

TABLE DES MATIERES

I/Généralités	
I.1/ Introduction.....	1
I.2/ Présentation de la compagnie AIR ALGERIE	2
II/ Le Centre des Operations Aériennes	
II.1/Les structures opérationnelles de la compagnie	8
II-2/ Organisation du Centre des Operations Aériennes	9
II-2-1/ Organigramme général	9
II.2.2/ Les services opérationnels et systèmes utilisés.....	9
II.2.2.1/les services de la DOA.....	9
II.2.2.2/Les services de la DTR	13
II.2.2.3/ Systèmes informatiques utilisés	14
II.3/Programmation et réalisation des vols	15
II.3.1/Préparation des vols	16
II.3.2/Processus de préparation et exécution des vols	17
II.3.3/Organigramme de préparation et exécution des vols	22
II.4/ Contraintes opérationnelles et faiblesse de l'organisation actuelle	23
III. Proposition d'un Centre de Contrôle des Operations (CCO)	
III.1/Introduction	26
III.2/Organisation et fonctionnement du CCO	29
III.2.1/Missions et Attributions du CCO.....	29
III.2.2/Organigramme type du CCO	30
III.2.3/Le plateau du CCO	31

III.2.4/ les acteurs du CCO	31
III.2.5/Organisation du travail	36
III.3/Liens fonctionnels entre le CCO et les directions opérationnelles.....	37
III.4/Le CCO et la cellule de crise.....	40
III.4.1/Situations d'urgence ou de crise.....	40
III.4.2/Cellule de Crise.....	41
III.4.3/Procédure d'activation de la cellule de crise	43
III.5/Sécurité des vols	46
Conclusion.....	52

Lexique

A

AH	Air Algérie
ATC	Air Traffic Control
AIP	Aeronautic Informations Publications
AIMS	Airline Information Management System
A/D	Aérodrome

C

CDB	Commandant De Bord
CCO	Centre de Contrôle des Opérations
COA	Centre des Opérations Aériennes
CFMU	Central Flow Management Unit

D

DOA	Direction des Opérations Aériennes
DT	Direction Technique
DTR	Direction des Transports
DS	Directeur de la sécurité
DC	Direction commerciale
DCS	Departure Control System
DACM	Direction aviation civile et de la météorologie
DOC	Documentation

E

EZFW	Estimated Zero Fuel Weight
------	----------------------------

F

FPL	Flight Plan
FSB	Flight Safety Bureau
FDA	Flight Data Analysis

G

GV	Grande visite
----	---------------

H

HIL Holding Item List

I

IATA International Air Transport Association
IOSA IATA Operational Safety Audit

L

LMC Last Minute Change
LOSA Line Operational Safety Audit
LDM Load message

M

MEL Minimum Equipment List
METAR Meteorological Aerodrome Report
MVT Mouvement
MCC Maintenance Contrôle centre

N

NOTAM Notice To Airmen
NOTOC Notice To Captain

O

OPS Operations
OACI Organisation de l'Aviation Civile International

P

PVD Préparation des Vols et Documents
PNT Personnel Navigant Technique
PNC Personnel Navigant Commercial
PSV Programmation et Surveillance des Vols
PN Personnel Navigant
PG Programme
Pax Passager

R

RSFTA Réseau des Services Fixes des Télécommunications
aéronautiques
RPL Repetif Flight Plan

S

SGS Système de Gestion de Sécurité
S/D Sous direction
SITA société internationale de Télécommunication aéronautique

T

TAF Terminal Aerodrome Forecast
TNA/O Technicien de Navigation Aérienne / Opérations
TLX Téléx
TEMSI Temps significatif

I.1/Introduction :

Le suivi régulier et en temps réel des vols est une fonction très importante pour une Compagnie aérienne et doit être pris en charge par une structure distincte des autres directions techniques et opérationnelles (DOA, DT, DTR).

En effet, la convergence des informations concernant les vols vers un seul lieu permet de répondre de façon appropriée à tout événement les affectant afin d'y remédier dans les meilleurs délais et de la façon la plus efficace. Ce sera le rôle du **Centre de Contrôle des Opérations (CCO)** dont nous proposons la création au sein de la Compagnie Air Algérie.

Travaillant 24h/24h, le CCO, de part ses attributions, est la structure la plus indiquée pour déclencher et abriter la Cellule de crise en cas de situations d'urgence ou de crise.

Toutes ces situations critiques auxquelles toute compagnie peut être confrontée un jour nécessite la mise en place d'un **Système de Gestion de Sécurité (SGS)** afin d'améliorer davantage la sécurité des vols.

En effet, la sécurité devient la préoccupation essentielle de la communauté aéronautique internationale afin que l'exploitation des services aériens puisse continuer à se développer de façon sûre et efficace. Tout maillon faible est condamné à être exclu du système 'aviation civile' qui est mondial.

Investir dans la sécurité c'est contribuer à la réalisation des objectifs que se fixe une Compagnie aérienne. Améliorer la sécurité c'est gagner en notoriété ce qui signifie accroître et fidéliser sa clientèle.

Concrètement, une prise en charge effective de la sécurité passe par la création d'une structure permanente et l'engagement du Dirigeant Responsable de donner des moyens suffisants pour la réalisation des objectifs et programmes de sécurité.

I.2/Présentation de la compagnie AIR ALGERIE :

I.2.1/ Historique de la compagnie :

La compagnie aérienne Air Algérie a été créée en 1947, soit 15 ans avant notre indépendance, pour l'exploitation du réseau des lignes aériennes entre l'Algérie et la France.

Ce même réseau était desservi par la société AIR-TRANSPORT dont les lignes s'étendaient jusqu'à l'Afrique occidentale française.

- ✓ En 1953, à la suite de la fusion de ces deux organismes, la compagnie générale de transport (AIR ALGERIE) entre en activité.
- ✓ En 1954, début de la guerre de la libération nationale, « AIR ALGERIE » dispose d'une flotte composée de 4 avions conventionnels à pistons DOUGLAS DC4.
- ✓ En 1956, l'introduction des LOKHEED « CONSTELLATION » porte la flotte à dix avions.
- ✓ En 1957, Air Algérie acquiert deux autres DC4 ainsi que deux DC3 Nord Atlas cargo.
- ✓ En 1959, Air Algérie met en service son 1^{er} avion turboréacteur ; la première Caravelle,
- ✓ En 1962, date de notre indépendance nationale, la flotte existante était composée de :
 - 04 caravelles.
 - 10 DC4.
 - 03 DC3.

En 1963, AIR ALGERIE devient une compagnie nationale sous tutelle du Ministère des Transports.

L'indépendance nationale va entraîner le départ des personnels de nationalité française ; il s'en est suivi une « algérianisation progressive ».

AIR ALGERIE va développer son réseau progressivement grâce à l'ouverture de nouvelles lignes internationales à destination des pays avec lesquels l'Algérie a établi des relations diplomatiques ou commerciales (Europe, Afrique et Moyen Orient) ; 35 destinations vers l'étranger et 26 destinations intérieures.

- ✓ En 1966, l'algérianisation du personnel navigant commercial est menée à son terme.
- ✓ 1968 : les actions encore détenues par les sociétés étrangères sont rachetées par l'état algérien. Cette année a également été marquée par l'acquisition de quatre CONVAIR G60 et retrait des DC4 et DC3.
- ✓ En 1971 : Mise en service des premiers « SUPERJET » BOEING (B727 ET B737. L'effort fourni pour la formation de personnels navigants permettra la composition du premier équipage entièrement algérien.
- ✓ En 1972 : la compagnie enregistre un nouveau succès avec la réalisation, dans ses ateliers de maintenance de DAR EL BEIDA, de la première grande visite (GV) sur un appareil de type CARAVELLE.
- ✓ En 1984, l'algérianisation du personnels navigant technique peut être considérée comme achevée : 98% de l'effectif du personnel de conduite est composé de nationaux.

Au début de l'année 1990, l'entreprise a pleinement pris conscience du besoin d'élaborer des stratégies autonomes qui permettent un développement cohérent et efficace des activités de transport et de travail aérien.

- ✓ Le 17 février 1997, s'est tenue l'Assemblée Générale constitutive consacrant le passage Air Algérie à l'autonomie. elle a procédé à l'approbation des nouveaux statuts qui transforment la compagnie en société par action (SPA) et à la nomination des commissaires aux comptes.

- ✓ En septembre 2000 AIR ALGERIE met en service des avions de type « BOEING 737-800 » :7 ; et « BOEING 737-600 »: 3. ce sera les premières acquisitions depuis 1990 où elle avait acheté les « BOEING 767-300 » : 3.

Ceci constituera un nouvel effort pour satisfaire une demande sans cesse croissante.

I.2.2 /Les missions :

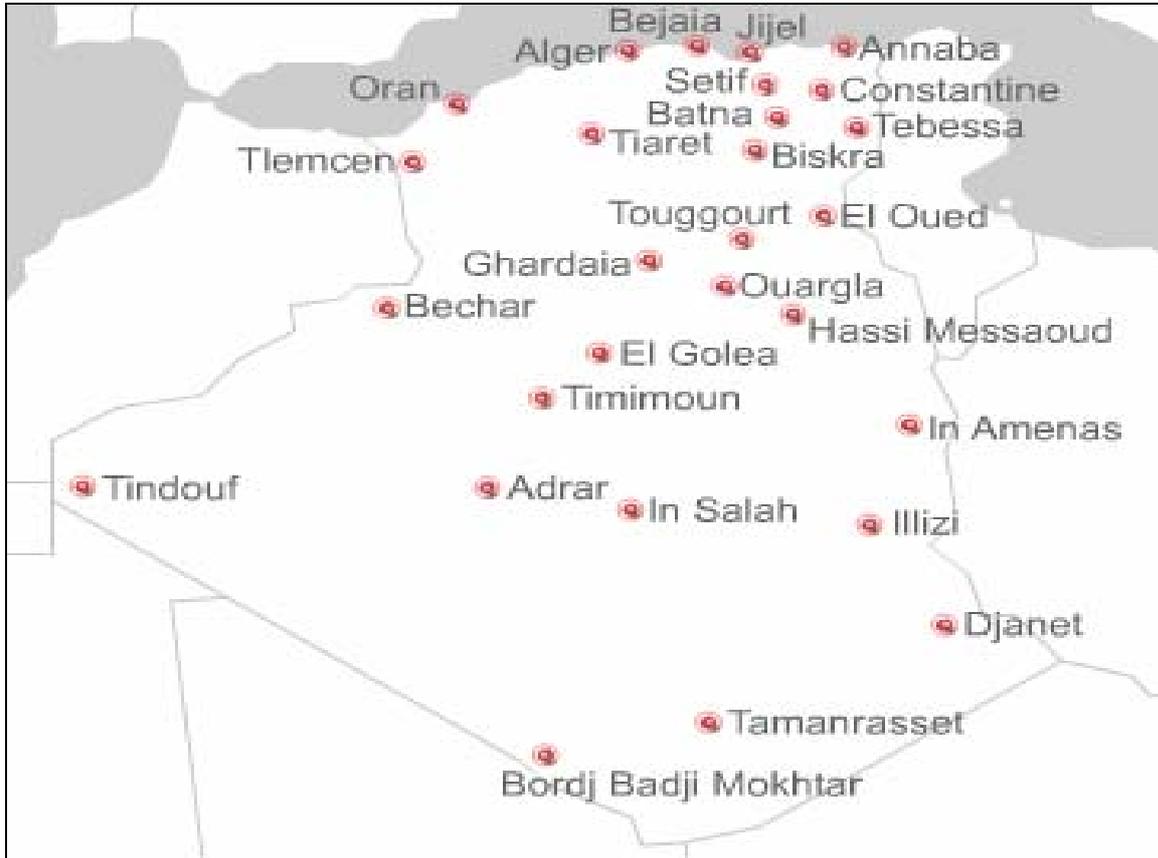
La mission principale d'Air Algérie est le transport des passagers, bagages, fret et courrier dans les conditions optimales de sécurité, de régularité et de confort.

Les ressources de la compagnie sont générées également par d'autres activités en plus de celles des passagers à savoir :

- Fret.
- Maintenance aéronautique.
- Hôtellerie.
- Assistance au sol.

I.2.3/ Le réseau de la compagnie :

I.2.3.a/ Le réseau domestique :



Adrar : Ouargla - Oran

Alger : Adrar – Annaba– Batna - Bechar– Bejaia– Biskra– Constantine – Djanet – El Goléa – El oued – Ghardaïa – Hassi messaoud – Illizi – In Salah – Jijel – Mascara – Oran –Ouargla –Sétif – Tamanrasset – Tébessa – Tlemcen – Tiaret – Timimoun – Tindouf –Touggourt.

Annaba : Oran

Batna : Oran - Tindouf

Bechar : Oran– Tindouf

Constantine : H. Messaoud - Sétif – Oran

Djanet : Ouargla – Tamanrasset

Ghardaïa : Illizi – Tamanrasset

H-Messaoud : Constantine – In Amenas - Oran

Illizi : Ghardaïa – Ouargla

In Amenas : H. Messaoud – Oran – Ouargla

In Salah : Tamanrasset.

Oran: Adrar – Annaba –Bechar – Constantine - H-messaoud – Ouargla –
Tamanrasset

Ouargla : Adrar – Djanet – Illizi - In Amenas - In Salah - Oran

Tamanrasset : Djanet – Ghardaïa – In Salah - Ouargla

I.2.3.b/ Le réseau international :



France :

Alger : Bordeaux - Lille – Lyon– Marseille – Nice– Paris –Toulouse

Oran : Bordeaux - Lyon – Marseille– Paris –Toulouse

Annaba : Lyon – Marseille– Paris

Constantine : **Lyon** – Marseille –Bale - Paris.

