



A.C.M.

## AVIATION CIVILE DE MADAGASCAR



### INSTRUCTION N°02/ACM/DGE/DRG/DANA

#### relative aux conditions d'exercice de la surveillance continue des activités des fournisseurs de services de navigation aérienne

##### Références :

- Loi du 14 avril 1962 portant adhésion de Madagascar à la Convention relative à l'aviation civile internationale signée à Chicago le 7 décembre 1944 et ses annexes ;
- Loi 2012-011 du 13 août 2012, modifiée et complétée par la Loi n°2015-006 du 12 février 2015 portant Code Malagasy de l'Aviation Civile ;
- Décret n°99-821 du 20 Octobre 1999 modifiée et complété par les Décrets n°2003-790 du 15 juillet 2003 et n°2011-601 du 27 septembre 2011 fixant les Statuts de l'Aviation Civile de Madagascar (ACM) ;
- Décret n°2008-187 du 15 février 2008 modifié et complété par le Décret n°2013-710 du 17 septembre 2013 portant organisation de l'Administration de l'aviation civile et fixant les attributions des structures qui la composent ;
- Décret n°2008-190 du 15 février 2008 portant réglementation de la navigation aérienne ;
- Décret n° 2014-107 du 27 février 2014 abrogeant le décret 2012-193 du 01<sup>er</sup> février 2012 et portant nomination du Directeur Général de l'Aviation Civile de Madagascar (ACM) auprès du Ministère des Transports ;
- Décret n°2016-1233 du 02 décembre 2016 instituant des sanctions administratives pour les manquements aux dispositions législatives et réglementaire en matière d'aviation civile ;
- Arrêté n°10221/2008 du 30 avril 2008 fixant les principes généraux et les grandes lignes du Programme de Sécurité Nationale de l'aviation civile ;
- Arrêté n°36827/2013 du 30 décembre 2013 fixant les modalités d'application du Décret n°2008-190 du 15 février 2008 portant réglementation de la navigation aérienne, du Décret n°2012-546 du 15 mai 2012 portant réglementation de la sécurité de l'exploitation des aéronefs et du Décret n°2013-027 du 15 janvier 2013 portant réglementation des aérodromes et ses textes d'application ;
- Arrêté interministériel n°25275/2017 du 10 octobre 2017 fixant les manquements, les sanctions administratives et le taux des amendes en matière d'aviation civile.

### TITRE PREMIER - OPERATION DE SURVEILLANCE CONTINUE

#### Article premier : Introduction

- 1) L'Autorité de l'aviation civile exerce une surveillance continue sur les activités des fournisseurs de services de navigation aérienne, afin de vérifier que les exigences de la réglementation applicable continuent d'être respectées suite à la délivrance d'un certificat de fournisseur de services de navigation aérienne au sens de l'article L.4.1.2-1 de la Loi 2012-011 du 13 août 2012, modifiée et complétée par la Loi n°2015-006 du 12 février 2015 portant Code Malagasy de l'Aviation Civile.
- 2) La présente instruction détaille les conditions d'exercice de la surveillance continue réalisée par les inspecteurs ANS en charge de cette surveillance.

- 
- 3) Les opérations de surveillance continue réalisées par l'autorité compétente visent à s'assurer que les exigences de la réglementation applicable continuent d'être respectées suite à la délivrance d'un certificat de fournisseur de services de navigation aérienne.
  - 4) Ciblées sur des thèmes de surveillance visant à couvrir tous les aspects de l'exploitation, elles n'ont pas pour objet la vérification systématique et exhaustive de l'intégralité des exigences réglementaires. Elles ne se substituent notamment pas aux contrôles réalisés par le fournisseur, qui est en premier lieu responsable de la conformité réglementaire des procédures mises en place.
  - 5) La surveillance continue du certificat de fournisseur de services de navigation aérienne par l'Autorité de l'aviation civile s'articule notamment autour de trois types d'actes de surveillance dont la réalisation et le suivi sont décrits dans ce document et assurés par des inspecteurs habilités :
    - des actes de surveillance programmés, qui font l'objet d'un plan annuel,
    - des contrôles inopinés de surveillance,
    - des contrôles des documents adressés par le fournisseur de services à l'Autorité.
  - 6) Lors des opérations de surveillance, le fournisseur de services doit être en mesure de démontrer à l'Autorité de l'aviation civile la satisfaction des exigences réglementaires.
  - 7) Toute non-conformité constatée au référentiel identifié au cours d'une opération de surveillance continue conduit à la notification par l'Autorité de l'aviation civile d'une constatation suivant les termes du Titre III de la présente instruction.

