
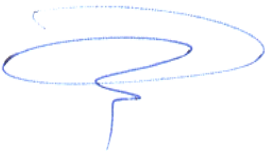
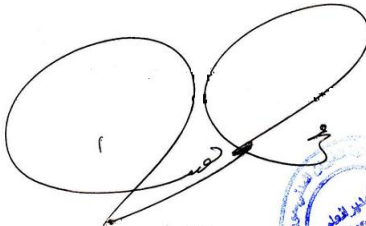



ANAC - Mauritanie Agence Nationale de l'Aviation Civile de Mauritanie

MANUEL QUALITE

	REDACTION	VERIFICATION	APPROBATION
NOM	Moulaye El Arby	Moulaye El Arby	Mohamed Mahmoud BOUASSRIYA
FONCTION	Responsable Management Qualité	Responsable Management Qualité	Directeur Général
DATE et VISA	20/07/2015 	20/07/2015 	20/07/2015  

EXEMPLAIRE N° 04

TABLEAU DES MISES A JOUR

REVISION	DATE	PAGES	NATURE REVISION
00	10/03/2011	toutes	Elaboration
01	31/01/2012	toutes	Revue de Direction 2011 tenue le 31/01/2012 : - instauration de Comité de pilotage trimestriel
02	11/10/2012	toutes	Certification ISO 9001-2008 - Mise à jour du SMQ
03	24/09/2013	toutes	Audits qualité Internes 2013 - Mise à jour du SMQ
04	06/10/2014	toutes	Revue de Direction 2014 tenue le 06/01/2014 - Mise à jour du SMQ
05	27/11/2014	toutes	Nouvelle Direction Générale - Mise à jour des validations
06	08/01/2015	toutes	Mise en place et adoption du plan d'actions 2015 (PA-ANAC_2015_VF2_08.01.15) - Mise à jour des objectifs qualité - Mise à jour du plan d'actions stratégiques
07	20/07/2015	toutes	- Mise à jour et révision du SMQ - Création de nouveaux processus

LISTE DE DIFFUSION CONTROLEE

N° DE L'EXEMPLAIRE	DESTINATAIRES
01	Direction Générale
02	Bureau de Management Qualité et toutes Directions
03	Bureau Veritas Certification
04	Disponible sur le réseau et consultable

GLOSSAIRE

Abréviation	Signification
AC	Action Corrective
A/C	AirCraft
ACP	Action Corrective / Préventive
AGA	Aérodromes, routes aériennes et aides au sol
AIR	Navigabilité
AIS	Aeronautical Information System
ANAC	Agence Nationale de l'Aviation Civile
ANS	Air Navigation Service
AP	Action Préventive
ASECNA	Agence pour la Sécurité de la Navigation Aérienne pour l'Afrique et Madagascar
ATM	Air Traffic management
AVSEC	Aviation Security
CIP	Carte d'Identité du Processus
CDN	Certificat De Navigabilité
CLN	Certificat de Limitation de Nuisance
CNS	Communication Navigation Surveillance
CSF	Chef Service Formation
CTA	Certificat de Transport Aérien
DF	Directeur Financier
DG	Directeur Général
DGA	Directeur Général Adjoint
DSA	Direction de la Sécurité Aéronautique
DSAD	Direction Sécurité Aérodrome
DSNA	Direction de la Surveillance de la Navigation Aérienne
DSF	Direction de la Sûreté et de la Facilitation
DRH	Direction Ressources Humaines
DTA	Direction du Transport Aérien
EN	Enregistrement
ERQ	Enregistrement Relatif à la Qualité
FACP	Fiche d'Action Corrective et Préventive
FNC	Fiche de Non-Conformité
FR	Fiche de Réclamation
GPS	Global Position System
IVCM	ICAO Coordinated Validation Mission
MAI	Mauritania Airlines International
MAP	Carte
MEMO	Mémoire
MET	Météo
MPI	Manuel de Procédure Interne
MTBF	Mean Time Between Failure / Moyenne de Temps de Bon Fonctionnement
MQ	Manuel Qualité
NDB	None Direction Bécote (Balise)
NS	Note de Service

GLOSSAIRE

Abréviation	Signification
OACI	Organisation de l'Aviation Civile Internationale
OLF	OnLine Frame
ONM	Office Nationale de Météorologie
OPS	Opérations
PANS	Procédures d'exploitation technique des aéronefs
PBN	Performance Basic Navigation
PEL	Licence du personnel
PGC	Programme de Gestion de Crise
PIF	Point d'Inspection Filtrage
PNF	Programme National de Facilitation
PNFSAC	Programme National de Formation Sûreté de l'Aviation Civile
PNFTA	Programme National de Facilitation de Transport Aérien
PNS	Programme National de Sûreté
PNSAC	Programme National de Sûreté de l'Aviation Civile
PNCQSAC	Programme National de Contrôle Qualité de Sûreté de l'Aviation Civile
PQ	Protocole Question
PSA	Programme de Sûreté Aéroportuaire
PRP	Processus
PRQ	Procédure
PV	Procès-Verbal
QCM	Question à Choix Multiple
RAM	Royal Air Maroc
RC	Réclamation Client
RMQ	Responsable Management Qualité
RTA	Règlement Technique Aéronautique
SAFA	Safety Assment Foreign Aircraft
SAM	Société des Aéroports de Mauritanie
SANA	Safety National Aircraft
SMQ	Système de Management Qualité
SMS	Safety Management System
SSP	Safety State Program

SOMMAIRE

	Pages
1 VALIDATION DU MANUEL	01
1.1 Tableau de validation	01
1.2 Tableau des mises à jour	02
1.3 Liste de diffusion	03
1.4 Glossaire	04
1.5 Sommaire	05
2 INTRODUCTION	08
2.1 Objet	08
2.2 Domaine d'application	08
2.3 Documents de référence	08
2.4 Termes et définitions	08
2.5 Exclusion	08
3 L'ENTREPRISE	09
3.1 Présentation sommaire	09
3.2 Missions de l'ANAC	09
4 SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	10
4.1 Management des processus	10
4.2 Manuel Qualité	23
4.2.1 Objet	23
4.2.2 Gestion	23
4.3 Maîtrise des documents	24
4.4 Maîtrise des enregistrements	24
5 RESPONSABILITES DE LA DIRECTION	25
5.1 Engagement de la Direction	25
5.2 Ecoute client	25
5.3 Politique qualité et objectifs Qualité	25
5.3.1 Politique Qualité	25
5.3.2 Objectifs Qualité	27
5.4 Planification	27
5.5 Responsabilités, autorités et communication	27
5.5.1 Responsabilités et autorités	27
5.5.2 Communication	29
5.6 Revue de direction	29
6 MANAGEMENT DES RESSOURCES	30
6.1 Mise à dispositions des ressources	30
6.2 Ressources humaines	30
6.3 Infrastructures	30
6.4 Environnement de travail	30

7	REALISATION DES SERVICES	30
7.1	Réalisation des services	30
7.1.1	Planification de la réalisation du service	30
7.1.2	Processus relatif au client	31
7.1.3	Conception / Développement	31
7.2	Achats	31
7.3	Production et préparation du service	32
7.3.1	Maîtrise et validation de la production du service	32
7.3.2	Identification et traçabilité	32
7.3.3	Propriétés du client	32
7.4	Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure	32
8	MESURES, ANALYSES ET AMELIORATIONS	33
8.1	Surveillance et mesurage	33
8.1.1	Satisfaction client	33
8.1.2	Audit interne	33
8.1.3	Surveillance et mesures des processus	33
8.1.4	Surveillance et mesure du service	34
8.2	Maîtrise des dysfonctionnements (Non conformités)	34
8.3	Analyse des données	34
8.4	Amélioration	34
8.4.1	Actions correctives et préventives	34
8.4.2	Amélioration continue	34
9	ANNEXES	35
9.1	Annexe 1 : liste des documents en vigueur	35
9.2	Annexe 2 : Cartographie des processus	42

2. INTRODUCTION

2.1 Objet

Ce manuel a pour objet de décrire les dispositions organisationnelles prises dans le Système de Management de la Qualité retenu pour les activités de l'ANAC, conformément à la norme ISO 9001-2008.

Les procédures nécessaires à l'analyse et à l'amélioration du Système Management de la Qualité y sont répertoriées. L'ensemble des éléments recensés assure de l'aptitude de l'ANAC à satisfaire les exigences de ses partenaires.

2.2 Domaine d'application

Le système de management de la qualité s'applique aux activités de supervision et contrôle de la sécurité de l'aviation civile, et la gestion de la sûreté de l'aviation civile.