Biskra : **Lyon** – Paris

Batna : Lyon – Marseille– Paris

Europe :

Alger : Barcelone– Berlin– Bruxelles –Francfort – Genève –Istanbul –Londres
Madrid – Moscou – Prague – Rome

Oran : Alicante- – Casablanca

Maghreb & Moyen Orient :

Alger : Amman– Le Caire – Casablanca – Damas – Nouakchott –Dubai – Tunis.

Amman : Dubai.

Casablanca : Nouakchott.

Afrique :

Alger: Bamako – Dakar – Niamey – Ouagadougou – Abidjan.

Amérique du nord :

Alger : Montréal

I.2.4 /Flotte d’Air Algérie :

La flotte est renouvelée par l'acquisition de nouveaux avions tels que les Boeing 737 - 800, 737 – 600, les ATR – 72-500 et par des Airbus A330 - 200.

A ce jour, Air Algérie compte une flotte de 33 avions composée de :

Passagers :

- **B737-600** : 5 appareils
- **B737-800** : 10 appareils
- **B767-300** : 3 appareils
- **A330-200** : 5 appareils
- **ATR72** : 8 appareils

Cargo :

- **B737-200** : 1 appareil
- **L382G** : 1 appareil

II.1/Les structures opérationnelles de la compagnie :

II.1.1/ La direction des Opérations Aériennes DOA :

La Direction des opérations aériennes est responsable de toutes les opérations aériennes à qui incombe directement la responsabilité administrative, fonctionnelle et technique relative au contrôle de l'exploitation. Elle a pour mission d'assurer l'exécution sûre et efficace des fonctions de régulation des vols, de préparation avant départ et de surveillance des vols. Elle est également responsable de la liaison permanente de la compagnie avec l'Autorité de l'Aviation Civile et les autres organismes de réglementation internationaux en ce qui a trait aux opérations aériennes concernant l'organisme de contrôle d'exploitation (régulation et surveillance des vols).

II.1.2/La Direction des Transports DTR :

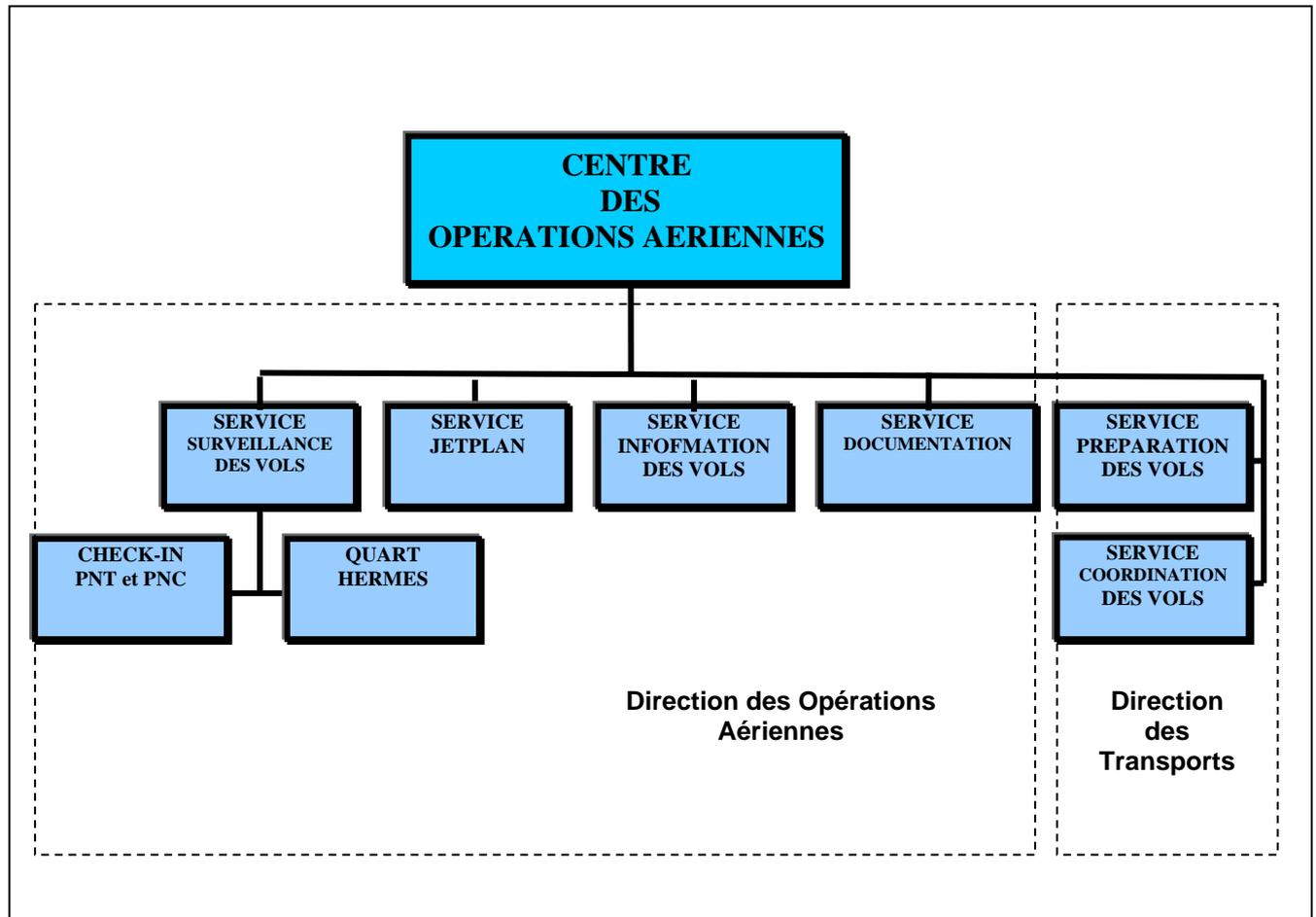
La direction des Transports est responsable auprès de la Direction Générale du développement et de l'exécution de la politique des transport, de mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires au traitement au sol des passagers et des charges marchandes au départ, en transfert et à l'arrivée et ce, dans le respect des procédures réglementaires et des normes de sécurité, régularité et de qualité de service, conformément à la réglementation nationale et internationale.

II.1.3/La Direction Technique DT :

La Direction technique est responsable de la gestion de la fonction 'ingénierie et maintenance' pour l'ensemble de la flotte de la compagnie. La Direction technique assure le développement, la mise en œuvre et le contrôle des normes techniques de sécurité et de navigabilité des d'aéronefs, la gestion et le contrôle des installations, des équipements et de l'outillage de maintenance, de la coordination de l'ensemble des activités afférentes.

II-2/ Organisation du Centre des Operations Aériennes :

II-2-1/ Organigramme général :



II.2.2/ Les services opérationnels et systèmes utilisés :

II.2.2.1/les services de la DOA :

II.2.2.1.1/Le service surveillance des vols:

Le service surveillance des vols a pour tâches de :

- ❑ S'assurer de la disponibilité du PN et de sa présence au terrain ;
- ❑ Intervenir auprès des différents services pour tout changement ;
- ❑ Traiter toute information relative au déroulement des vols ;

- ❑ Etudier toute solution pour minimiser les retards;
- ❑ Réceptionner les feuilles de mouvement et en contrôler la constitution des équipages de chaque vol ;
- ❑ Suivre le mouvement des avions ;
- ❑ S'assurer du respect de la réglementation en matière d'amplitude de travail et de repos du PN ;
- ❑ Procéder aux éventuels remplacements ou permutations des équipages ou des avions ;
- ❑ Etre en contact permanent avec le PN et recueillir auprès des Commandants de Bord toute information relative à l'état des avions, consignes particulières ou contrôle équipage ;
- ❑ Introduire toute modification de programme dans le système informatique « AIMS ».

Check-in PNT & PNC :

Il doit notamment :

- Avant le vol, s'assurer que chaque membre d'équipage Technique et Commercial est détenteur des licences requises pour l'exercice des vols.
- S'assurer également que chaque membre de l'équipage a son badge compagnie.
- Assurer la coordination entre le PNC et le commandant de bord et informer ce dernier de la préparation cabine et de tout problème éventuel.

II.2.2.1.2/Le Quart HERMES :

La mission du quart HERMES est d'assurer :

- Le traitement et le suivi quotidien des messages émanant des avions en vol, destinés à la surveillance des vols, aux services opérations au sol, de la structure programmation des équipages, de la Direction Technique, de la Direction Commerciale, de la Direction des transports etc.
- La réception et l'émission des messages de type e-mail ;
- Du suivi de la localisation et du statut en temps réel des aéronefs ;
- De recueillir les messages émis par les Commandants de bord en vol et en escales destinés aux différents services concernés de l'entreprise et vis versa ;
- D'informer les équipages en vol des données liées à la sécurité et la sûreté du vol ;
- D'exploiter et diffuser sans délais aux structures concernées les messages reçus ;

II.2.2.1.3/ Le service JETPLAN :

La mission principale du service JETPLAN est de mettre à la disposition des équipages et des services de préparation vols et Documents (PVD) les plans de vol optimum qui tiennent compte des conditions de vol et des contraintes d'exploitation au jour « J ».

Le service JETPLAN est chargé également de préparer et mettre à la disposition du personnel navigant les cartes météorologiques et les NOTAMS concernant les aéroports de départ, de destination et de dégagement et toutes autres informations utiles pour réaliser le vol dans des conditions de sécurité et d'économie.

III.2.2.1.4/Le service Information des vols :

Le service information a pour tâches de :

- ❑ Exploiter et diffuser le bulletin d'information urgences (NOTAMS) provenant des organismes aéronautiques nationaux et internationaux ;
- ❑ Analyser leurs implications sur l'exploitation des vols et les communiquer aux services concernés d'Air Algérie et au PNT ;
- ❑ Etudier et diffuser le bulletin d'information aéronautique quotidien ;
- ❑ Veiller à l'application immédiate des informations aéronautiques urgentes concernant la sécurité des vols ;
- ❑ Traiter les informations de caractère particulier ;
- ❑ Tenir à la disposition du PNT les manuels de route JEPPESEN (déroutement)
- ❑ Mettre à jour les manuels AIP ;

II.2.2.1.5/Le service Documentation :

Le service a pour attribution de :

- ❑ Diffuser et gérer la documentation à l'usage des PNT
- ❑ Procéder à la mise à bord de la sacoche de documentation de vols et à son retrait pour la mise à jour
- ❑ Effectuer un contrôle régulier de l'état de la documentation à bord
- ❑ Effectuer les mises à jour des différents manuels techniques aéronautiques au moyen de correctifs reçus régulièrement
- ❑ Réceptionner et dispatcher la documentation et les révisions
- ❑ Effectuer la mise à jour de tous les documents en sa possession

II.2.2.2/Les services de la DTR :

II.2.2.2.1/Le service Préparation des vols et documents (PVD) :

Le service s'occupe de :

- Préparer la feuille de Centrage en fonction de l'enregistrement des passagers;
- Veiller au dépôt des plans de vol ATC, et leur actualisation avant le vol et rechercher toute opportunité d'amélioration des créneaux attribués par le CFMU
- Préparer le dossier météo (carte des vents en altitude, TEMSI, TAF, METAR, SIGMET, SNOWTAM).
- Collecter toute les informations des différents services et les présenter à l'équipage sous forme de dossier de vol lors du briefing.

II.2.2.2.2/Le service coordination des vols (CCC) :

Le service coordination a pour tâches de :

- Diffuser a l'ensemble des intervenants toutes les informations liées au traitement du vol.
- Coordonner la touchée en s'assurant notamment de la présence des interventions nécessaires au traitement de l'avion (pétroliers-hôtellerie-nettoyage-manutention) et ce dès la mise en place ou de l'arrivée de l'avion.
- Obtenir et communiquer le « TOP d'embarquement » auprès du commandant de bord dans les délais impartis.
- S'assurer que les données du devis de poids et la feuille de centrage sont conformes au chargement réel de l'avion.

II.2.2.3/ Systèmes informatiques utilisés :

1. **DCS** : (Departure Control System), Les principales fonctions de ce système sont :

1. enregistrement automatique des passagers, fret et poste;
2. attribution automatique des sièges avec impression des cartes d'embarquement et étiquettes de bagages;
3. établissement du plan de chargement
4. établissement des estimées de charges EZFW (Estimated Zero Fuel Weight);
5. émission automatique du devis des poids et centrage
6. édition automatique des messages opérationnels.

2. **JETPLANNER** : système de :

- Préparation des plans de vols techniques en fonction des conditions météorologiques et en tenant compte des contraintes d'exploitation au jour « j ».
- Traitement des notams.
- Préparation des cartes météorologiques.

3. **HERMES** : Ce système permet de visualiser sur une mappemonde le positionnement de la flotte et d'échanger de données avion-sol en temps réel.

et d'accéder directement à toutes les informations opérationnelles de chaque avion.

4. **AIMS** (Arline Information Management System): système de gestion du planning flotte et équipage, ses principales fonctions sont :
 - Programmation des vols.
 - Configuration des équipages.
 - Disponibilité des navigants.
 - Equipages par vol.