## **Article 2 : Programme de surveillance des fournisseurs de services de navigation aérienne**

- 1) Chaque année, l'Autorité de l'aviation civile définit pour chaque fournisseur de services sous sa supervision un plan de surveillance. Ce plan présente les différents actes programmés de surveillance qu'elle prévoit de mener pendant l'année et les périodes auxquelles doivent avoir lieu ces actes.
- 2) Ce plan de surveillance est transmis au fournisseur de services en vue de remarques éventuelles sur le calendrier proposé. Si le fournisseur de services émet des remarques, ce plan peut être amendé. Dans le cas contraire, il est considéré comme confirmé et est mis en œuvre par l'Autorité de l'aviation civile.
- 3) En tant que besoin, des actes de surveillance supplémentaires peuvent être programmés en cours d'année avec le fournisseur de services si une nécessité particulière a été identifiée par l'Autorité de l'aviation civile.

## **Article 3 : Contrôles inopinés**

Les contrôles inopinés permettent de s'assurer de la qualité et de la conformité des opérations réalisés au jour le jour. Ces contrôles ne font pas l'objet d'un préavis auprès du

---

fournisseur. Ils peuvent être réalisés notamment au siège du fournisseur, ou bien à la représentation.

#### Article 4 : Contrôle sur document

1) L'Autorité de l'aviation civile exerce une surveillance par échantillonnage de la satisfaction aux exigences réglementaires des documents adressés par le fournisseur de services à l'Autorité. Ces documents comprennent notamment :

- les manuels en vigueur dont l'acceptation ou l'approbation de tout ou une partie de leur contenu sont requises, ainsi que les amendements en vigueur à cette documentation,
- la correspondance adressée par le fournisseur de services en réponse à une requête de l'Autorité de l'aviation civile,
- les documents juridique, financier et comptable ou tout autre document permettant de prouver le maintien des capacités juridique, économique et financière.

2) Constat de non-conformité réglementaire :

L'Autorité de l'aviation civile peut être amenée à identifier une non-conformité suite à un évènement ou une information confirmée mettant en évidence un défaut de respect de la réglementation.

### TITRE II - NOTIFICATION DES CONSTATATIONS LORS DES ACTIONS DE SURVEILLANCE

Article 5 : Si, au cours d'une opération de surveillance continue, l'inspecteur constate une non-conformité au référentiel applicable, celle-ci sera identifiée selon la catégorisation suivante :

- **non-conformité critique** : constat de non-conformité ayant un impact sérieux et immédiat sur la sécurité et qui nécessite une action immédiate ou dans les plus brefs délais.
- **non-conformité majeure** : constat de non-conformités inacceptable ne présentant pas forcément un danger pour la sécurité mais qui nécessite une action très rapide pour ne pas créer de situation potentiellement dangereuse.
- **non-conformité mineure** : une constatation qui ne satisfait pas aux critères définis pour les non-conformités critiques et majeures, mais qui est pourtant susceptible d'affecter la sécurité et pour laquelle il est conseillé que le titulaire du certificat tienne compte d'actions correctives appropriées.

### TITRE III - TRAITEMENT DES CONSTATATIONS RELEVÉES LORS DES ACTIONS DE SURVEILLANCE

Article 6 : Cas d'un acte de surveillance programmé :