2.3 Documents de référence

Norme ISO 9001-2008 « Système de management de la qualité – Exigences »

2.4 Termes et définitions

Les termes et sigles employés dans le Manuel Qualité sont répertoriés sous forme de glossaire (page 4).

2.5 Exclusion

Toutes les exigences de la norme ne sont pas applicables à l'Agence nationale de l'Aviation Civile de Mauritanie.

La Conception/Développement est exclue.

3. L'ENTREPRISE

3.1 Présentation sommaire

Nom : A.N.A.C – Mauritanie « Agence Nationale de l'Aviation Civile de Mauritanie »

Adresse : NOUAKCHOTT, BP 91

Téléphone : (222) 4524 – 40 – 05

Fax : (222) 4525 – 35 – 78

E. mail : anac@anac.mr

Forme Juridique : EPIC – Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial –

Site : www.anac.mr

3.2 Missions de l'Agence Nationale de l'Aviation Civile

L'Agence Nationale de l'Aviation Civile a été créée par décret n° : 2004-079 du 11 août 2004, elle est chargée de :

- L'exécution de la politique de l'Etat en matière d'Aviation civile ;
- La promotion de l'Aviation civile en Mauritanie ;
- L'élaboration de la réglementation technique de l'Aviation Civile conformément aux normes d'Organisations de l'Aviation Civile Internationale ;(O.A.C.I.) ;
- L'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie, en matière d'Aviation Civile et du transport aérien en application des orientations du Gouvernement ;
- La négociation des accords internationaux du transport aérien ;
- La négociation dans le cadre des habilitations et mandats spéciaux conférés par l'Etat ;
- L'application et le contrôle de la réglementation nationale en vigueur et des conventions internationales signées et ratifiées par l'Etat.

Elle est notamment en charge :

- La gestion de la sûreté de l'Aviation civile ;
- La supervision et le contrôle de la sécurité de l'Aviation civile ;
- La gestion des droits du trafic aérien ;
- La coordination et la supervision de l'ensemble des activités aéronautiques et aéroportuaires et du suivi de l'activité des organisations internationales et régionales intervenant dans le domaine de l'Aviation civile ;
- L'ANAC est également chargée de contrôler et de veiller à l'application des conventions reliant l'Etat aux opérateurs dans le secteur et de représenter ce dernier dans les réunions des organisations internationales dont l'activité se rapporte au transport aérien.

4. LE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

4.1 Management des processus

L'établissement a déterminé trois types de processus : les processus de management, les processus de réalisation et les processus supports en vue d'obtenir le résultat souhaité.

Les processus impactant principalement sur la qualité des services ont fait lorsque cela a un sens, objet d'analyse par les comités opérationnels animés par les pilotes. Les indicateurs de performance et les moyens de suivi sont définis.

Les indicateurs de performance sont revus :

- annuellement lors de la revue de direction
- trimestriellement lors des comités de pilotage

Les caractéristiques de chaque processus ainsi que les interactions sont présentées dans le tableau descriptif des processus (page suivante).

TABLEAU DESCRIPTIF DES CIP/PROCESSUS

Processus	Entrées	Sorties	Processus en interaction	Nature interface	Moyen surveillance et mesure
Stratégie et gestion performante	<ul style="list-style-type: none"> « Eléments cruciaux d'un système de supervision de la sécurité » « Eléments cruciaux d'un système de supervision de la sûreté » 	<ul style="list-style-type: none"> Vision stratégique, Plan d'actions stratégiques, Description des actions stratégiques, Politique qualité, Plan de communication Objectifs qualité, Indicateurs de performance 	Tous les processus	<ul style="list-style-type: none"> Décliner la stratégie de l'établissement pour la mise en œuvre des Décisions du Conseil d'Administration Veiller et s'assurer que les objectifs déclinés sont réalisés et font l'objet d'un plan d'amélioration continue 	<ul style="list-style-type: none"> Consolidation et mise à jour régulière du cadre législatif et réglementaire Renforcement des capacités du personnel technique de l'autorité de l'aviation civile et de l'industrie Renforcement du dispositif de supervision de la sûreté et de la sécurité de l'aviation civile Mise aux normes de sécurité et de sûreté des plateformes aéroportuaires Gestion et gouvernance de l'Aviation Civile
Management qualité	Système qualité à maîtriser	Système qualité à maîtriser	Tous les processus	Amélioration permanente du Système de Management Qualité en son maintien conforme à la norme ISO 9001-2008	<ul style="list-style-type: none"> Exécution d'audits internes Correction à 100% des non-conformités Mise en place des actions correctives et préventives ACP Revue de directions Mise à disposition des docs à jour
Navigabilité (AIR)	Demandes client (réservation des marques d'immatriculation, d'agrément des organismes de maintenance, d'approbation des systèmes d'entretien de l'exploitant)	Agrément des organismes de maintenance, Systèmes d'entretien approuvés, rapport suite à vérification des documents d'entretien soumis pour les différents exploitants d'aéronefs	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie et Gestion performante Management qualité Tous les processus de la DSA 	<ul style="list-style-type: none"> Application de la législation et la réglementation relative à l'exploitation et à la navigabilité des aéronefs Contrôle de la navigabilité des aéronefs et leur inscription sur le registre d'immatriculation ; Certification et la supervision continue et l'agrément des organismes de maintenance des aéronefs 	<ul style="list-style-type: none"> Délivrance, renouvellement des documents des aéronefs, des agréments des organismes de maintenance Inspection Base à raison d'une inspection tous les 3 mois Inspection SANA à raison de 17 inspections par moi Inspection SAFA à raison de 5 inspections par moi Inspection Organisme de maintenance à raison d'une inspection tous les 2 mois Inspection Travaux en cours à raison d'une inspection tous les 6 mois Inspection SGS à raison d'une inspection tous les 6 mois Inspection CDN à raison de 5 inspections tous les 3 mois
Exploitants aériens (OPS)	Demande d'autorisation d'exploitation	Permis d'Exploitation Aérienne délivré, modifié, renouvelé (PEA) (nouveau ou modifié)	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie et Gestion performante Management qualité Tous les processus de la DSA 	Certification, Approbation, Vérification et supervision continue des exploitants aériens.	<ul style="list-style-type: none"> Nombre annuel d'autorisations traitées Nombre annuel de manuels amendés, - approuvés ou acceptés Inspection en vol à raison de 2 inspections tous les 3 mois Inspection en escale à raison de 2 inspections



Agence Nationale de l'Aviation Civile

ANAC - Mauritanie
Manuel Qualité, indice 07 du 20/07/2015
Page 12 sur 36

					<p>tous les 3 mois</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inspection Base à raison d'une inspection tous les 3 mois - Inspection SANA à raison de 17 inspections par moi - Inspection SAFA à raison de 5 inspections par moi - Inspection Préparation en vol à raison d'une inspection tous les 3 mois - Inspection Temps de vol à raison d'une inspection tous les 3 mois - Inspection SGS à raison d'une inspection tous les 6 mois - Inspection MD à raison d'une inspection tous les 2 mois - Inspection Autorisations spécifiques à raison d'une inspections tous les 6 mois - Inspection Hélicoptère à raison d'une inspection tous les 3 mois
Personnel aéronautique (PEL)	Demande d'inscription en qualité de personnel aéronautique	Homologation, délivrance, renouvellement, Titres aéronautiques validés et prorogés	<ul style="list-style-type: none"> - Stratégie et Gestion performante - Management qualité - Tous les processus de la DSA 	<ul style="list-style-type: none"> - Homologation des programmes de formation du personnel aéronautique et la supervision continue des organismes de formation aéronautique - Examens du personnel aéronautique, la délivrance, le renouvellement, la validation et la prorogation des titres aéronautiques. - Evaluation, la formation et le maintien des compétences du personnel aéronautique 	<ul style="list-style-type: none"> - Délai de traitement des demandes - Inspection en vol à raison de 2 inspections tous les 3 mois - Inspection Base à raison d'une inspection tous les 3 mois - Inspection SANA à raison de 17 inspections par moi - Inspection SAFA à raison de 5 inspections par moi - Inspection 12 Centres de formations aéronautiques à raison d'une inspection/an/centre - Inspection Supervisions des sessions de maintien de compétences à raison de 4 inspection/an - Inspection 3 Centres d'expertise médicale du personnel aéronautique à raison d'une inspection/an/centre - Inspection Temps de vol à raison d'une inspection tous les 3 mois - Inspection SGS à raison d'une inspection tous les 6 mois - Inspection Sécurité cabine à raison d'une inspection tous les 6 mois - Inspection Hélicoptère à raison d'une inspection tous les 3 mois