5. **Système CFMU** (central flow management unit) : système relié directement avec le centre Eurocontrol de Bruxelles, qui permet de gérer et de négocier les créneaux ATC des vols à destination de l'Europe.

II.3/Programmation et réalisation des vols :

Dans l'exploitation journalière, le centre des opérations aériennes couvre les domaines suivants :

- Prise en compte des conditions météorologiques ;
- Calcul du chargement de l'avion (masse et centrage);
- Préparation du plan de vol technique (temps de vols, emport carburant, particularités de régions survolées...);
- Veiller au dépôt des plans de vol ATC, et leur actualisation avant le vol et rechercher toute opportunité d'amélioration des créneaux attribués par le CFMU
- Assurer la mise à jour de l'information aéronautique (Traitement de l'Information Aéronautique);
- Apporter une assistance aux équipages technique (PNT) depuis la phase de briefing pré-vol jusqu'à l'arrivée à destination (dispatch / suivi des vols).

II.3.1/Préparation des vols :

L'ensemble du dossier de vol est préparé à la PVD (bureau de préparation des vols) par un TNA/O.

En fonction de la ligne assurée, le TNA/O détermine la route optimale en fonction de différents critères, qui englobent la route à temps minimum, les impératifs du contrôle, et notamment les possibilités de créneaux horaires. Il détermine également une ou des routes alternatives.

Il compose ensuite le dossier de vol, qui comprend :

- Le plan de vol déposé (FPL ou RPL).
- Le plan de vol technique.
- Le dossier météo (carte des vents en altitude, TEMSI, TAF, METAR, SIGMET, SNOWTAM).
- Les NOTAM.
- Le devis de masse et centrage.
- La NOTOC (notification au commandant de bord des marchandises réglementées, s'il y en a).
- Les particularités de certains passagers (VIP, ...).

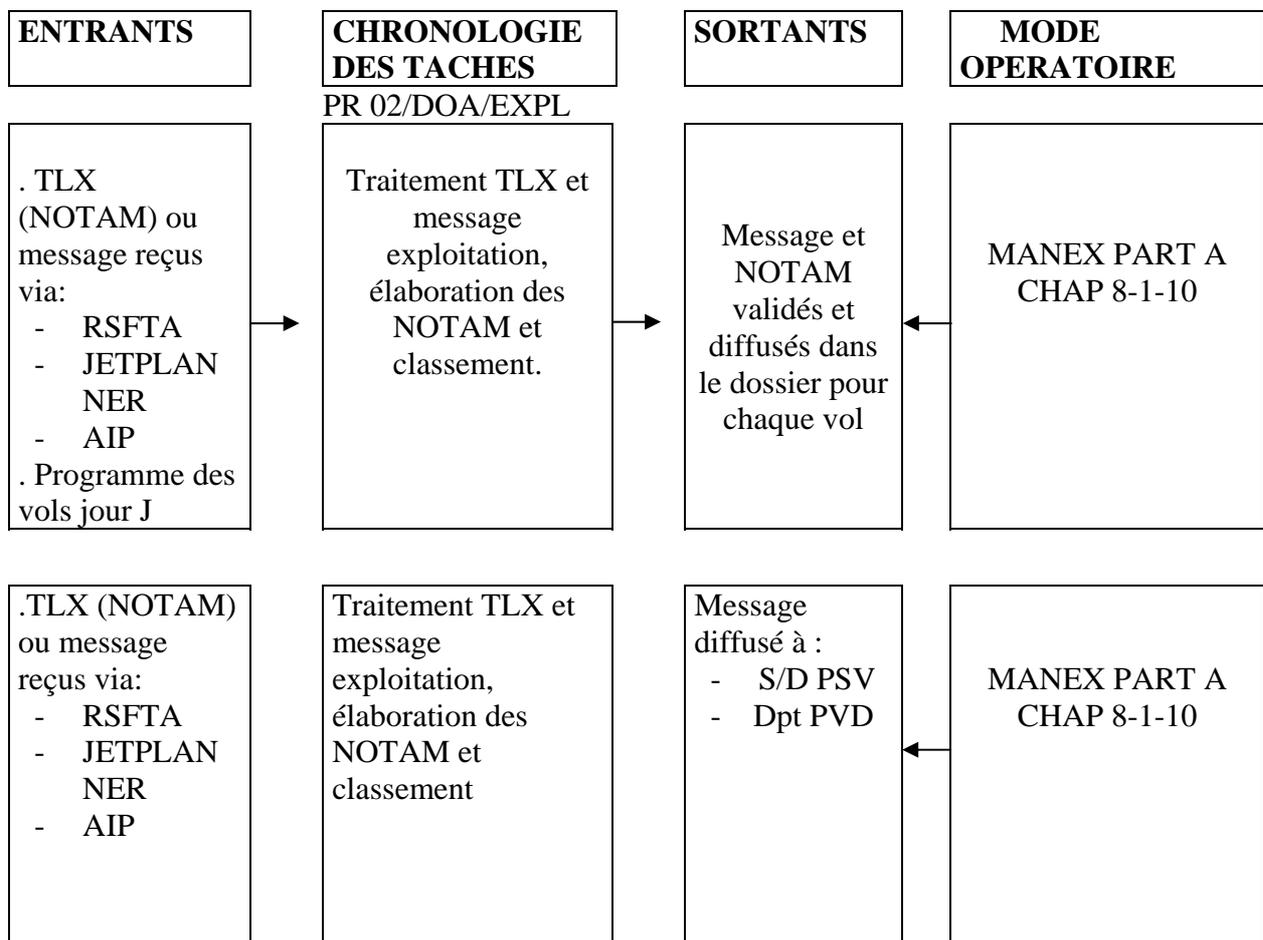
L'équipage technique dans son ensemble se présente à la PVD environ 01h30 avant l'heure de départ prévue. Il reçoit un briefing de l'agent d'exploitation (TNA/O). Le Commandant de bord décide alors en dernier ressort de la route choisie. Le FPL et le plan de vol technique sont amendés en conséquence.

C'est aussi au moment du passage à la PVD que l'équipage décide de la quantité de carburant à embarquer et calcule les paramètres de décollage.

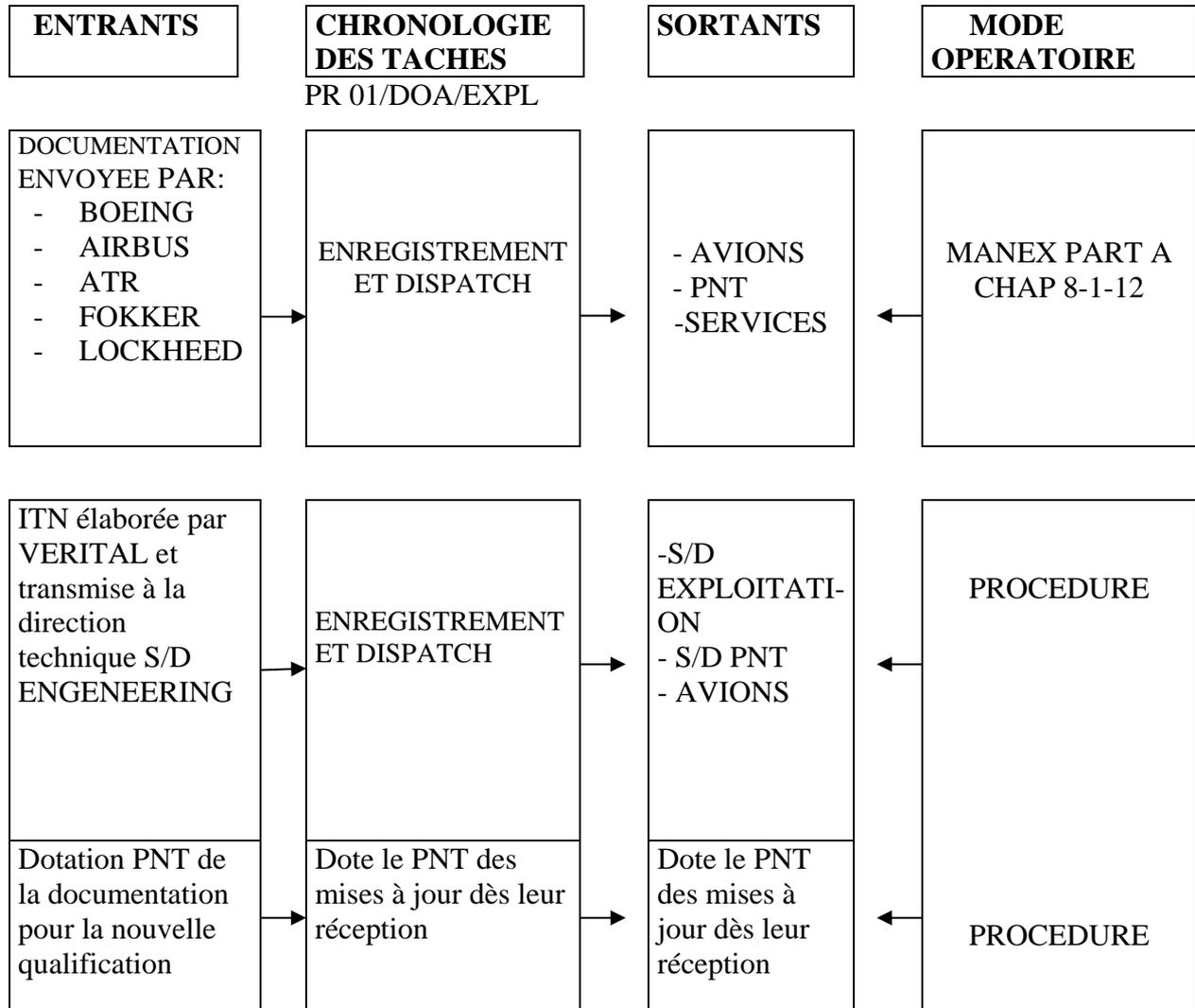
Le passage à la PVD de l'équipage technique dure environ 20 minutes .il est suivi d'un briefing avec l'équipage commercial. Apres quoi l'ensemble des PN (techniques et commerciaux) se rend sur l'avion, soit environ une heure avant l'heure de départ.

II.3.2/Processus de préparation et exécution des vols :

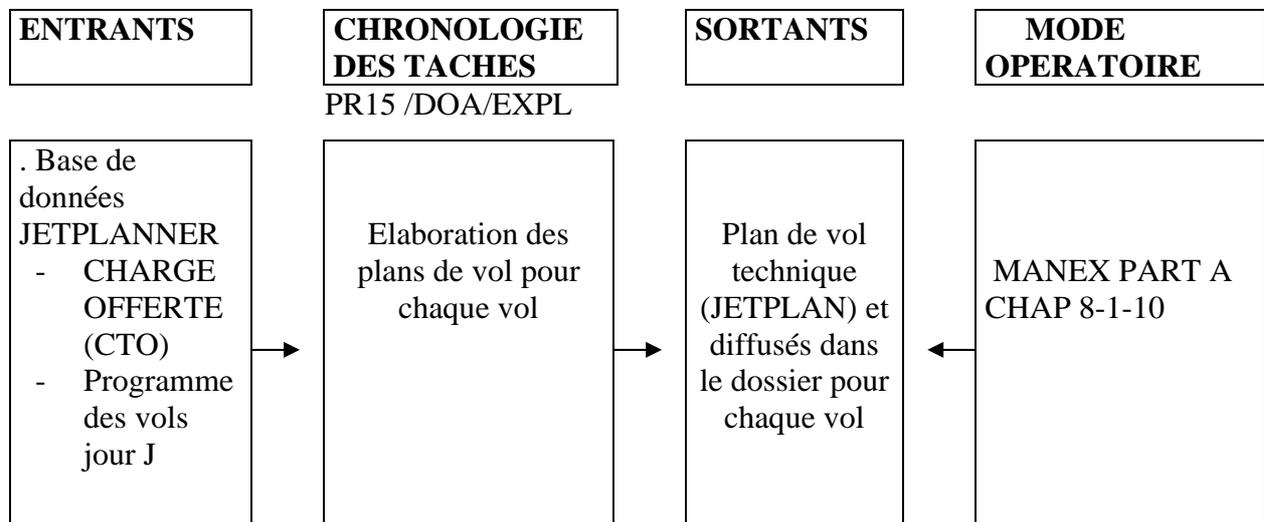
II.3.2.1/Processus service information des vols :