- 
1. Au cours d'un acte de surveillance programmé, les constatations relevées (non-conformité critique, non-conformité majeure et non-conformité mineure) sont présentées ~~verbalement puis confirmées par écrit~~ au fournisseur de services sous 10 jours ouvrés.
  2. Le rapport signé par les inspecteurs est soumis pour acceptation au fournisseur de services. Ainsi, il a dix (10) jours après la réunion de clôture pour se prononcer, dans le cas échéant, refuser les non-conformités relevées. Le rapport accepté, le fournisseur de services a trente (30) jours pour soumettre un plan d'actions correctives suivant la réception du rapport d'inspection.
  3. Toutes les constatations (non-conformité critiques, non-conformités majeures et non-conformités mineures) doivent faire l'objet d'un plan d'actions correctives. Ce plan doit ~~comprendre au moins les rubriques suivantes~~ :
    - la description de la constatation (code audit et numéro d'ordre) ;
    - les corrections envisagées ou les réponses prévues (actions curatives, correctives et préventive) ;
    - la date ultime de correction ou de réponse.
  4. Toutes les réponses aux non-conformités doivent être accompagnées de preuves de mise en œuvre ou de réalisation.
  5. Aucune modification ne peut être apportée aux actions correctives qui ont été déjà approuvées par l'Autorité de l'aviation civile.
  6. Si à titre de circonstances exceptionnelles, une partie du plan approuvé doit être adaptée, le fournisseur de services introduit une proposition d'adaptation du plan d'actions correctives, à laquelle il joint une demande motivée à l'attention du Directeur de la Supervision de la Sécurité. La demande d'adaptation d'une action corrective doit dans tous les cas être introduite avant la date ultime de correction ou de réponse.
  7. Si au cours d'un acte de surveillance programmé, des constatations sont relevées, l'Autorité de l'aviation civile entreprend les actions suivantes :

- **Pour les non-conformités critiques :**

1. Une non-conformité critique nécessite la mise en œuvre de mesures correctives immédiates avant toute exploitation. Par ailleurs, l'Autorité de l'aviation civile pourra aussi apporter au fournisseur de services toute limitation qu'elle juge nécessaire.
2. Parallèlement à ces modalités, dans le cas où une action à plus long terme est nécessaire pour résoudre une non-conformité critique, l'Autorité de l'aviation civile pourra, après clôture de la non-conformité critique, notifier le fournisseur de services une non-conformité majeure afin de suivre la mise en œuvre des mesures correctives permettant de supprimer définitivement la non-conformité. Son suivi sera assuré selon les modalités relatives aux non-conformités majeures.

- **Pour les non-conformités majeures :**



1. Au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours après la date de réception du rapport, le fournisseur de services est tenu de fournir, non-conformité par non-conformité, une réponse comprenant un plan d'actions correctives.
2. Non-conformité par non-conformité, l'Autorité de l'aviation civile juge si la proposition de réponse est acceptable ou non. En cas de refus, le fournisseur de services doit reprendre sa réponse et adresser une nouvelle proposition jusqu'à ce qu'elle soit jugée acceptable par l'Autorité de l'aviation civile tout en respectant le délai de trente (30) jours.
3. A échéance, le fournisseur de services doit fournir les preuves de mise en œuvre ou de réalisation des actions proposées afin que l'Autorité de l'aviation civile puisse prononcer la clôture de la non-conformité.

- Pour les non-conformités mineures :

Entre quatre-vingt-dix (90) jours et douze (12) mois après la date de réception du rapport, le fournisseur de services est tenu de fournir, non-conformité par non-conformité, une réponse argumentaire au constat formulé. Si l'Autorité de l'aviation civile estime que la réponse n'est pas suffisamment argumentée ou appropriée, elle peut demander des compléments au fournisseur.

Au-delà de 12 mois, dans les cas où il n'est ni possible ni raisonnable d'effectuer la mesure corrective en moins de 12 mois après l'acceptation du plan d'actions correctives, l'inspecteur principal en charge ou toute autre personne désignée, devra procéder à une évaluation des risques. Si celle-ci confirme que le délai proposé est justifié, il faudra émettre une dérogation. La mesure corrective sera par conséquent achevée.

- Clôture de l'acte de surveillance :

L'Autorité de l'aviation civile enregistre toutes les réponses et actions mises en œuvre pour clôturer une constatation (non-conformités critiques, non-conformités majeures et non-conformités mineures). Lorsque toutes les constatations relatives à un acte de surveillance ont reçu des réponses adaptées, l'acte de surveillance est alors considéré comme clos.

### **Article 7 : Cas des contrôles inopinés**

1. Si au cours d'un contrôle inopiné, des constatations sont relevées, l'Autorité de l'aviation civile les confirme par écrit au fournisseur de services et en assure le suivi selon la même procédure et les mêmes délais que pour les actes de surveillances programmés.
2. Toutefois, de par sa nature, la réalisation d'un contrôle inopiné peut conduire l'Autorité de l'aviation civile à ne pas réaliser de réunion de clôture au cours de laquelle les inspecteurs présentent les constats. Suivant les personnes présentes et disponibles au moment du contrôle, le fournisseur de services peut apporter des explications ou preuves demandées appropriées aux constats relevés. L'Autorité de l'aviation civile peut conduire à classer le constat « sans suite » si ces preuves démontrent que les fondements du

---

constat ne sont pas totalement exacts ou qu'elle n'a pas accès à l'ensemble des documents ou renseignements nécessaires au moment du contrôle.