Informatique	<ul style="list-style-type: none"> - Logiciel ou matériel informatique à mettre en place, à installer - Dysfonctionnement du système Informatique - Panne informatique 	Données et système informatiques maîtrisés	Tous les processus	<ul style="list-style-type: none"> - Assistance efficace - Traitement rapide des données - Sauvegarde des informations 	<ul style="list-style-type: none"> - Réponse à la sollicitation des utilisateurs (Registre d'intervention) - Disponibilité de la mise à jour permanente du Site Web - Disponibilité de l'accès à l'internet - Disponibilité du serveur gestionnaire de domaine et des applications - Sauvegarde des données au moins une fois par moi
Surveillance continue des aéroports	Inspection périodique (calendrier de surveillance des aéroports approuvés, validé et diffusé), Inspection spéciale (compte rendu exploitant, Compte rendu), Notification des différences de la réglementation nationale relatives aux aéroports par rapport aux exigences de L'annexe 14 à préparer, Manuels d'aéroports, Manuels d'entretien aires de mouvement, Manuels Qualité exploitant	Rapport d'inspection/audit ; Plan d'actions correctrices suivi, Notification des différences de la réglementation nationale relatives aux aéroports par rapport aux exigences de l'annexe 14, Maintien ou non du certificat d'aéroports, Fermeture à la CAP de l'aéroport	- Stratégie et gestion performante	Respect des exigences réglementaires relatives à la sécurité des aéroports	<ul style="list-style-type: none"> - Inspections SLI - Inspections Aire de mouvement - Inspections Procédures d'urgence - Inspections Energie et balisage - Inspection Contrôle des obstacles - Inspection Protection des nav'aides - Inspection Procédures d'exploitation - Inspection Personnel - Inspection SGS - Inspection Péril animalier - Inspection Environnement aéroportuaire
Surveillance de la navigation aérienne	Correspondances, Amendements, Réglementation navigation aérienne à appliquer, inspections, audits, Notification des différences de la réglementation nationale relatives à la SANA par rapport aux exigences de l'annexe 14 à préparer	Réponses des correspondances, Amendement, Réglementation aérienne à jour et conforme, Décisions des rapports d'inspection suivies, Amendements aux règlements de la navigation aérienne proposés, Notification des différences de la réglementation nationale relatives à la SANA par rapport aux exigences de l'annexe 14	<ul style="list-style-type: none"> - Tous les processus de l'ANAC - Tous les processus de la DSANA 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion interface entre les services de la DSANA et avec les autres entités de l'ANAC - Supervision de la sécurité de la navigation aérienne 	<ul style="list-style-type: none"> - Inspection ATS - Inspection AIM/ MAP - Inspection CNS/ CAT - Inspection MET - Inspection PANS-OPS - Inspection SAR - Inspection AFIS
Maintenance des équipements de sûreté	<ul style="list-style-type: none"> - Entretien préventif et/ou correctif ; - utilisateurs à former ; - équipements à acquérir 	<ul style="list-style-type: none"> - Bon fonctionnement du matériel de sûreté, - Attestations de formation, - Nouvel équipement 	Tous les processus de la DSF	<ul style="list-style-type: none"> - Bon fonctionnement, entretien du matériel et des équipements de sûreté - Compétences nécessaires sur l'utilisation des équipements 	<ul style="list-style-type: none"> - PIF n°1 NKC et NDB - PIF n°2 NKC - PIF n°3 NKC et NDB - PIF n°4 NKC et NDB - PIF n°5 NKC

Facilitation	<ul style="list-style-type: none"> - Entrée et sortie des personnes et de leurs bagages - Programme des horaires de vol 	Formalités de contrôle frontalier d'entrée et sortie exécutées sans retard inutile	<ul style="list-style-type: none"> - Stratégie et Gestion performante - Tous les processus de la DSF 	Faciliter et accélérer le congé des personnes arrivant ou partant par la voie aérienne en adoptant des règlements de contrôle frontalier appropriés à l'environnement du transport aérien et en les appliquant de manière à éviter les retards inutiles	<ul style="list-style-type: none"> - Surveillance du contrôle frontalier par échantillonnage (5 points de surveillance / vol) à raison de 30 vols / moi - Surveillance du contrôle de la durée des formalités au départ (60 minutes maxi) et à l'arrivée (45 minutes maxi) à raison de 30 vols / moi - Suivre la commodité des passagers (confort) à la salle d'embarquement au départ et à l'arrivée à raison de 30 vols / moi - Production des badges
Contrôle qualité	<ul style="list-style-type: none"> - Programme de contrôle qualité à exécuter (audit, enquête, investigation, inspection), - Personnel chargé du contrôle à former 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapports, - Compte rendu des carences observées, - Mesures correctives/préventives, - Plans d'actions correctrices 	<ul style="list-style-type: none"> - Tous les processus de la DSF - Tous les processus de l'ANAC 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesure de sûreté de l'aviation civile sous surveillance • Programme de contrôle qualité, audit, enquêtes, test, inspection • Tenir une liste de Personnel chargé du contrôle ayant les qualités nécessaires pour exercer des fonctions de contrôle ; • Modification autant que nécessaire la méthodologie normalisée du contrôle élabore et propose au DSF, les critères de sélection et de recrutement des Auditeurs/ Inspecteurs AVSEC ainsi que le niveau de base des personnels conformément à la législation et aux règlements en vigueur 	<ul style="list-style-type: none"> - Inspection contrôle d'accès - Inspection passagers et bagages - Inspection prestataires de services - Inspection Fret et de la poste - Inspection fournitures de restauration et du service à bord - Inspection des exploitants d'aéronefs - Inspection des gestionnaires des aéroports
Réglementation et formation AVSEC	PNSAC à mettre en application	Programmes, règlements Procédures, PENs, Circulaires	Tous les processus de la DSF	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboration, suivie et mise à jour du programme national de sûreté de l'aviation civile - Elaboration et tenue à jour du PNFSAC, PNCQSAC et le PNFTA ; - Diffusion des parties pertinentes du PNSAC aux entités concernées - Elaboration et publication des 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboration à 100% des programmes de sûreté de l'aviation civile (PGC et PNFTA) - Mise en œuvre à 100% du programme national de formation à la sûreté

				<ul style="list-style-type: none"> règlements, procédures, PENs, circulaires portant sur la sûreté de l'aviation civile; - Approbation des programmes de sûreté soumis par les entités aéroportuaires conformément aux dispositions du PNSAC. - Mise en œuvre du programme national de formation de sûreté de l'aviation civile PNF 	
Etudes économiques et statistiques	<ul style="list-style-type: none"> - Besoins en études économiques et statistiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapports d'études 	Tous les processus de la DTA, les compagnies aériennes, le CCGCH, la SAM et l'ASECNA	<ul style="list-style-type: none"> - Etudes et analyses du transport aérien - Approbation et supervision des programmes du trafic aérien 	<ul style="list-style-type: none"> - Inspection des programmes de vols (vérif. de leur conformité avec les programmes et retard) - Inspection financière des compagnies nationales - Validation des vols (60 vol environs) sur l'application web www.anasky.org - Inspection et assistance des agents DTA à l'aéroport (inopinés) - Délai de traitement des demandes (approbation des programmes, agrément, bulletin mensuel)
Régulation du transport aérien	<ul style="list-style-type: none"> - Demandes d'autorisations diverses de vol - Veuille réglementaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Autorisation diverses de vol - Réglementation élaborée 	Tous les processus	<ul style="list-style-type: none"> - Etudes des demandes d'autorisations diverses de vol - Suivi des activités du transport aérien 	<ul style="list-style-type: none"> - Délai de traitement des demandes diverses d'autorisations (même jours) - Suivi des activités des entreprises de transport aérien, de travail aérien et de l'aviation générale
Formation du personnel	<ul style="list-style-type: none"> - Besoins en formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de formation 	Tous les processus	<ul style="list-style-type: none"> - Ressources humaines compétentes, motivées et performantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi de l'exécution des formations programmées - Taux d'évaluation des formations exécutées - Taux d'efficacité des formations exécutées
Gestion comptable, financière et achat	<ul style="list-style-type: none"> - Demandes du personnel 	<ul style="list-style-type: none"> - Résultats des évaluations 	Tous les processus	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne tenue de la comptabilité - Gestion financière - Mise à disposition du matériel et fourniture de bureau 	<ul style="list-style-type: none"> - Délai d'exécution des dépenses et des recettes (cout historique) - La saisie des pièces comptables - Niveau d'analyse des comptes au quotidien - La solvabilité du crédit fournisseur en jours - Taux de recouvrement des créances clients - La rotation des stocks en jours 75 % de livraison dans les 24h des achats accordés - Indépendance financière (autonomie financière)



Agence Nationale de l'Aviation Civile

ANAC - Mauritanie
Manuel Qualité, indice 07 du 20/07/2015
Page 16 sur 36

Gestion des incidents	- Notifications d'incidents	- Analyse, recommandations et suivi de mise en œuvre	Processus de la DSA, DSNA et DSAD	Actions nécessaires pour éviter la récurrence des incidents de l'aviation civile en Mauritanie	- Délai de saisie (Word, Eccairs) et archivage de toutes les notifications reçues par semaine - Analyse statistique trimestrielle - Tenue au moins d'une réunion CRS semestrielle - Suivi de mise en œuvre des recommandations
-----------------------	-----------------------------	--	-----------------------------------	--	---

4.2 Le Manuel Qualité

4.2.1 Objet

Le Manuel Qualité a pour objet de décrire le Système Management Qualité en vigueur au sein de l'ANAC. Il décrit l'organisation et les dispositions mises en place pour respecter la politique Qualité et satisfaire les exigences de la norme ISO 9001 - 2008.