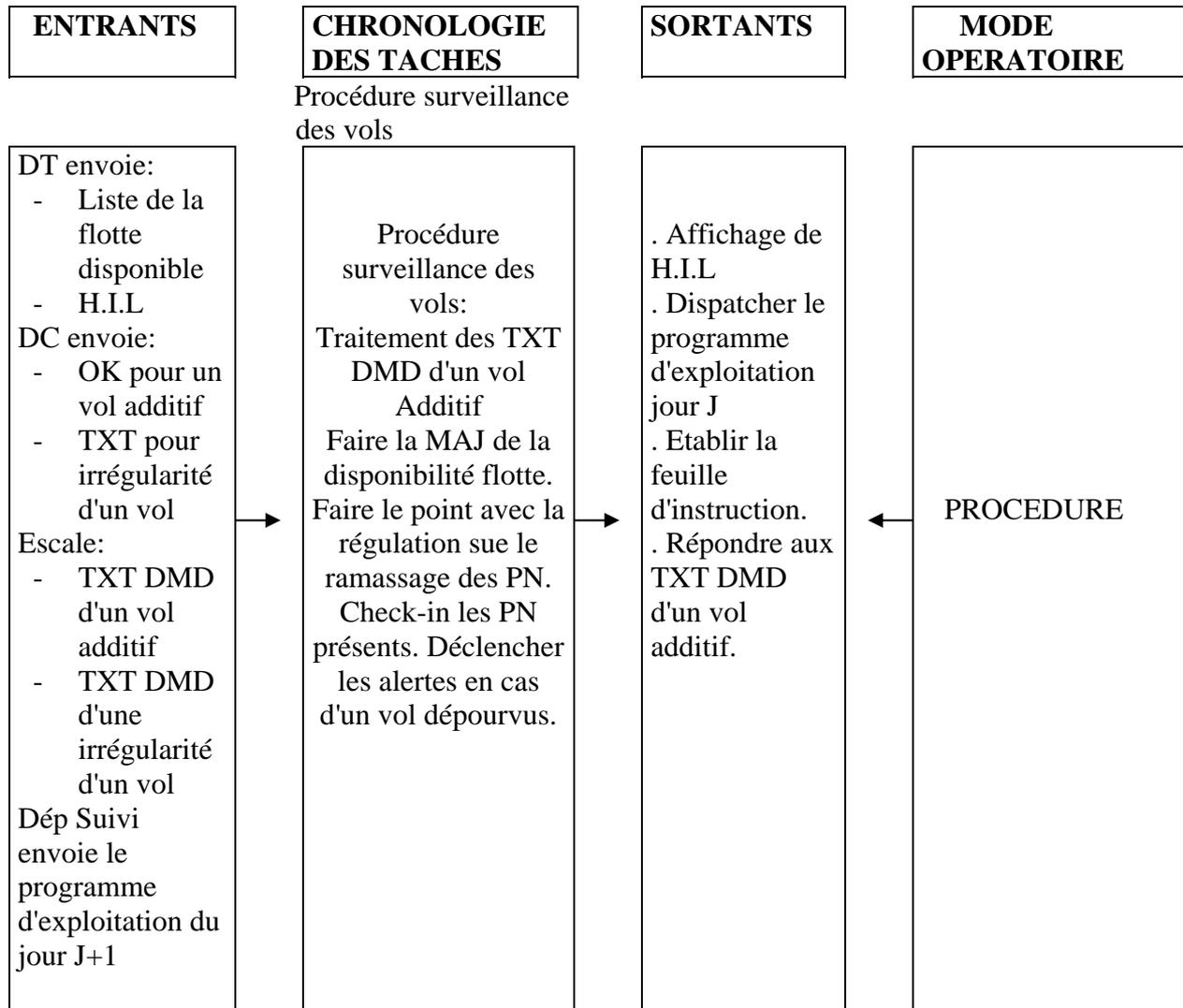
II.3.2.2/Processus service réglementation et documentation :



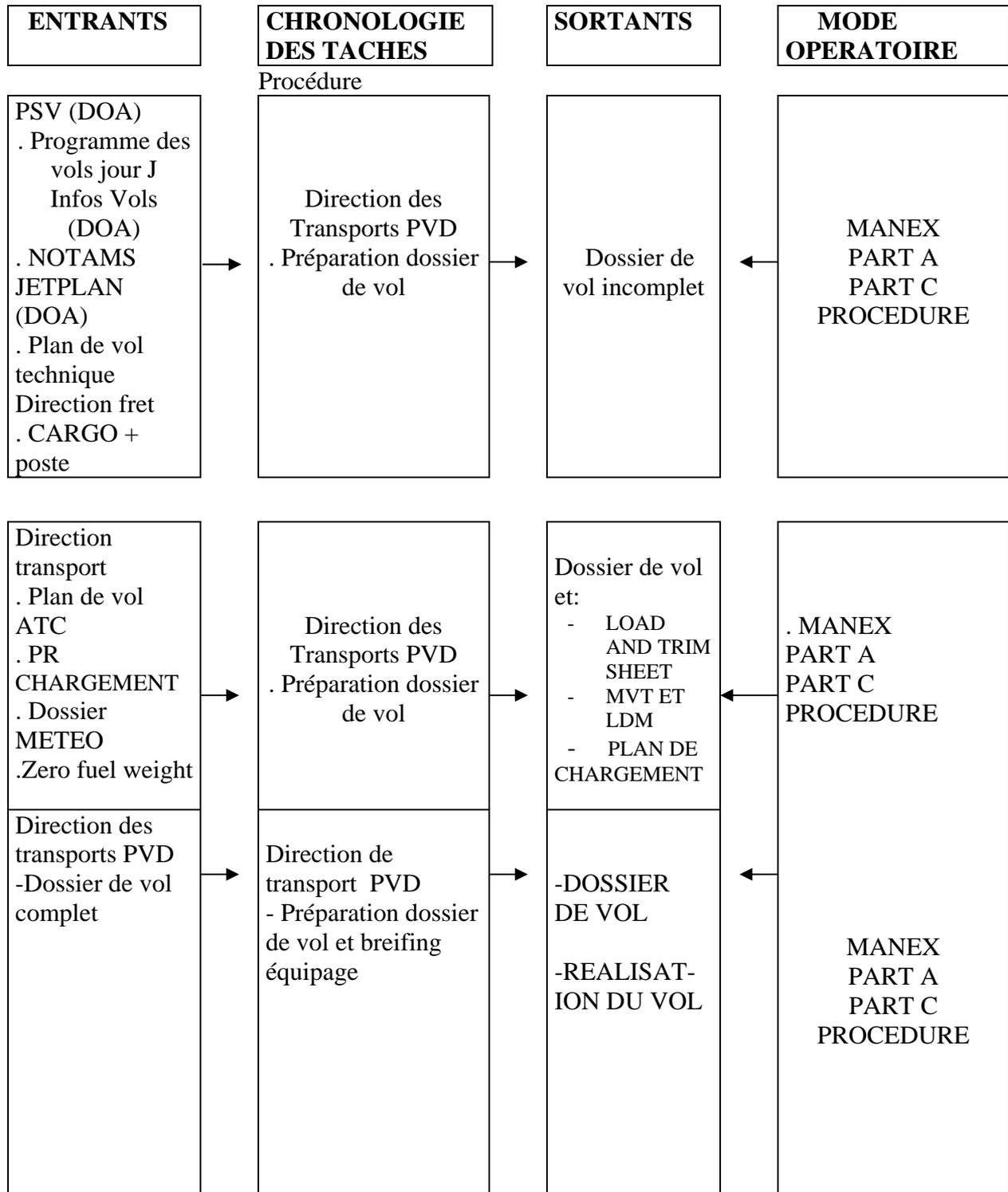
II.3.2.3/Processus service JETPLAN :



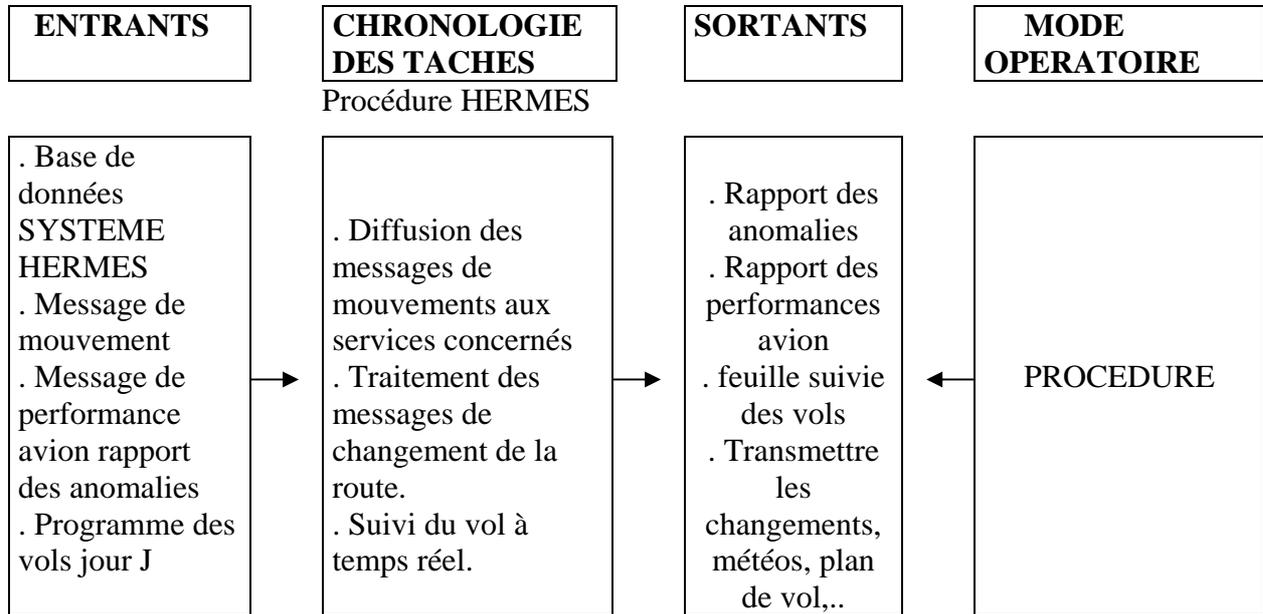
II.3.2.4/Processus service surveillance des vols :



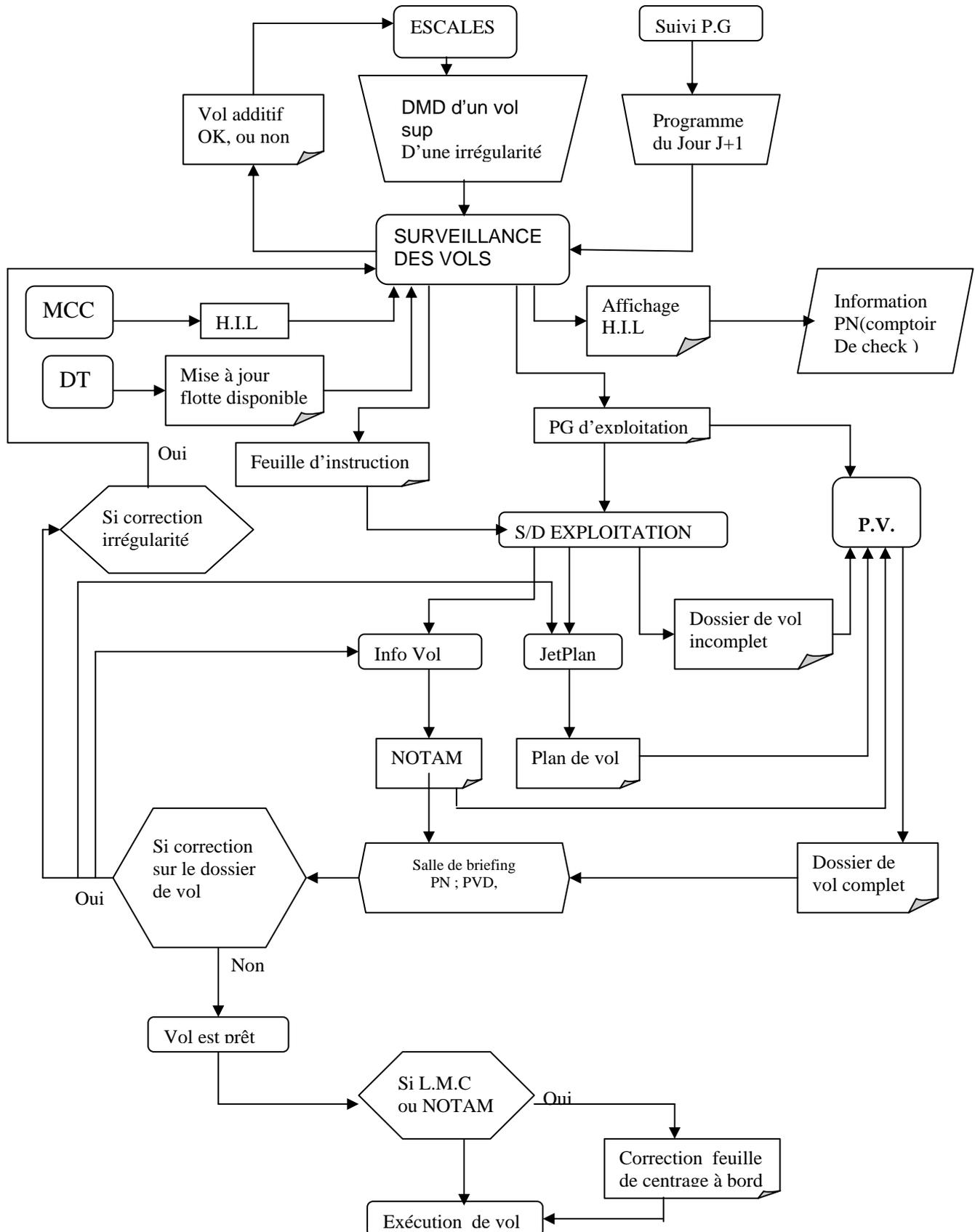
II.3.2.5/Processus service PVD :



II.3.2.6/Processus système HERMES :



II.3.3/ Organigramme de préparation et exécution des vols :



II.4/Contraintes opérationnelles et faiblesse de l'organisation actuelle :

Dans une exploitation aérienne il faut toujours concilier sécurité et efficacité. En effet, si la sécurité est le 1^{er} critère, il ne faut pas perdre de vue qu'une compagnie aérienne est de part son objet commerciale et donc à but lucratif. Par efficacité il faut entendre la régularité des vols que l'utilisateur « passager ou commissionnaire en fret » assimile à la ponctualité.

