	ESCALE DESTINATION
73	EN ROUTE OU DEROUTEMENT
75	DEGIVRAGE/DENEIMENT DE L'AVION
76	DEPLAIEMENT AEROPORT
77	TRAITEMENT AU SOL
80	AUTORITES AEROPORT
81	AUTORISATIONS Y COMPRIS ATC
82	SECURITE
83	POLICE, DOUANE, SANTE
84	INSTRUCTIONS AEROPORTUAIRE
85	RESTRICTIONS AEROPORT
86	AEROPORT FERME
87	INDISPONIBILITE SALLE D'EMBARQUEMENT POINT DE STATIONNEMENT
88	LIMITATION OPERATIONNELLES A DESTINATION
90	CORRESPONDANCES RETATION
91	CHARGEMENT EN CORRESPONDANCE
94	ERREUR D'ENREGISTREMENT DE CHARGEMENT EN CORRESPONDANCE
93	ROTATION AVION
94	ROTATION PNC
95	ROTATION PNT OU COMPLET
96	CONTROLE D'EXPLOITATION
97	CONFLITS SOCIAUX
98	CONFLITS SOCIAUX
99	AUTRES CAS