4.2.2 Gestion

Le Manuel Qualité comporte :

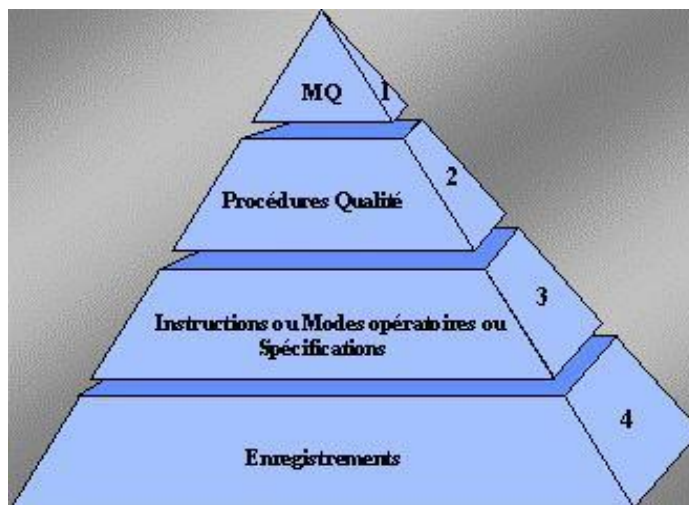
- En page de garde : le titre et la cartouche de validation
- Sur chaque page :
 - la mention de l'ANAC
 - la mention « Manuel Qualité »
 - l'indice de révision, la date de révision
 - le numéro de page / total des pages
 - en bas de page, la mention : « Ce document ne peut être reproduit ou diffusé sans autorisation préalable du Directeur Général »

Le Manuel Qualité peut être mis à jour si besoin et selon les modifications qui peuvent intervenir dans l'établissement. Dans ce cas, il passe à un indice de révision supérieur.

Le Responsable Management Qualité est responsable de la gestion, de la tenue à jour, de la diffusion, de l'enregistrement et de l'archivage de l'original de ce Manuel Qualité et des exemplaires diffusés ainsi que de leurs versions successives.

4.3 Maîtrise des Documents

Les documents jugés nécessaires par l'établissement pour la planification et le fonctionnement du Système de Management de la Qualité sont gérés et maîtrisés. La **Procédure de Maîtrise des documents** Réf. **PRQ/01** décrit les dispositions prises pour maîtriser l'ensemble de la documentation interne et d'origine externe. Les documents et données informatiques sont protégés et sauvegardés.



4.4 Maîtrise des enregistrements

Les dispositions pour la maîtrise des enregistrements relatifs au système de management de la qualité font l'objet de la procédure documentée **PRQ/02 : Maîtrise des enregistrements**

Pour tous les enregistrements relatifs à la qualité, l'ANAC a déterminé un cadre de maîtrise pour leur identification, leur archivage et leur conservation.

5. RESPONSABILITES DE LA DIRECTION

5.1 Engagement de la Direction

Compte tenu de la nature de la mission de l'ANAC, la Direction Générale a décidé, par une démarche volontariste, la mise en œuvre d'une politique permettant de garantir la qualité des services fournis dans le respect des exigences légales et réglementaires pour la satisfaction des clients.

A cet effet, le Directeur Général s'est engagé à prendre toutes les dispositions nécessaires pour la mise en œuvre des actions appropriées.

Son engagement est communiqué à l'ensemble du personnel à travers les séances de sensibilisation, les réunions, et à la participation de la Direction Générale aux séances de travail et réunions de comité de pilotage. L'engagement de la Direction Générale est formalisé à travers la Politique Qualité.

5.2 Ecoute client

Pour le respect des exigences clients, l'ANAC a mis en place une stratégie dynamique de communication avec sa clientèle.

Les dispositions mises en œuvre pour l'écoute client sont à plusieurs niveaux :

- au moment de la demande client : identification des besoins et attentes clients qui sont tracées et enregistrées
- lors des revues de direction
- lors de la prise en compte des réclamations formulées par le client
- aux réunions d'information organisées pour faciliter la communication entre l'ANAC et ses partenaires

5.3 Politique Qualité et objectifs Qualité

Les axes de la politique qualité par le support de la certification ISO 9001- 2008 sont notamment :

- la satisfaction maximale des clients, des opérateurs aéronautiques, des partenaires en adaptant de plus en plus nos prestations à leurs attentes et aux exigences des normes aéronautiques ;
- le respect des règles légales, réglementaires et des obligations professionnelles ;
- l'amélioration continue de l'ensemble de nos processus ;
- la reconnaissance de la qualité de nos services par les organismes attitrés

5.3.1 Politique Qualité de l'ANAC

La **Déclaration Politique Qualité** » (page suivante), est communiquée à l'ensemble du personnel et des moyens de sensibilisation et formation sont développés pour la participation de tous les agents.

POLITIQUE QUALITÉ DE L'ANAC

Notre vision d'adapter l'ANAC aux besoins de plus en plus pointus des clients, des opérateurs aériens, des partenaires, et, aux exigences de la réglementation nationale et des normes internationales de l'OACI, nous a amené à nous engager dans une réorganisation structurelle.

Ainsi, l'Agence a décidé d'asseoir un Système de Management de la Qualité conforme aux exigences de la norme ISO 9001-2008, en s'appuyant sur une équipe formée à l'approche et aux outils du Système Management Qualité. Notre politique en la matière vise à :

1. Assurer la satisfaction maximale des clients, des opérateurs aériens et des partenaires, en adaptant de plus en plus les prestations de l'ANAC à leurs attentes et aux exigences des normes aéronautiques ;
2. Garantir le respect des règles légales, réglementaires et des procédures, ainsi que des obligations professionnelles ;
3. Améliorer de façon continue l'ensemble des processus de l'Agence ;
4. Obtenir la reconnaissance de la qualité des services de l'Agence par les organismes attitrés ;

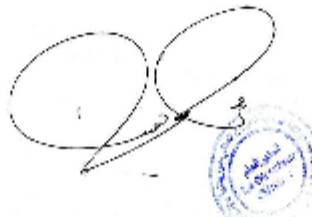
L'expérience de ressources humaines de l'Agence, leur volonté et leur capacité à évoluer doivent permettre à notre Institution de progresser suivant une démarche maîtrisée.

L'appropriation du système de l'ANAC, basé sur les « Eléments cruciaux des système de supervision de la sécurité et de la sûreté » et l'implication de tout son personnel, sont le gage de notre succès et de l'efficacité du maintien de nos activités au plus haut niveau de performance en matière de sécurité, de sûreté et de conformité aux normes nationales et internationales.

L'ANAC s'engage à apporter tous les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs ci-dessus et engage son personnel, chacun en ce qui le concerne, pour la réussite de notre vision stratégique, à savoir : la consolidation et l'amélioration du positionnement de l'ANAC.

Nouakchott, le 03 Janvier 2015.

Le Directeur Général
Mohamed Mahmoud BOUASSRIYA




5.3.2 Objectifs Qualité

Les objectifs Qualité de l'ANAC sont déterminés annuellement et font l'objet d'un document intitulé « **Tableau des objectifs qualité** », référencé **EN/17**. Les objectifs qui sont définis, sont cohérents avec la politique qualité.

La mesure régulière d'indicateurs pertinents permet de visualiser l'état d'avancement des actions engagées, d'estimer les progrès réalisés par rapport aux actions correctives mises en œuvre. Les objectifs sont examinés lors des revues de Direction.