Parmi les faiblesses de l'organisation actuelle on peut citer :

1. Au niveau des intervenants :

Face à un événement, le nombre de structures intervenantes est important. De plus les différentes directions n'ont pas toujours la même appréciation de l'événement qui peut conduire à une perturbation sérieuse du déroulement d'un vol donné avec son incidence sur la situation globale. En effet chaque structure se détermine essentiellement par rapport à son domaine de compétence et sa contribution à une décision, visant à normaliser une situation donnée, n'est pas toujours la plus appropriée. Cela conduit à la dilution des responsabilités et à augmenter le temps de réponse à un événement car il faut mener des consultations voire des négociations avec chaque structure.

Dans la situation actuelle, le processus de décision est trop long car incompatible avec une gestion dynamique et en temps réel.

2. Le manque de communication :

Le manque de communication ou une communication pauvre peut poser des problèmes qui peuvent avoir un impact négatif sur la qualité du travail et par là sur la sécurité et la régularité des vols.

Même les organisations les plus efficaces pêchent par un manque de communication. Cela est d'autant plus vrai lorsqu'elles n'ont pas une culture bien établie dans ce domaine.

Un message émis par une structure n'est pas toujours compris par les autres structures selon le sens voulu : cela peut mener à formuler une décision inadaptée à la situation.

Au niveau de la Compagnie, il y a un déficit en communication.

3. Disponibilité de l'information :

Il est essentiel que toutes les structures disposent des mêmes informations ce qui implique que les systèmes informatiques utilisés soient interfacés. Ce qui n'est le cas actuellement.

L'information nécessaire doit être la même, disponible pour toutes les structures concernées et mise à jour régulièrement pour répondre et favoriser des réponses, appropriées et dans les meilleurs délais, à toutes les sollicitations. De plus il faut s'assurer que les informations manipulées sont bien comprises.

Une qualification de base et une formation continue sur les systèmes utilisés sont de nature à accroître l'efficacité des différents personnels concernés.

Dans la Compagnie, l'information n'est pas toujours disponible là où elle est requise.

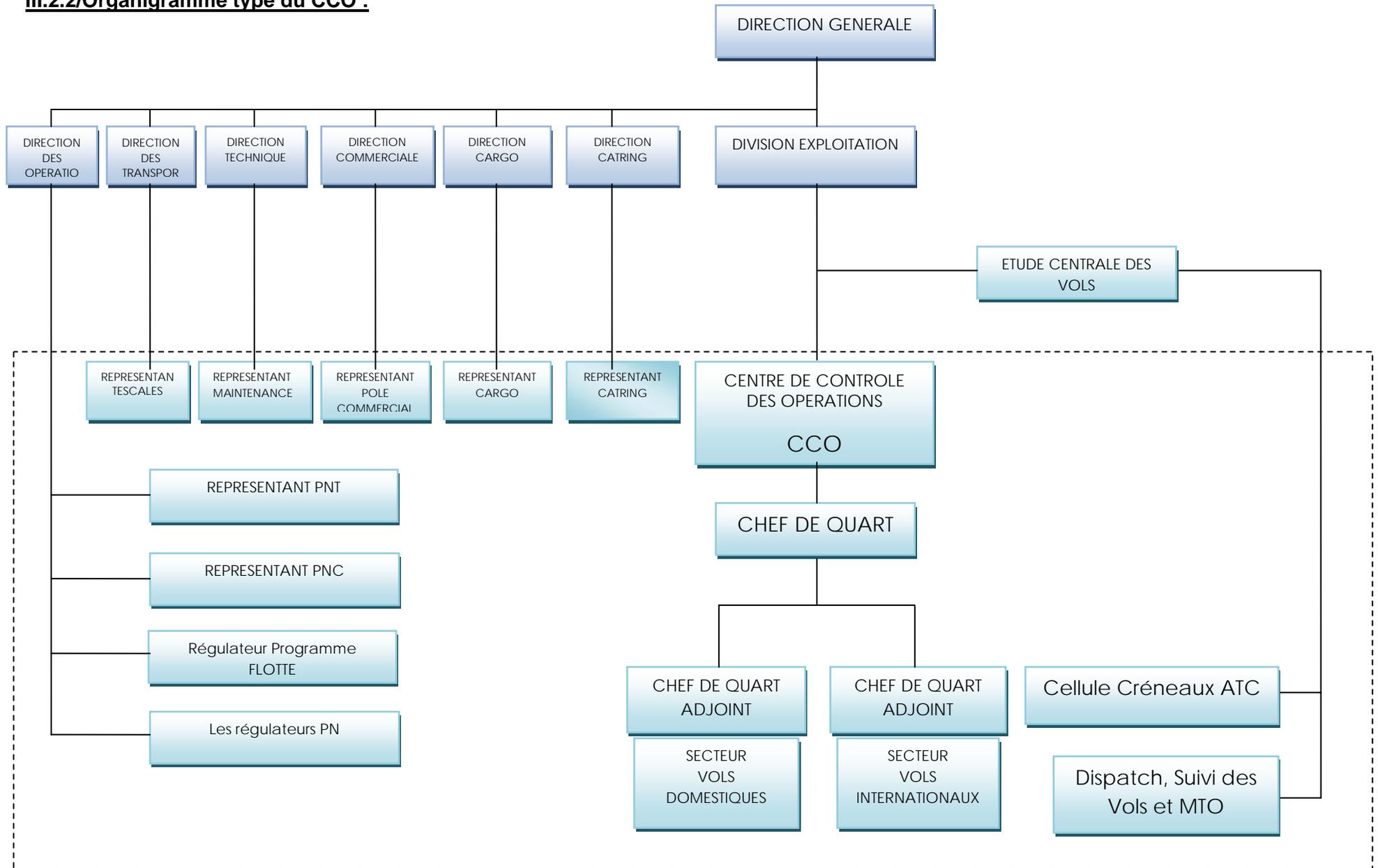
4. Mauvaise circulation de l'information :

La mauvaise circulation de l'information conduit en général à la dispersion des efforts en ce sens que chaque structure peut s'orienter dans une direction dans la résolution d'un problème donné.

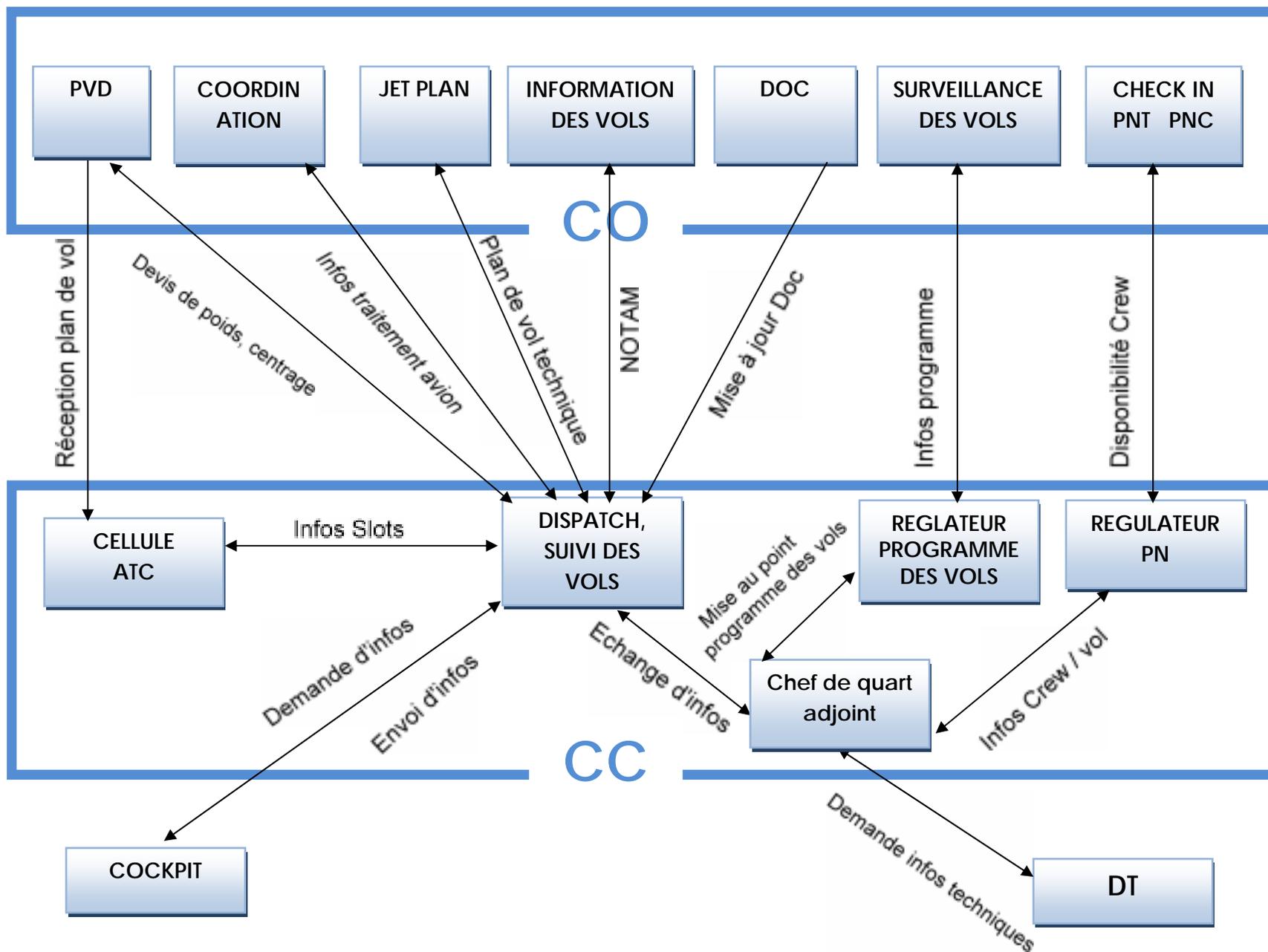
La rétention de l'information ou sa diffusion tardive est une pratique assez courante. Cette pratique est spécifique à chaque structure 'jalouse de ses prérogatives'; ce comportement est favorisé par le manque de culture positive de l'entreprise en ce domaine.

Dans la Compagnie, la circulation de l'information, quand elle existe, n'est pas satisfaisante. Il faut donc l'identifier, en écrire le contenu et établir la liste des bénéficiaires qui seront systématiquement destinataires.

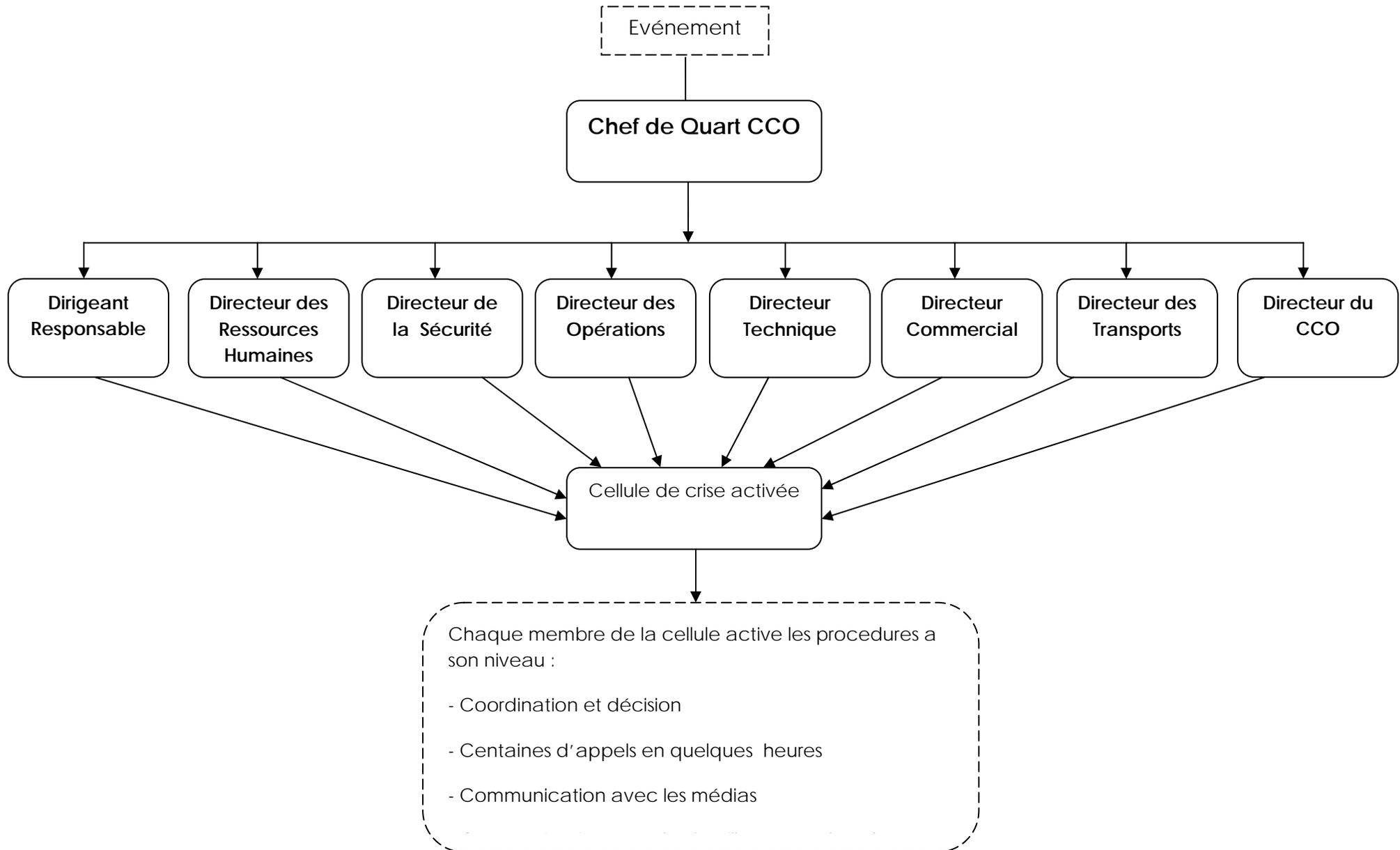
III.2.2/Organigramme type du CCO :



LE FLUX D'INFORMATION : CCO, COA



Déclenchement de la Cellule de Crise



III.1/ Introduction :

La première richesse d'une compagnie aérienne est constituée par sa **flotte**. C'est sa « machine de production ». Cette machine de production est à la fois extrêmement coûteuse et particulièrement complexe. Il s'agit donc de l'utiliser au mieux.

Le premier problème que l'on rencontre consiste à planifier cette flotte en construisant un **programme de vol optimisé**. Après avoir construit un réseau, établi la liste de parcours à réaliser avec les horaires associés, en fonction de prévisions de parts de marchés et de slots attribués à chaque compagnie par l'organisme IATA, on détermine quel « type avion » (Airbus 330, Boeing 767, par exemple) sera le plus adapté pour effectuer chacun de ces vols et permettra de maximiser la recette globale. Interviennent ici les caractéristiques de chaque type d'avion comme sa capacité ou ses performances, ainsi que les flux prévisionnels de passagers pour chaque classe de contribution (première, affaire, économique). Il s'agit ensuite d'enchaîner les vols et les opérations de maintenance de manière à satisfaire à l'ensemble des contraintes opérationnelles et réglementaires. Ce problème est connu sous le nom de construction de rotations avions. La planification de la flotte ne sera complète que lorsqu'il sera établi, pour chaque **rotation avion** définie, quel avion exactement lui sera affecté en fonction des butées de maintenance de chaque appareil (nombre d'heures de vol, nombre de cycles d'atterrissages/décollages avant visite,...) : c'est la **matriculation avion**.

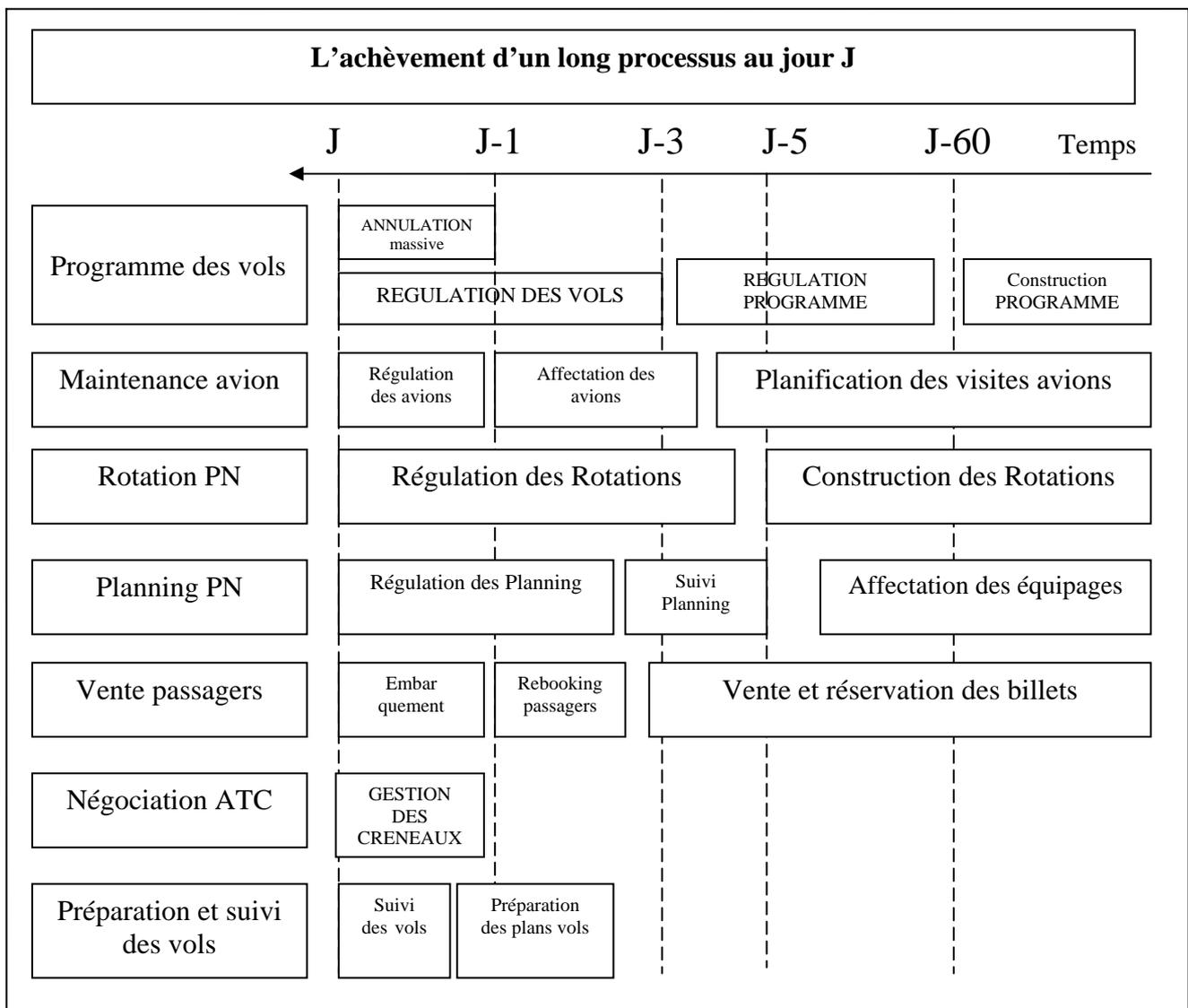
Une fois la flotte planifiée, tous les éléments sont connus pour élaborer les plannings de **maintenance** et positionner dans le temps les petites et grandes visites que chaque avion doit impérativement effectuer selon le plan d'entretien fourni par le constructeur.

Un avion au sol ne rapportant aucune recette, il s'agit de minimiser le temps d'immobilisation de chaque appareil en intégrant les contraintes liées aux ressources de la maintenance (horaires et qualifications des agents, disponibilités des hangars).

C'est également à partir du programme de vol que sont abordées les différentes problématiques liées aux **escales**. Le dimensionnement et la planification du personnel au sol consistent à couvrir la charge de travail résultant du programme de vol, en maximisant la qualité de service et en respectant l'ensemble des contraintes relatives à la réglementation du personnel.

Une autre richesse reconnue de la compagnie aérienne est représentée par ses navigants.

La planification des équipages se décompose en 2 phases : la construction de rotations équipages et la construction de plannings.



Bien entendu, les **rotations équipages** ne peuvent être indépendantes des rotations avions puisqu'un équipage qui se retrouve par exemple à Constantine ou à Oran doit bien finir par rentrer à sa base, même si son vol retour ne s'effectue pas sur le même appareil que le vol aller !

D'autres contraintes, comme les limitations en heures de vol par exemple, régissent la construction de rotations équipages. Quant aux **plannings équipages**, ils sont constitués d'enchaînements de rotations et de périodes de repos qui respectent une multitude de règles issues du droit du travail, de conventions collectives et de normes de sécurité.

La plupart des activités opérationnelles décrites ci-dessus appartiennent au registre de la planification. La maintenance des avions, par exemple, est planifiée sur un horizon qui peut varier entre 6 mois et 10 ans, avec des pas de temps allant de la vacation à la semaine ; la planification du personnel navigant est réalisée un à deux mois à l'avance ; l'élaboration du programme de vol puis des rotations se fait entre deux ans et six mois à l'avance, avec des révisions mensuelles; le dimensionnement des effectifs se fait plusieurs années à l'avance, etc. Clairement, il faut aussi pouvoir disposer d'outils pour le « suivi » des décisions et la prise en compte des aléas, au fur et à mesure qu'ils sont observés.

Ce besoin est d'autant plus crucial au moment où les opérations passent du stade virtuel à leur réalisation. La veille du départ de chaque vol, **le Centre de contrôle des Opérations Aériennes (CCO)** « reprend la main » sur toutes les activités opérationnelles.

Ce centre qui fonctionne de façon permanent regroupe des décideurs de tous les métiers et doit résoudre quasiment en temps réel et au mieux pour la compagnie et ses passagers tous les problèmes pouvant se produire : avion retardé, équipage manquant, escale fermée, intempéries, saturation d'aéroport, etc.

III.2/Organisation et fonctionnement du CCO :

III.2.1/Missions et Attributions du CCO:

Dans le cadre de ces missions le centre de contrôle des opérations doit :

1. Veiller à l'exécution du programme de base et décider des corrections ;
2. S'assurer du respect des horaires de vol ;
3. Superviser et coordonner les actions entreprises par les différentes structures concernées par les irrégularités d'exploitation et intervenir si nécessaire dans le traitement de ces irrégularités et ce dans le souci d'une meilleure satisfaction de la clientèle ;
4. Suivre la réalisation quotidienne des vols ;
5. Anticiper sur les situations probables d'irrégularités en coordination avec les structures concernées ;
6. Saisir la structure concernée pour prendre les mesures nécessaires en cas de besoin ;
7. Intervenir pour l'arbitrage en cas d'anomalie importante dans le déroulement du programme, quel que soit l'alea (régulation ATC, condition météo dégradée, incident technique, tension flotte, filtre police,...) ;
8. Coordonner toutes les mesures susceptibles de réduire ou d'atténuer les effets des irrégularités d'exploitation à savoir :
 - Retarder le départ d'un vol (IRGHO)
 - Changer le type d'avion (IRGAV)
 - Changer la version (IRGEQ)
 - Changer l'itinéraire d'un vol (IRGIT)
 - Reporter un vol
 - Annuler un vol
 - Jumelage des vols
 - Prise en charge des passagers
 - Prise en charge des bagages (fret et poste)
 - Transférer des passagers sur des compagnies tierces.

9. Déclencher l'ouverture de la cellule de crise en cas d'événement majeur.

Séchema

III.2.3/Le plateau du CCO :

Le plateau du CCO accueille:

- 1- Le chef de quart ;
- 2- Les chefs de quart adjoints qui assurent la régulation des vols par secteur ;
- 3- Le pôle commercial ;
- 4- Les experts des différents métiers de l'entreprise qui interviennent dans la régulation des vols (programmes passagers et cargo, entretien des avions, régulation des équipages techniques et commerciaux, représentants des équipages) ;
- 5- Les acteurs du service Etude Centrale des Vols (gestion des créneaux ATC, dispatch/suivi des vols, étude des vols, traitement de l'information aéronautique) ;

III.2.4/ les acteurs du CCO :

1- Le chef de Quart :

Est responsable pendant sa vacation du fonctionnement du plateau du CCO et de l'ensemble des décisions nécessaires à la mise en œuvre opérationnelle du programme des vols; le chef de quart et ses adjoints s'appuient sur les experts regroupés sur le plateau pour élaborer la réponse opérationnelle, commerciale et économique la plus pertinente aux aléas d'exploitation.

2- Les chefs de Quart adjoints :

Les chefs de quart adjoints pilotent les régulations des vols sur les deux secteurs qui composent l'activité du CCO :

- secteur vols domestiques.
- secteur vols internationaux.

Chaque secteur est placé sous la responsabilité d'un chef de quart.

3- Le régulateur programme :

Est une antenne au CCO du service Régulation du programme, son objectif est de fournir au CCO un programme optimisé, tant du point de vue de la marge économique que de la robustesse en exploitation, en effet la responsabilité du programme du jour J est transférée au CCO la veille.

Tandis que les chefs de quart adjoints régulent sur le jour J, le régulateur programme régule sur une fenêtre de temps allant de J+1 à J+3 et participe à la prise de décision concernant le jour J, pour favoriser le choix de la solution la plus pertinente sur l'ensemble de la période de régulation.

4- Le pôle commercial :

Le pôle commercial du CCO représente l'expertise commerciale au sein du plateau.

Les paramètres commerciaux étant décisifs dans le choix du scénario de régulation optimal qui sera retenu par les chefs de quart adjoint, le pôle commercial est constitué d'une cellule commerciale dont les actions sont coordonnées par un décideur commercial opérationnel.

Le décideur commercial assure la diffusion en temps réel de l'information commerciale opérationnelle en cas d'aléa et d'évènement particulier.

5- Le représentant Cargo :

Les vols cargo font l'objet d'un programme spécifique défini par la Direction des Programmes Cargo.

Les chefs de quart adjoints du plateau régulent les vols cargo en interface avec le représentant cargo.

La présence d'un représentant cargo au CCO permet d'anticiper et /ou d'alerter sur les risques liés à l'exploitation, afin d'adapter le programme cargo aux contraintes opérationnelles, techniques et légales à court et moyen termes et gérer au mieux la disponibilité de la flotte.