5.4 Planification

La planification globale de la Qualité est définie annuellement lors d'une Revue de Direction.

Concernant les améliorations liées au service et au système Qualité, les responsabilités sont résumées ci-dessous :

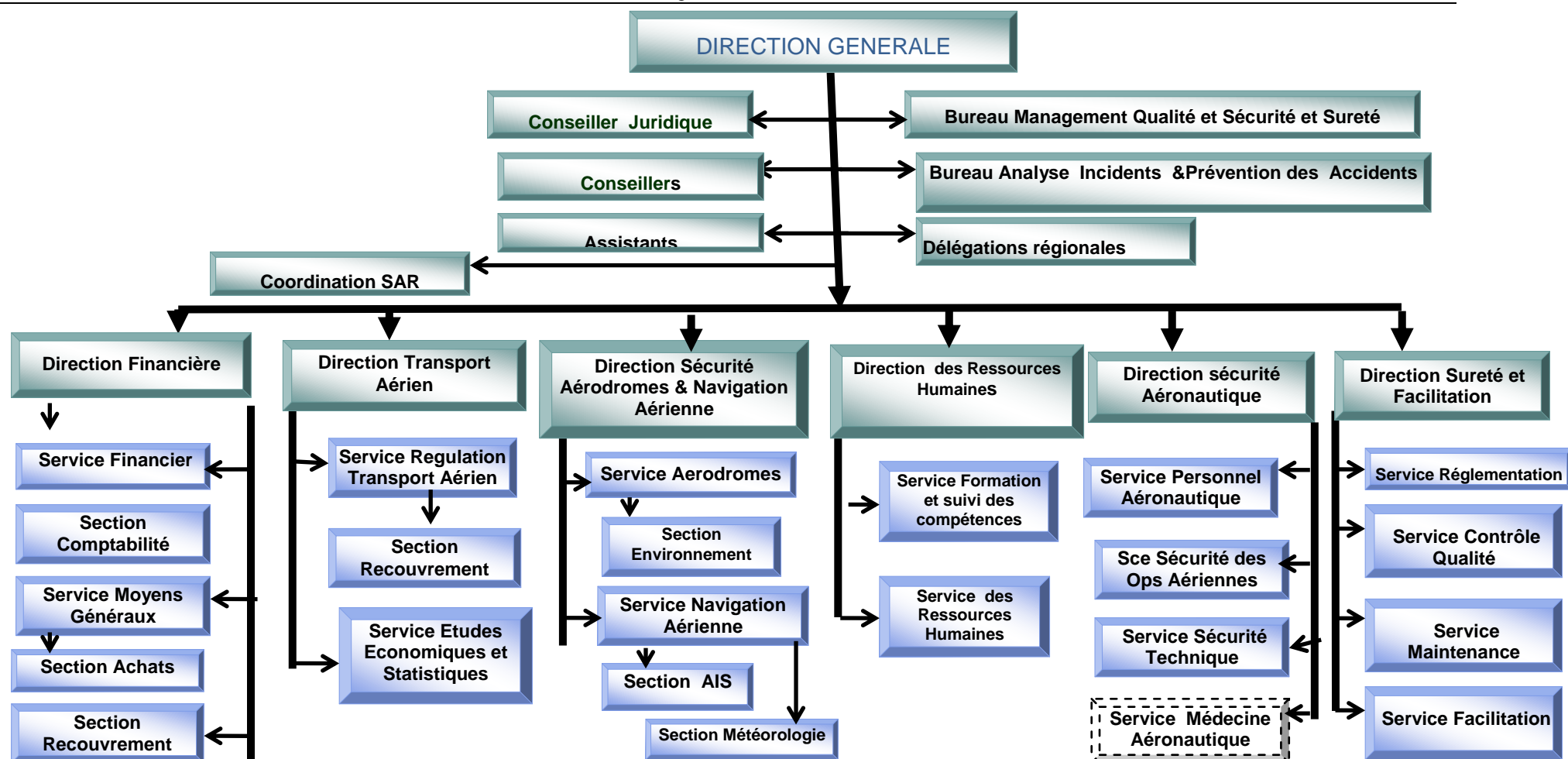
- Le Responsable Management Qualité analyse les audits internes, les actions correctives et préventives, les dysfonctionnements et le niveau global de satisfaction client et assure un suivi du traitement des réclamations ;
- Le Directeur Général et le RQ analysent l'évolution des exigences des clients. ;
- Les pilotes de processus rendent compte de l'efficacité des processus ;
- Le Directeur Général précise les ressources qui seront dégagées pour consolider le développement de la démarche qualité au sein de l'établissement.

Les projets d'amélioration retenus et jugés cohérents avec la politique Qualité et les objectifs définis par la Direction Générale sont ensuite consignés et planifiés pour mise en œuvre.

5.5 Responsabilités, autorités et communication

5.5.1 Responsabilités et autorités

Un organigramme définit l'organisation des postes pour l'ensemble du personnel. Par ailleurs, pour chaque poste, il existe une fiche de poste qui lui est associée et qui définit les exigences et les responsabilités du poste. Réf : **FDP / DG / Direction**



5.5.2 Communication

La politique de la Direction Générale en matière de Communication a essentiellement pour objectif :

- Une bonne circulation de l'information en interne
- une bonne diffusion des informations opérationnelles c'est-à-dire des directives de travail
- la prise en compte de l'ensemble des exigences de la clientèle, et le retour d'informations.
- L'amélioration du service rendu par le personnel grâce à la transparence des informations.
- Le maintien à niveau des ressources humaines et matérielles.

Les supports, identifiés de manière à être les plus pertinents possibles pour traduire la nature des informations internes et externes à diffuser sont les suivants :

- les panneaux d'affichage
- les notes de service
- Les mémorandums
- les réunions internes
- le site web

5.6 Revue de Direction

Pour vérifier l'efficacité et l'adéquation du système Qualité au fonctionnement de l'établissement, des revues de direction sont organisées une fois par an et plus si besoin est. La revue évalue l'efficacité du système qualité et détermine la nécessité de modifier le Système de Management de la Qualité, y compris la politique et les objectifs qualité. Elle fait l'objet d'un compte rendu de revue de direction approuvé par la Direction Générale

Les éléments d'entrée de cette revue sont :

- les résultats des audits ;
- les retours d'informations des clients ;
- le fonctionnement des processus et la conformité du service ;
- l'état des actions préventives et correctives ;
- les actions issues des revues de direction précédente ;
- les changements pouvant affecter le Système Management Qualité ;
- les recommandations d'amélioration.

Les éléments de sortie de cette revue sont :

- les décisions et actions relatives à l'amélioration de l'efficacité du Système Management Qualité et de ses processus
- les décisions et actions relatives à l'amélioration du service en rapport avec les exigences du client ;
- les décisions et actions relatives aux besoins en ressources.

Le compte rendu est communiqué à l'ensemble du personnel par voie par Intranet.

6 MANAGEMENT DES RESSOURCES

6.1 Mise à disposition des ressources :

Pour la conformité aux exigences relatives aux services, les directeurs sont chargés d'identifier et de formuler à chaque fin d'année leurs besoins en équipement et compétence pour l'année qui suit.

Des investissements hors programme peuvent être effectués pour la mise à niveau des ressources.

6.2 Ressources humaines :

Pour la conformité aux exigences relatives aux services, l'ANAC a acquis de façon adaptée les compétences nécessaires pour les postes : Directeur Financier, Directeur de la Sûreté et Facilitation, Chef Service Formation.

Des fiches de poste ont été établies à cet effet et communiquées aux intéressés.

Par ailleurs, l'ANAC veille à l'amélioration des capacités de son personnel. Des activités de formation en externe sont gérées par un **Processus Formation : CIP/03**

6.3 Infrastructures :

Le Directeur Financier est chargé de répertorier et de présenter à la Direction Générale les besoins pour l'amélioration du fonctionnement de l'établissement.

Il supervise aussi les activités liées à l'hygiène.

La direction financière est chargée également de la maintenance des téléphones, de l'électricité régulée et des climatiseurs.

La maintenance du parc informatique et la gestion du système informatique sont effectuées par des consultants sous la supervision du 1^{er} Assistant informatique..

6.4 Environnement de travail

La Direction Générale, la Direction financière et la Direction des ressources humaines sont isolées des différentes directions opérationnelles qui sont localisées sous formes d'annexes pour leur permettre une exécution efficace de leurs activités.

7. REALISATION DES SERVICES

7.1 Réalisation du service

7.1.1 Planification de la réalisation du service

Chaque activité de supervision et contrôle de la sécurité et de gestion de la sûreté de l'aviation civile fait l'objet de mesure définie autour des délais et des étapes de l'activité.