6- Le représentant Catering :

La direction catering est représentée au CCO H24 7 jours sur 7, fournissant en temps réel au plateau CCO les informations nécessaires concernant :

- Les plans hôteliers ;
- Les particularités ;
- Toutes contraintes et irrégularités ;

7- Le représentant Escales :

La direction des transports est représentée au CCO H24 7 jours sur 7 par un représentant escales, Il suit le traitement de toutes les opérations au sol relatives aux passagers ou aux avions, et fournit au plateau du CCO toutes les informations concernant le chargement et particularités de chargement, conditions de traitement des vols...

8- Les représentants de la direction technique :

La Direction technique est représentée au CCO H24 7 jours sur 7 fournissant en temps réel au plateau du CCO les informations sur l'état technique des machines (situation flotte), la nature des pannes et délai de dépannage.

En retour, ils informent leur direction de toutes les données opérationnelles susceptibles d'influer sur l'affectation des avions.

Le chef de quart dispose alors de tous les éléments techniques lui permettant de définir sa stratégie de régulation.

A 21h le chef de quart entretien avions présente au chef du CCO un programme J+1 comportant l'affectation des avions.

9- Les régulateurs personnels navigants :

Dans le respect des contraintes réglementaires et opérationnelles, les régulateurs PN gèrent H24 les modifications des rotations des équipages techniques et commerciaux, générées par les aléas d'exploitation ou les indisponibilités PN. Leurs propositions doivent respecter les contraintes de toutes les interfaces, et tenir compte des coûts induits (mise en place, hébergement, nombre de PN engagés, recalages ...).

Ils mettent à jour les rotations PN, ce qui répercute automatiquement l'information aux plannings PN responsables de la mise à jour des plannings et de l'information aux familles.

10- Le représentant PNC :

Le représentant PNC au CCO est l'interlocuteur privilégié des personnels navigants commerciaux pour toute la durée de la mission. Il est placé sous l'autorité de la sous direction du PNC.

Le PNC CCO travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs du plateau et tout spécifiquement avec le PNT CCO et les régulateurs PN, afin de proposer au chef de quart des solutions destinées à préserver la continuité de l'exploitation dans le respect des règles de sécurité au travail.

L'équipage commercial peut faire appel au PNC CCO en cas de difficulté dans le cadre de sa mission et le PNC CCO apporte toutes informations utiles à l'équipage, notamment en cas de vol reporté, dérouté ou annulé, il s'assure de la bonne application des procédures relatives aux PNC.

11- Le représentant PNT :

Le PNT CCO dispose de toutes les informations lui permettant de prendre la décision la plus pertinente.

Les missions du représentant PNT au CCO sont les suivantes :

- 1- La représentation au CCO, H24 de la sous direction PNT.
- 2- L'expertise Opérations Aériennes au sein du CCO, le PNT CCO est un maillon de la chaîne de décision du CCO, qui prend ainsi en compte les contraintes spécifiques du PNT en mission.
- 3- Le lien entre PNT, CCO ou escale, par sa connaissance du « langage métier » et du fonctionnement du plateau, le PNT CCO est le relais naturel pour fournir aux équipages des informations sur les enjeux des régulations : enjeux commerciaux, économiques, logistiques... il peut être amené à expliquer aux autres acteurs du CCO une décision prise par le CDB.
- 4- La participation au déclenchement de la cellule de crise, en prévenant les personnels d'astreinte.

12- Le service étude centrale des vols :

Le service Etude Centrale des Vols est un service de production fonctionnant H24 au sein du centre de contrôle des opérations, il a pour mission :

- D'étudier et préparer les dossiers de vol avec comme préoccupation première, celle de la sécurité des vols.
- De veiller au dépôt des plans de vol ATC, et leur actualisation avant le vol et rechercher toute opportunité d'amélioration des créneaux attribués par CFMU (Cellule ATC Créneaux);
- D'assurer la mise à jour de l'information aéronautique (Traitement de l'Information Aéronautique);
- D'apporter une assistance aux équipages technique (PNT) depuis la phase de briefing pré-vol jusqu'à l'arrivée à destination (dispatch / suivi des vols).

- Participer activement à la réussite de la mission des PNT, mais aussi à faire partir les vols à l'heure.

III.2.5/Organisation du travail :

L'exécution des missions et attributions assignées au CCO, doivent lui permettre une prise de décision rapide et efficace pour trouver les solutions adéquates en cas d'irrégularité d'exploitation ou de situation exceptionnelle et ce, dans le cadre du suivi de la réalisation quotidienne des vols.

Pour cela chacun des membres du CCO doit :

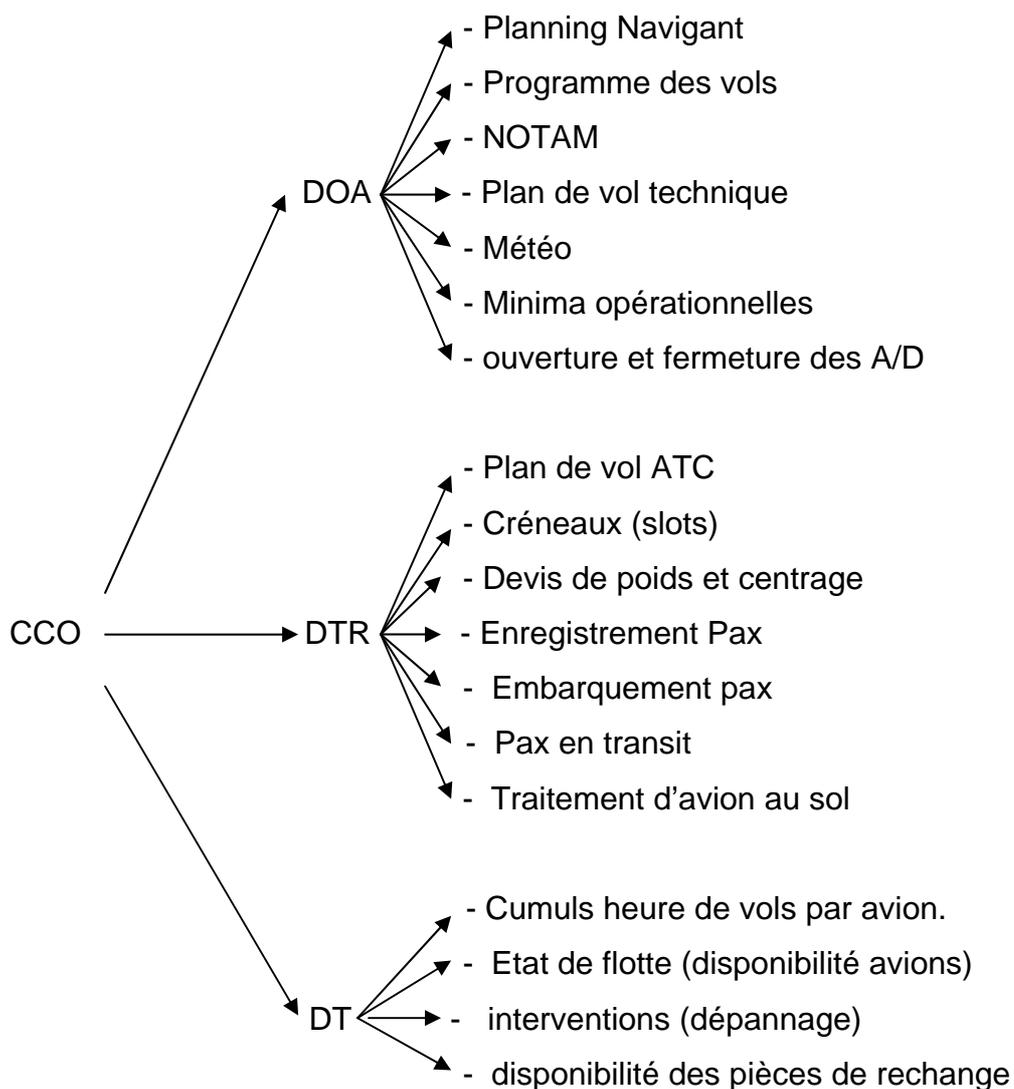
- 1- Prendre son service conformément au planning établi ;
- 2- Dès la prise de service, chaque membre du CCO doit :
 - Procéder à la passation de consigne avec l'équipe ayant achevé son service ;
 - Vérifier la situation de la réalisation des vols au niveau de l'ensemble des escales ;
 - S'assurer d'informations suffisantes et complètes en vue d'intervenir et de proposer à l'avance les solutions adéquates qui s'imposent.
- 3- Durant son service, chaque membre du CCO devra remplir les missions et attributions qui lui sont assignées pour la prise en charge et la réalisation en temps utile, de toutes anomalies, irrégularités ou de tout événement exceptionnel.
- 4- Toute anomalie ou incident fait l'objet au moment de sa survenance d'une communication par tous les moyens au chef de division exploitation.

III.3./Liens fonctionnels entre le CCO et les structures opérationnelles :

Le CCO doit être en contact permanent avec les différents services d'exploitation à travers les systèmes d'information pour avoir les renseignements nécessaires qui lui permet de gérer en temps réel la situation des avions et des vols programmés de la compagnie.

Les structures de la Compagnie, DOA, DT et DTR notamment, planifient et mettent en place tous les moyens nécessaires à l'exécution des vols.

Les besoins du CCO en informations :



Le CCO :

- Suit en temps réel la situation de la flotte engagée pour la réalisation des programmes de vols quotidiens,
- Apporte, dans les délais les meilleurs, la réponse adéquate à tout événement qui surviendrait.
- Déclenche, la réunion de la cellule de crise en cas de situation d'urgence ou de crise dont il assure le secrétariat.

Le CCO devrait :

- Etre érigé en Direction, sous l'autorité directe du Dirigeant Responsable qui doit lui déléguer les pouvoirs de décision.
- Disposer des informations émanant de tous les systèmes informatiques de la Compagnie reconnus nécessaires à l'accomplissement de ses fonctions;
- Disposer d'une carte murale électronique de la situation flotte
- Disposer des coordonnées des responsables et autres personnels avec lesquels il collabore dans le cadre de ses attributions.
- Tenir des réunions périodiques avec les autres directions pour analyser les événements ayant caractérisé l'exploitation quotidienne et critiquer les actions engagées pour y remédier ;
- Rendre compte de ces réunions au Dirigeant Responsable et solliciter, le cas échéant, son arbitrage.
- Organiser et mettre à jour régulièrement les informations pertinentes et procéder à leur dissémination aux services intéressés.
- Faire animer des séminaires et journées d'études avec pour objectifs de sensibiliser les acteurs intéressés aux apports de la communication et de la circulation de l'information.

III.4/Le CCO et la Cellule de Crise :

III.4.1/Situations d'urgence ou de crise :

En cas d'accident, d'incident grave, d'acte d'intervention illicite, d'incendie d'aéronef, d'installation ou autre événement pouvant être préjudiciable à la sécurité et à la régularité des vols, il est très important pour une compagnie aérienne de faire face, de la façon la plus convenable et la plus efficace, aux nombreuses sollicitations venant de parties diverses intéressées directement ou indirectement par les conséquences.

Les obligations légales et contractuelles ainsi que la nécessité de conserver la confiance du public en général et de la clientèle en particulier, impliquent un comportement responsable et de circonstance.

Le management d'une situation de crise sera grandement facilité si on y est préparé ; d'où la nécessité d'élaborer et d'entretenir un plan de crise à déclencher en cas d'occurrence d'événements auxquels il est destiné. Cela implique une organisation et des procédures en conséquence.

Une situation d'urgence doit être gérée par une cellule de crise dont :

- ✓ La composition est connue ;
- ✓ les attributions et les limites d'intervention sont balisées
- ✓ le fonctionnement et les procédures associées sont définis
- ✓ les moyens sont identifiés et leur déploiement assuré en temps utile.

Il est utile de rappeler que la gestion de certains événements est de la compétence des Services officiels ; par exemple en cas :

- ✓ d'accident d'avion la DACM institue une Commission d'enquête ; la Compagnie y est, en général, représentée par un ou plusieurs membres.
- ✓ d'acte d'intervention illicite, c'est le Comité national de sûreté (ou le Comité de sûreté d'aéroport) qui entre en action; la Compagnie est représentée au sein de ces Comités.

Le rôle de la cellule de crise de la Compagnie est de prendre en charge tous les aspects qui ne relèvent pas de ces deux entités et dont la responsabilité juridique lui incombe.

III.4.2/Cellule de Crise : La cellule de crise est composée de :

- ✓Dirigeant Responsable ou son Représentant dûment désigné ;
- ✓Directeur de la Sécurité (FSB)
- ✓Directeur du CCO : si une telle entité est créée
- ✓Directeur des Opérations Aériennes
- ✓Directeur des Transports ;
- ✓Directeur Technique ;
- ✓Directeur des Ressources Humaines secondé par le Responsable de la structure juridique ;
- ✓Directeur Commercial ;
- ✓Toute autre personne à qui il est fait appel pour des motifs particuliers.

Rôle et Organisation du travail :

- ✓ Coordination, décision et engagement : Dirigeant Responsable ;
- ✓ Recueil et compilation des données techniques et opérationnelles;
Directeur du CCO.
- ✓ Analyse et synthèse des données techniques et opérationnelles, formulation des hypothèses sur l'événement et projet de décision : Directeur des Opérations Aériennes, Directeur Technique et Directeur des Transports ;
- ✓ évaluation des dégâts ou préjudices et liaison avec :
 - ◆ les cellules constituées par les Services officiels, à travers les Représentants de la Compagnie,
 - ◆ l'Equipe mobile dépêchée sur les lieux de l'événement.Secrétariat de la Cellule de crise : Directeur de la Sécurité
- ✓ Communication avec les médias : Directeur Commercial ;
- ✓ Communication avec les familles et proches des victimes :
Directeur des Ressources Humaines et Responsable de la structure Juridique ;

Equipe mobile : Composée d'un Représentant de Chaque Direction et du Directeur Régional concerné, l'équipe mobile est chargée de mener les investigations sur site et de faire des comptes rendus circonstanciés et périodiques au CCO.

Centre de gestion des situations de crise : le CCO est le lieu approprié pour la gestion des situations de crise car :

- C'est le lieu de convergence de toutes les informations concernant la situation de la flotte : Il en a une connaissance en temps réel
- Il a le contact avec tous les services intéressés
- Il est en mesure de fournir un 1^{er} compte rendu sur l'événement

- C'est le CCO qui déclenche la réunion de la cellule de crise
- Il dispose d'un répertoire, régulièrement mis à jour, où sont consignés les contacts de tous les acteurs de la cellule de crise : adresse, téléphone (fixe et mobile), Téléfax, e-mail, SITA, RSFTA, etc.

III.4.3/Procédure d'activation de la cellule de crise :

1 – Objet : La présente procédure a pour objet l'activation de la cellule de crise ;

2 – Domaine d'application : Elle s'applique à toute situation de crise du fait d'un accident d'aéronef, d'un acte d'intervention illicite et de tout autre événement pour lequel le Dirigeant Responsable juge nécessaire l'activation de la cellule de crise.

3 – Références : Le Manuel d'organisation et de fonctionnement ;

4 – Définitions :

Accident : événement se produisant lors de l'utilisation d'un aéronef et entraînant les conséquences suivantes :

- 1) un décès ou une blessure grave ;
- 2) des dommages considérables pour l'aéronef, qui s'accompagnent d'une rupture structurelle ou nécessitent une réparation importante de l'aéronef ;
- 3) la disparition de l'aéronef ou sa totale inaccessibilité.

Incidents grave : événement, autre qu'un accident, lié à l'utilisation d'un aéronef, qui compromet ou pourrait compromettre la sécurité de l'exploitation. Un incident grave est un incident dont les circonstances indiquent qu'un accident à failli se produire.

Acte d'intervention illicite : sabotage, détournement ou tentative de détournement

5 – Procédure :

5 – 1 Recueil de l'information :

Le Centre de Contrôle des Opérations dispose de toutes les informations, en temps réel, sur le déroulement des vols,

Si les informations relatives à une situation d'urgence lui parviennent par un autre canal que ceux dont il dispose le COO doit engager les actions utiles pour compléter et confirmer ces informations ;

5 – 2 Demande d'activation de la cellule de crise :

Le CCO rédige le formulaire d'avis de situation d'urgence et le transmet au Dirigeant Responsable à titre de demande d'activation de la Cellule de crise.

Après avoir rempli son objet et une fois la situation revenue à la normale, la Cellule de crise fait un bilan de l'événement, prend des décisions et formule des recommandations pour prendre en charge les points faibles de l'organisation de la Compagnie.

Le Directeur de la Sécurité est chargé du suivi de l'exécution des décisions et de la mise en œuvre de ces recommandations en rendant compte régulièrement au Dirigeant Responsable.

schema

III.5/Sécurité des vols :

Le rôle principal du CCO est d'optimiser au mieux la régularité des vols. Mais qu'est-ce la régularité sans un niveau acceptable de sécurité ? En effet, sans un niveau acceptable de sécurité une exploitation aérienne ne peut durer dans le temps. Il est donc primordial pour une compagnie aérienne de disposer d'un système de gestion de la sécurité qui lui assure une prise en charge effective de la sécurité.

Sécurité et régularité sont des indicateurs toujours associées pour caractériser une exploitation.

C'est la raison pour laquelle, nous avons souhaité terminer notre sujet en abordant ce domaine important qui demande une prise en charge effective.

Comme d'autres fonctions de management, la gestion de la sécurité exige planification, organisation, communication et fixation d'objectifs.

Atteindre un niveau de sécurité acceptable est un objectif pour toute compagnie aérienne soucieuse du respect de ses engagements et ses responsabilités vis-à-vis :

- ✓ De l'Autorité qui lui délivre son permis d'exploitation.
- ✓ De sa clientèle.

Investir dans la sécurité c'est assurer sa pérennité et contribuer positivement à la réalisation des plans de production.

D'une façon générale une Compagnie aérienne sûre :

- Fait de la sécurité un de ses objectifs et la considère comme un moyen important de contribuer à la réalisation des objectifs de production ;

- A une culture d'entreprise saine et communicative, faisant une bonne place aux questions de sécurité ;
- Possède une structure, des méthodes normalisées et un processus décisionnel centralisé compatible avec les objectifs de l'organisation et les caractéristiques de l'environnement ;
- Réagit aux déficits de sécurité constatés tant par des mesures à long terme pour remédier aux défaillances latentes, que par des mesures localisées, à court terme, pour remédier aux défaillances actives.

La sécurité commence au sommet de l'organisation :

Les instances de direction (Dirigeant Responsable et ses Directeurs) sont les mieux placés pour :

- ✓ prévenir les accidents en éliminant les risques inacceptables car ils peuvent produire des changements dans l'organisation, sa structure, sa culture d'entreprise, ses politiques, ses procédures, etc.
- ✓ promouvoir de façon active de la sécurité : attribution de ressources ; programmes de sécurité et systèmes de retour d'information sur la sécurité (surveillance des tendances ; gestion des risques) ; procédures d'utilisation normalisées.

La promotion de la sécurité est concrètement prise en charge si les actions suivantes sont effectivement mises en œuvre :

1 – Déclaration du Dirigeant Responsable 1^{er} acte de gestion

1 – La Direction Générale, consciente que :

- la sécurité constitue un critère intrinsèque et fondamental de l'exploitation aérienne et un objectif primordial dont il est tenu compte dans tous les domaines d'activités de la Compagnie ;
- de bonnes conditions de travail sont de nature à améliorer la production et la productivité ;

S'engage à accorder à ces domaines la priorité qu'il convient et à mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels pour en assurer la promotion.

2 – Dans toute démarche, la prévention doit être privilégiée autant que possible.

3 – La Direction Générale organisera des revues périodiques d'évaluation et de conformité. Celles-ci seront le lieu approprié pour impulser la dynamique nécessaire en mettant en place et/ou en adaptant les moyens et l'organisation pour une prise en charge efficace et efficiente des programmes de sécurité.

4 – L'adaptation et l'amélioration du cadre de travail ainsi que sa préservation et sa protection, la formation professionnelle et tout accompagnement logistique feront l'objet d'une attention particulière et seront optimisés en fonction des ressources financières disponibles.

- 5 – L'information et la communication feront l'objet d'une attention particulière et exercées à tous les niveaux hiérarchiques.

- 6 – La réussite des programmes de sécurité exige l'implication de tous et j'invite tout employé, quels que soient son rang et ses attributions, à intégrer les données correspondantes dans ses actes professionnels quotidiens, sur les lieux de travail ainsi qu'au niveau des interfaces « amont et aval » s'agissant de la coordination et des relations en interne ou en externe.

- 7 – Les Responsables devront veiller à développer la conscience du risque chez leurs subordonnés.

- 8 – Tout employé doit faire rapport de tout incident ou anomalie au Besoin sous le couvert de l'anonymat car l'amélioration de la sécurité passe par la localisation des points faibles qui peuvent être sources de dangers potentiels.

Fait à Alger le,

Le Président Directeur Général.

2 – Création d'une Structure de Gestion de la Sécurité 2^{ème} acte de gestion

Une décision portant création d'une structure de gestion de la sécurité doit être le second acte concret du Dirigeant Responsable.

Cette structure doit avoir le rang de Direction Centrale, placée directement sous l'autorité du Dirigeant Responsable ; elle agit en interne et en externe dans le cadre d'attributions définies.

3 – Attributions : ayant un accès direct au Dirigeant Responsable et aux directions concernées, le DS : 3^{ème} acte de gestion

- ✓ est autorisé à procéder à des audits de sécurité sur tout aspect des opérations.
- ✓ a le pouvoir de diligenter une enquête sur un accident ou un incident conformément à des procédures.
- ✓ favorise des relations positives avec les autorités, les services de réglementation et les fournisseurs de services extérieurs
- ✓ Planifie, fait approuver et exécute le programme annuel de formation.
- ✓ Elabore et met en œuvre le programme annuel de promotion de la sécurité

4 – Moyens : 4^{ème} acte de gestion

Doter la Direction des moyens et systèmes informatiques nécessaires à l'accomplissement de ses missions.

5 – Collaboration avec les autres Directions 5^{ème} acte de gestion

La collaboration et la coordination avec les autres Directions doit être basée sur la complémentarité et les défis communs d'améliorer sans cesse la sécurité au sein de la Compagnie.

Des réunions périodiques (au moins semestrielles) sont organisées sous la présidence du Dirigeant Responsable pour :

- ✓ Evaluer le degré d'exécution du programme annuel en matière de sécurité
- ✓ Evaluer le niveau de sécurité et prendre les décisions nécessaires à sa promotion.

6 - Programme de prévention 6^{ème} acte de gestion ; à valider chaque année

- ✓ Réalisation d'audits de Sécurité : au moins une fois par an ; selon un canevas prédéterminé (IOSA ou celui de l'Autorité chargée de l'Aviation Civile) et un calendrier convenu avec les autres structures
- ✓ Enquêtes de Sécurité : selon un canevas prédéterminé et un calendrier convenu avec les autres structures
- ✓ Formation à la gestion de la sécurité : exécution du programme arbitré
- ✓ Gestion et diffusion des informations liées à la sécurité en provenance
 - Des comptes rendus de dangers et d'incidents ;
 - De l'analyse des données de vol (FDA) ;
 - Du programme d'audit de sécurité en service de ligne (LOSA) ;
 - Des comptes rendus de sécurité en cabine.

En donnant des directives et en formulant des recommandations pour améliorer la prise en charge et la promotion de la sécurité ; en engageant, si requis, un programme de formation ou des cycles de communication.

Conclusion

Sécurité et régularité sont les deux attributs principaux d'une exploitation aérienne. La rentabilité, qui est aussi le but de toute Compagnie aérienne, sera d'autant mieux assurée si la sécurité et la régularité des vols atteignent des niveaux acceptables qui ne manqueront pas de fidéliser la clientèle et d'attirer de nouveaux passagers.

Améliorer la rentabilité se traduit en général par plus de chiffre d'affaires et donc davantage de possibilités financières pour soutenir et pérenniser les programmes de sécurité et de régularité.

Ces programmes doivent être concrets c'est-à-dire déclarés, écrits (documentés) et mis en œuvre : c'est la pratique sur le plan international.

C'est cette démarche qui nous a conduits à proposer

- ✓ la création, au sein de la Compagnie nationale d'un Centre de Contrôle des Opérations (Aériennes) ayant pour objet de prendre en charge tous les aspects liés à la régularité des vols.

- ✓ La mise en place d'une structure pour la gestion de la sécurité.

La création d'un Centre de Contrôle des Opérations nous paraît une réponse appropriée pour apporter la solution qu'il convient à tout événement qui viendrait perturber le déroulement des vols, en minimisant au mieux son incidence. Ce but sera atteint si cette structure est dotée des pouvoirs et des moyens nécessaires à la prise de décision rapide et circonstanciée. L'ériger en Direction Centrale traduirait l'importance du rôle qu'on veut réellement lui faire jouer.

Le passager aérien est très sensible à la ponctualité et a droit à toute l'information concernant son vol : le CCO sera la source et l'acteur de ses préoccupations.

Une autre fonction importante à confier au CCO est celle de secrétaire de la Cellule d'urgence ou de crise. En effet, en tant que surveillant de l'exploitation aérienne, il a connaissance de tous les événements qui peuvent l'affecter. Et quand l'événement rentre dans la catégorie de ceux justifiant la réunion de la Cellule, il engage la procédure y afférente. La réponse organisée aux situations d'urgence est une preuve de prise en charge de ses responsabilités par toute compagnie aérienne.

Critère numéro un de toute exploitation aérienne, la sécurité ne peut être nourrie que de déclarations, surtout lorsqu'elles sont circonstanciées ou consécutives à des accidents ou incidents.

La prise en charge de la sécurité demande la mise en place d'un système pour la gérer. Concrètement cela implique la création d'une structure unique compétente et dotée de moyens appropriés.

Cette structure érigée en Direction Centrale regroupera toutes les entités actuellement en charge de la sécurité au sein de la Compagnie

Cette Direction élabore, fait approuver et met en œuvre les plans d'action annuels ou pluriannuels avec pour but essentiel d'ancrer une culture sécuritaire à tous les niveaux de la Compagnie en mettant l'accent sur la prévention et la recherche proactive dans le domaine.

Sous la présidence du Dirigeant Responsable, des bilans périodiques concernant la sécurité permettront d'évaluer le niveau de sécurité atteint et seront l'occasion de procéder aux ajustements nécessaires : arbitrages, programmes de sensibilisation et de formation, moyens supplémentaires, etc.

Bibliographie

- Manuel d'Exploitation AIR ALGERIE.
- Manuel de Fonctionnement de la DOA d'AIR ALGERIE.
- Manuel de Procédures d'exploitation d'AIR Algérie.
- Annexe N° 13 de l'OACI.
- Manuel de gestion de la sécurité de l'OACI (Doc 9895).