7.1.2 Processus relatifs au client

Le service élaboré par l'ANAC répond aux exigences suivantes :

- Réglementation OACI
- Réglementation nationale
- Exigences internes : critères d'acceptation et exigences propres à l'ANAC
- Exigences légales et réglementaires

Ces exigences sont formulées dans «Convention relative à l'aviation civile internationale

Chicago 07/12/1944 », « Loi n°2011-018 autorisant la ratification de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien signés le 28 Mai 1999 à Montréal », « Décret n° 2011-092 portant application des dispositions de la loi n°2011-020 du 27 Février 2011 portant code de l'aviation civile », « Arrêté n°645/MET portant habilitation de certains Inspecteurs.. », « Protocole contenant le texte trilingue de la Convention de Chicago, Buenos-Aires 24/09/1968 », « Décret n°2011-339 Portant organisation des services de recherches et de sauvetage d'aéronefs en détresse sur le territoire de la République Islamique de Mauritanie »,...

La revue des exigences du service est effectuée dans les processus

« Navigabilité (AIR) », « Exploitants aériens (OPS) », « Personnel aéronautique (PEL) », « Surveillance continue des aérodrômes » ; « Surveillance de la navigation aérienne » ; « Maintenance des équipements de sûreté », « Contrôle qualité », « Facilitation », « Réglementation et Formation AVSEC », « Régulation du transport aérien », « Etudes économiques et statistiques ».

Ces processus définissent les dispositions pour étudier la faisabilité des prestations dans les conditions maîtrisées.

7.1.3 Conception /Développement

La Conception/Développement est exclue du champ de certification. Les activités de l'ANAC-Mauritanie sont relatives à la supervision et au contrôle de la sécurité de l'aviation civile, et la gestion de la sûreté de l'aviation civile.

7.2 Achats

L'ANAC a mis en place des processus pour assurer un approvisionnement en services et produits de qualité. L'activité « Achats » du processus **Gestion comptable, financière et Achats** pour les besoins courants de fonctionnement et Le processus « Maintenance des équipements de sûreté » pour les achats/besoins spécifiques à l'aéronautique, lui permettent de sélectionner les fournisseurs et prestataires, de maîtriser l'activité achat et de procéder à l'évaluation de ces prestataires et fournisseurs : Réf : **CIP/16: Processus Gestion comptable, financière et Achats** et **CIP/09: Maintenance des équipements de sûreté**.

7.3 Production et préparation du service :

7.3.1. Maîtrise et validation de la production du service

La production du service est maîtrisée grâce à la mise en place de différents comités d'approbation qui contrôlent et valident les différentes étapes du processus et un personnel compétent.

7.3.2 Identification et traçabilité

Chaque activité de la Direction de la Sécurité Aéronautique (DSA), de la Direction de la Sécurité des Aéroports (DSAD), de la Direction de la Surveillance de la Navigation Aérienne (DSNA), de la Direction de la Sûreté et Facilitation (DSF) et de la Direction du Transport Aérien (DTA) est associée à un code interne qui permet l'identification unique tout le long du processus de réalisation et durant la vie du produit. Le système de codification est décrit sur le dossier relatif au produit.

7.3.3 Propriétés du client

L'ANAC, compte tenu de la spécificité de son service, conserve selon le cas pour le compte du client, les informations recueillies :

1. par la Direction de la Sécurité Aéronautique, la Direction de la Sécurité des Aéroports, la Direction de la Surveillance de la navigation aérienne, la Direction de la Sûreté et Facilitation, la Direction du Transport Aérien
2. qui reçoivent les dossiers du personnels aéronautique, les dossiers des exploitants, Le manuel d'exploitation (MANEX) des avions, Le Manuel de contrôle(MCM), Dossiers des aéronefs, Dossiers des organismes de maintenance des aéronefs, Manifestation d'intérêt exploitant, Demande formelle exploitant Manuels d'aéroports, plans d'actions correctrices, Demandes d'autorisation, Demande d'agrément,...
3. sont identifiés et conservés dans les armoires métalliques (conservation physique) ;
4. les informations des clients sont saisies dans un système d'exploitation isolée dotée d'un haut niveau de sécurité (absence de connexion à internet) avec des profils d'utilisateurs et des mots de passe changés régulièrement. La base de données est aussi dotée d'une sécurisation de haut niveau.

Tout le système informatique d'exploitation est isolé

7.4 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure

L'ANAC est doté d'équipements de sûreté de l'aviation civile qui sont vérifiés périodiquement, et d'un système informatique qui bénéficie de serveurs pour la sauvegarde et la protection des informations et des données. Les équipements

informatiques et les logiciels utilisés sont identifiés et gérés pour s'assurer de leur conformité et adéquation.

8. MESURE, ANALYSES ET AMELIORATION

8.1 Surveillance et mesurage

8.1.1 Satisfaction client

La mesure de la satisfaction client est essentiellement basée sur le traitement des réclamations clients.

L'ANAC mène automatiquement une analyse des réclamations clients reçues pour la mesure de leur satisfaction vis-à-vis du service qu'elle livre.

le Responsable Management Qualité collectent les réclamations clients et leurs réponses pour une analyse.

Une analyse est effectuée montrant :

- Le niveau de satisfaction client
- L'évolution de ce niveau par rapport aux résultats précédents
- Les axes d'amélioration à retenir par l'ANAC

La Direction Générale qui participe à cette analyse, définit les orientations et actions à mettre en œuvre.

L'analyse de ces réclamations fait l'objet de rapports diffusés au niveau approprié.

Les actions d'amélioration qui en découlent font l'objet d'un suivi rigoureux par la Direction Générale.

L'état des réclamations clients constitue aussi un bon indicateur de la performance de notre SMQ : Réf : **PRQ/08 Traitement des réclamations clients**

8.1.2 Audit interne

L'ANAC a mis en place une procédure Audit interne pour la maîtrise et l'amélioration de son SMQ.

Une équipe d'auditeurs qualifiés et indépendants effectue annuellement un audit de l'ensemble des processus de l'établissement.

La procédure Audit qualité interne est formalisé dans la **Procédure « Audit qualité interne » : PRQ/03**

8.1.3 Surveillance et mesure des processus

L'ANAC veille au bon fonctionnement et à l'optimisation de ses processus par la mise en place de moyens adaptés :

- Une définition claire des processus et de leurs caractéristiques : Réf : **EN/42 Tableau descriptif des processus**
- Une analyse et revue de processus supervisé par le pilote désigné
- L'audit de l'ensemble des processus
- La mise en place et la surveillance d'indicateurs de performance :

La performance des processus du SMQ de l'ANAC est mesurée par le niveau d'atteinte des objectifs qui leur sont assignés.
Ils constituent un élément d'entrée de la revue de direction.

8.1.4 Surveillance et mesure du produit

L'ANAC a déployé des dispositifs de mesure et de surveillance pour mener à bien la réalisation de son service :

- **Audit qualité interne**
- **Système de contrôle interne**
- **Revue des indicateurs de performance**

L'ensemble de ces contrôles font l'objet d'enregistrement à travers des rapports et compte rendus et sont gérés au niveau des processus associés.

8.2 Maîtrise des non conformités

Tout dysfonctionnement est détecté et maîtrisé à toutes les étapes.

Les dysfonctionnements peuvent être opérationnels ou organisationnels et dans tous les cas, l'ensemble du personnel est impliqué quant à leur détection et leur traitement

Référence : **PRQ/04 Procédure de Maîtrise des Non Conformités** :

8.3 Analyse des données :

L'ANAC s'est dotée d'outils d'analyse des performances de son SMQ.

Le suivi des objectifs et des indicateurs est effectué suite à un recueil des données analysées par la Revue de direction.

Les résultats d'analyse sont des éléments d'entrée du processus d'amélioration continue.

8.4 Amélioration :

8.4.1 Actions correctives et préventives

L'ANAC a mis en place des processus d'amélioration pour évaluer l'efficacité de son système.

Des actions sont menées pour éliminer la cause des dysfonctionnements constatés ou potentiels.

Tout le personnel est concerné par cette démarche d'optimisation de nos performances.

Cette démarche fait l'objet de la **PRQ/05 Procédure « Maîtrise des Actions Correctives et Préventives »** et de réunions de Revue de Direction.

8.4.2 Amélioration continue

Les actions correctives et préventives, les audits qualité internes, la revue de direction sont autant d'éléments pour impulser l'amélioration continue du SMQ.

9 ANNEXES

9.1 Annexe 1

LISTE DES DOCUMENTS EN VIGUEUR

Référence du document	Titre	Diffusé à
Procédures qualité exigées par la norme		
PRQ / 01	Procédure Maîtrise des Documents	- DG - DRH - Service qualité
PRQ / 02	Procédure Maîtrise des enregistrements	- Direction Générale - DRH - Service qualité
PRQ / 03	Procédure Audits Qualité internes	- Direction Générale - DRH - Service qualité
PRQ / 04	Procédure Maîtrise des Non Conformités	- Direction Générale - DRH - Service qualité
PRQ / 05	Procédure de Gestion des actions correctives et préventives	- Direction Générale - DRH - Service qualité
PRQ / 06	Procédure Revue de Direction	- Direction Générale - DRH - Service qualité
Procédures qualité opérationnelles		
PRQ / 07	Procédure Achat	- DG - DRH - Service qualité
PRQ / 08	Procédure Traitement des réclamations clients	- DG - DRH - Service qualité
- Documents en vigueur		
	Code général des impôts	Direction financière
	Code du travail	Direction Ressources Humaines
	Convention collective nationale interprofessionnelle	- Direction financière - DRH
	Norme ISO 9001-2008	- DG - Service qualité
	Politique Qualité	A tout le personnel
	Manuel Qualité	- DG - Service qualité - DRH - BVC
PG/DRH/01	Procédure générale de gestion des actions de formations	Service Formation

Référence du document	Titre	Diffusé à
	Réglementations	
	<ul style="list-style-type: none"> - Annexe 14 - Réglementation des aéroports - Manuel de procédures MPI 002 - Manuels d'aéroports - Code de l'aviation civile 	DSANA
	<ul style="list-style-type: none"> - Doc 8973 Manuel de sûreté - Catégories de conformité/non-conformité 	DSF
	<ul style="list-style-type: none"> - Annexe 9 - Procédure d'établissement et de gestion des titres d'accès (Procédure Badge) - Règlements de contrôle frontalier - MP/DSF : 001 	DSF
	<ul style="list-style-type: none"> - Programme national de formation PNF - Programme de sûreté aéroportuaire PSA - Procédures d'exploitation normalisées PENS 	DSF
	<ul style="list-style-type: none"> - Annexe 17 - PNSAC - PNCQSAC - FNFSAC - PNFTA 	DSF
	Textes législatifs et réglementaires	
	❖ Lois : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Loi n° 2011-018 begin_of_the_skype_highlighting 2011-018 end_of_the_skype_highlighting autorisant la ratification de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien signés le 28 Mai 1999 à Montréal (voire JO n°1234 page339) ➤ Loi n° 2011-019 begin_of_the_skype_highlighting 2011-019 end_of_the_skype_highlighting autorisant la ratification du protocole concernant un amendement à la convention relative à l'aviation civile internationale (Article 83bis)... (voire JO n°1234 page339) ➤ Loi n° 2011 - 020 begin_of_the_skype_highlighting 2011 - 020 end_of_the_skype_highlighting portant code de l'aviation civile... (voire JO n°1234 page 339) ➤ Journal Officiel de la République Islamique de Mauritanie 28 Février 2011...1234 	<ul style="list-style-type: none"> - DSA - DSANA - DSF
	❖ Décrets : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Décret n° 2011-092 begin_of_the_skype_highlighting 2011-092 end_of_the_skype_highlighting portant application des dispositions de la loi n° 2011-020 begin_of_the_skype_highlighting 2011-020 end_of_the_skype_highlighting du 27 Février 2011 portant code de l'aviation civile (voire JO n°1236 page411) ➤ Décret n° 2011-339 begin_of_the_skype_highlighting 2011-339 end_of_the_skype_highlighting Portant organisation des services de recherches et de sauvetage d'aéronefs en détresse sur le territoire de la République Islamique de Mauritanie 	<ul style="list-style-type: none"> - DSA - DSANA - DSF

Référence du document	Titre	Diffusé à
	Textes législatifs et réglementaires	
	❖ Arrêtés : <ul style="list-style-type: none"> ➤ RTA6 OPS 2 ➤ RTA6 OPS 3 ➤ RTA 1- PEL-amendé ➤ RTA 6- OPS1-amendé ➤ RTA 8 - AIR - Amendé ➤ RTA 7 marque de nationalité et d'immatriculation des aéronefs complément partie non décrite dans le décret ➤ RTA 13 amendé ➤ Arrêté n°786 fixant la composition du conseil de discipline du personnel de l'aéronautique civil ➤ Arrêté n°787 fixant la composition du Comité d'experts en médecine aéronautique ➤ Arrêté n°788 portant modifications de certaines dispositions de l'Arrêté n°596 portant adoption du RTA n°6 ➤ Arrêté n°789 portant modifications de certaines dispositions de l'Arrêté n°595 portant adoption du RTA n°8 ➤ Arrêté n°798 portant adoption RTA n°6 relatif aux vols internationaux d'hélicoptères ➤ Arrêté n°803 portant adoption des modifications au RTA n°1 relatif aux licences du personnel de l'Aéronautique Civile ➤ Arrêté 804 portant adoption des modifications RTA n°14 relatif à la Planification, de la conception et de l'exploitation des aéroports ainsi que l'hélistation ➤ RTA 14 volume I ➤ RTA18 Sécurité du Transport Aérien de Marchandises Dangereuses ➤ Arrêté n°595 MET portant adoption du règlement technique aéronautique(RTA) n° 8 relatif à la navigabilité des aéronefs civils...(voire JO n°1236bis page3 bis) ➤ Arrêté n°596 /MET portant adoption du règlement technique aéronautique(RTA) n° 06 relatif à l'exploitatin technique des aéronefs...(voire JO n°1236bis page41 bis) ➤ Arrêté n°597/ MET portant qualifications des inspecteurs de l'Aviation Civile (voire JO n°1236bis page 185 bis) ➤ Arrêté n°644/ MET/ fixant les règles de conception, de publication et d'exploitation des procédures de vol à vue et de vol aux instruments...(voire JO n°1236bis page185 bis) ➤ Arrêté n° 598 MET/ portant adoption du règlement technique aéronautique (RTA)n° 1 relatif aux licences du personnel de l'Aéronautique Civile...(voire JO n°1238bis) ➤ Arrêté conjoint n°600/MET/.MF fixant les Redevances Aéronautiques et Extra-Aéronautiques perçues par l'ANAC...(voire JO n°1238bis) ➤ Arrêté n° 617 MET/ portant adoption du règlement technique aéronautique (RTA)n° 5 relatif aux unités de mesures...(voire JO n°1238bis) ➤ Arrêté n°645/MET portant habilitation de certains Inspecteurs...(voire JO n°1238bis) 	<ul style="list-style-type: none"> - DSA - DSANA - DSF

Référence du document	Titre	Diffusé à
	Textes législatifs et réglementaires	
	<p>❖ Arrêtés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Arrêté n°603 Portant Adoption du Règlement Technique Aéronautique (RTA) n°10 Relatif aux Télécommunications aéronautiques page 431 ➤ Arrêté n°615 Portant adoption du règlement technique aéronautique (RTA) n°9 relatif à la facilitation page 509 ➤ Arrêté n°618 Portant Adoption du Règlement Technique Aéronautique(RTA) n°13 Relatif aux Enquêtes sur Accidents et Incidents d'Aviation Civile page 546 ➤ Arrêté n°623 portant adoption du règlement technique aéronautique (RTA) N°2 relatif aux règles de l'air ➤ Arrêté n°757 du 18 Avril 2011 portant adoption du règlement technique aéronautique (RTA) n°03 relatif à l'Assistance Météorologique à la Navigation Aérienne Internationale ➤ Arrêté n°601 portant adoption du règlement technique aéronautique (RTA) n°15 relatif au service d'information aéronautique.....782 ➤ Arrêté N°619 portant adoption du règlement technique aéronautique (RTA) N°16 relatif à la protection de l'environnement....820 ➤ Arrêté n°620 portant adoption du règlement technique aéronautique (RTA) n°4 relatif aux Cartes aéronautiques841 ➤ Arrêté N° 604 portant adoption du règlement technique aéronautique (RTA) N° 11 relatif à la circulation aérienne. ➤ Arrêté n°616 Portant Adoption du Règlement Technique Aéronautique(RTA) n°12 Relatif à la Facilitation...581 bis ➤ Arrêté n°622 Portant Adoption du Règlement Technique Aéronautique(RTA) n°17 Relatif à la sûreté de l'Aviation Civile...589 bis ➤ Journal Officiel de la République Islamique de Mauritanie 15 Avril 2011...1236 bis ➤ Journal Officiel de la République Islamique de Mauritanie 30 Avril 2011...1238 bis ➤ Journal Officiel de la République Islamique de Mauritanie 15 Mai 2011...1239 bis ➤ Journal Officiel de la République Islamique de Mauritanie 15 juin 2011...1246 bis ➤ Journal Officiel de la République Islamique de Mauritanie 30 juin 2011...1242 bis ➤ Journal Officiel de la République Islamique de Mauritanie 15 juillet 2011...1243 bis ➤ Arrête 804 MET Adoptant dispositions RTA 14 ➤ RTA 14 volume I 	<ul style="list-style-type: none"> - DSA - DSANA - DSF

Référence du document	Titre	Diffusé à
	Textes législatifs et réglementaires	
	❖ Décisions : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Décision n°006 bis abrogeant la Décision n°008 du 06 Avril 2008/DG/ANAC portant approbation des Règlement Techniques Aéronautiques ➤ Décision complétant les dispositions du chapitre 2.6.4 de l'arrêté portant adoption RTA 14 ➤ Décision portant adoption des procédures, formulaires et documents relatifs RTA 1,6 et 8 ➤ Décision portant adoption du manuel des procédures de la DSANA ➤ Décision portant création d'une commission chargée du suivi des carences identifiées par le (APIRG) et celles identifiées par les Inspecteurs ANS/Aérodromes ➤ Décision ouverture registre d'immatriculation des aéronefs ➤ Décision portant adoption d'un modèle d'attestation médicale délivré aux personnels mauritaniens de l'aéronautique civil ➤ Décision relative aux règles techniques générales et spécifiques applicables sur l'aire de trafic des aérodromes ouverts à la circulation aérienne publique 	<ul style="list-style-type: none"> - DSA - DSANA - DSF
	❖ Circulaires <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nouvelles procédures 	<ul style="list-style-type: none"> - SAM - ASECNA - MAI - Air France - RAM - Air Algérie - Sénégal Airlines - Air Mali - Tunis Air - Opérateurs aéroportuaires
	❖ Amendements <ul style="list-style-type: none"> ➤ Amendement sur arrêté 596 RTA6 ➤ Amendement sur arrêté 595 RTA 8 ➤ Amendement RTA 14 volume I ➤ Amendement RTA 18 	<ul style="list-style-type: none"> - DSA - DSANA - DSF
	❖ Guide et check list : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liste des éléments indicatifs <ul style="list-style-type: none"> ➤ OPS ➤ PEL ➤ AIR ➤ AGA 	DSA

Référence du document	Titre	Diffusé à
	Protocoles, Traités, Conventions et Accords	<ul style="list-style-type: none"> - DSA - DSANA - DSF
	❖ Protocoles, Traités <ul style="list-style-type: none"> ➤ Convention relative à l- aviation civile internationale Chicago 07/12/1944 Loi n° 62.138 du 3/7/1962, article 1 J.O n° 93-94 du 15/8/1961, p. 355 ➤ Protocole amendant l- article 48a de la Convention Rome 21/8/1962 Loi n° 75.233 du 25/7/1975 J.O n° 404-405 du 20/8/75, p. 364 ➤ Protocole amendant l- article 50 de la Convention de Chicago New York 12/3/1971 Loi n° 404-405 du 24/9/1975, p. 364 Montréal 16/9/1974 Loi n° 75.253 du 12/8/1975 J.O n° 406-407 du 24/9/1975, p. 398 ➤ Protocole amendant l- article 56 de la Convention de Chicago Vienne 07/07/1971 Loi n° 72.141 du 18/7/1972 J.O n° 330-331 du 26/7/1972, p. 215 ➤ Protocole contenant le texte trilingue de la Convention de Chicago Buenos-Aires 24/09/1968 Loi n° 72.141 du 18/7/1972 J.O n° 330-331 du 26/7/1972 ➤ Accord relatif au transit des services aériens internationaux Chicago 7/12/1944 Loi n° 75.225 du 25/7/1975 J.O n° 404-405 du 27/8/1975, p. 361 ➤ Convention pour l- unification de certaines règles relatives au transport aérien international Varsovie 12/10/1929 Loi n° 62.138 du 3/7/1962, article 2 J.O n° 93-94 du 15/8/1962, p. 355 ➤ Protocole portant la modification de la Convention de Varsovie La Haye 28/9/1955 Loi n° 62.138 du 3/7/1962, article 2 J.O n° 93-94 du 15/8/1962, p. 355 ➤ Protocole portant la modification de la Convention de Varsovie Guatemala 8/3/1971 Loi n° 72.141 du 18/7/1972, article 1 J.O n° 330-331 du 26/7/1972, p. 215 ➤ Convention complémentaire à la convention de Varsovie pour l- unification de certaines règles relatives au transport aérien international effectué par une personne autre que le transporteur contractuel. Guadalajara 18/9/1961 Loi n° 93-94 du 15/8/1962 p. 335 ➤ Convention relative aux dommages causés aux tiers à la surface par des aéronefs étrangers. Rome 7/10/1952 Loi n° 69.158 du 3/7/1962, article 2 J.O 93-94 du 15/8/1962 page 355 ➤ Convention relative à la saisie conservatoire des aéronefs Rome 29/5/1933 Loi n° 62.138 du 3/7/1962, article 5 J.O n° 93-94 du 15/8/1962 p. 355 	

Référence du document	Titre	Diffusé à
	Protocoles, Traités, Conventions et Accords	<ul style="list-style-type: none"> - DSA - DSANA - DSF
	<p>❖ Protocoles, Traités</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Convention relative à la reconnaissance internationale des droits sur aéronefs Genève 19/6/1948 Loi n° 62.138 du 3/7/1962, article 6 J.O n° 93-94 du 15/8/1962, p. 355 ➤ Convention relative aux infractions et à certains actes survenant à bord des aéronefs. Tokyo 14/9/1963 Loi n° 77.045 du 21/2/1977 J.O n° 440-441 du 23/2/1977, p.75 ➤ Convention pour la répression de la capture illicite d' aéronefs. La Haye 16/12/1970 Loi n° 78.007 du 18/1/1978 J.O n° 466-467 du 26/12/1978 ➤ Convention pour la répression d'actes illicites dirigés contre la sécurité de l'aviation civile. Montréal 23/9/1971 Loi n° 78.007 du 18.1.1978 J.O n° 486-487 du 31/5/1979, p.9 ➤ Convention internationale relative au contrat de voyage. Bruxelles 23/4/1970 Loi n° 72.141 du 18/7/1972 J.O n° 330-331 du 26/7/1972, p. 215 & 219 ➤ Convention instituant la Commission Africaine de l- Aviation Civile. Addis - Abeba 17/1/1969 Loi n° 72.141 du 26/7/1972 J.O n° 330-331 du 26/7/1972, p. 215 & 222 ➤ Accord relatif au Conseil de l'aviation civile des Etats arabes. Le Caire 21/3/1965 Loi N° 77.044 du 21/2/1977 J.O n° 440-441 du 23/2/1977, p. 70 ➤ Protocole d'amendement à l'accord de 1965 Le Caire 3/7/1975 Loi n° 77.044 du 21/2/1977 J.o n° 440-441 du 23/2/1977, p. 70 ➤ Convention relative à la création d'une Agence chargée de gérer les installations et services destinés à assurer la sécurité de la navigation aérienne en Afrique et à Madagascar (ASECNA). Saint-Louis 12/12/1959 Loi n° 60.024 du 22/1/1960 J.O n° 26-27 du 17/2/1960, p. 622 ➤ Dakar 25/10/1974 Loi n° 78.014 du 24/1/1978 J.o n° 462-463 du 25/1/1978 ➤ Traité relatif au transport aérien en Afrique -Air Afrique- Yaoundé 28/3/1961 Loi n° 61-118 du 24/6/1961 J.O n° 65-66 du 2/8/1961 <p>❖ Protocoles, Traités, Conventions & Accords non ratifiés</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Accord relatif au transport de service aérien Chicago 7/12/1944 ➤ Protocole additionnel n° 1, 2,3,4 portant la modification de la Convention de Varsovie. Montréal 25/9/1975 ➤ Protocole portant la modification de la Convention de Rome Instaure une nouvelle unité monétaire de calcul des indemnités D.T.S Montréal 23/9/1978 ➤ Convention des Nations Unies sur le transport multinational international des marchandises. O.N.U 24/5/1980 ➤ Conférence Africaine des Tarifs Aériens (CAFTA) Addis-Abeba 12/12/1980 	

9.2 Annexe 2 :

Cartographie des Processus