#### **Article 8 : Cas des contrôles sur document**

L'examen de documents en vigueur chez le fournisseur de services peut faire l'objet de constats si ces documents contreviennent au référentiel applicable. Leur classification, leur notification et leur suivi sont réalisés suivant les mêmes modalités que celles relatives aux actes de surveillance programmés.

### **TITRE IV - REQUISITION DE RAPPORTS**

#### **Article 9 :**

1. L'Autorité de l'aviation civile peut, moyennant de préavis ou non, réclamer des rapports d'audits internes de sécurité et des comptes rendus de sécurité du fournisseur de services afin de les examiner et de s'en servir comme références.
2. Dans le cadre du suivi des incidents, l'Autorité de l'aviation civile peut demander au fournisseur de services toute information complémentaire concernant un incident.

### **TITRE V - MESURES EVENTUELLES A L'ENCONTRE DU FOURNISSEUR**

#### **Article 10 :**

1. Si la conformité réglementaire applicable n'est pas établie par le fournisseur de services dans les délais prescrits ou si des doutes sérieux quant à l'efficacité des actions proposées, des mesures adaptées à la nature et à la gravité des constatations peuvent être prises par l'Autorité de l'aviation civile à l'encontre du fournisseur.
2. La non-clôture d'une non-conformité dans le délai prescrit conduit à une évaluation du niveau de cette non-conformité au niveau directement supérieur. Une nouvelle échéance de mise en conformité pourra être établie.
3. Toutefois, si le fournisseur de services fournit, avant échéance, des justificatifs acceptables par l'Autorité de l'aviation civile pour une prolongation du délai de mise en conformité et si l'impact de ce report sur la sécurité est acceptable, la non-conformité est maintenue à son niveau initial. Il revient au fournisseur de services de solliciter cette acceptation auprès de l'Autorité de l'aviation civile.
4. Parallèlement aux modalités de report de délais, l'Autorité de l'aviation civile pourra toujours dans certains cas exiger des actions curatives immédiates.
5. Toute élévation de niveau de deux non-conformités, ou plus conduit de facto à l'émission d'une non-conformité supérieure à l'encontre du Système de Gestion de la Qualité du

fournisseur de services, ayant pour motif une gestion non maîtrisée du traitement des non-conformités.

**Article 11 :**

L'Autorité de l'aviation civile a ainsi la possibilité de :

**1- Mettre le fournisseur de services sous surveillance renforcée :**

- a) Cette mesure vise les cas de non-respect des délais fixés pour la mise en place et la clôture des actions correctives ou en cas de récurrence de certaines non-conformités. Elle implique un renforcement du plan de surveillance et des actions de contrôle associées d'une part et fait l'objet d'une décision de mise en œuvre d'autre part.
- b) Dans les cas suivants, le système qualité du fournisseur de services pourra être remis en cause et le fournisseur de services placé en surveillance renforcée :
  - si le nouvel échéancier de clôture n'est pas scrupuleusement respecté ;
  - s'il existe des non-conformités non clôturées dans les délais impartis, dans trois (03) domaines de surveillance ou plus, dans une période d'un (01) an.

**2- Limiter dans le temps ou dans le périmètre, suspendre ou retirer le certificat du fournisseur de service de navigation aérienne :**

Cette mesure vise les cas les plus graves de non-conformités majeurs qui justifient une interruption partielle ou totale du fournisseur, notamment l'évidence que le fournisseur de services n'est pas en mesure de mettre en place une structure capable d'éviter des non-conformités récurrentes.

**TITRE VI - RETABLISSEMENT DU CERTIFICAT**

**Article 12 :** En cas de suspension temporaire, le certificat peut être rétabli lorsque l'Autorité de l'aviation civile est sûre que le fournisseur de services a mis en œuvre les moyens et méthodes immédiates (actions curatives, correctives, restriction d'exploitation...) pour supprimer les causes ayant entraîné la suspension. Ces actions sont contrôlées par l'inspecteur.

**TITRE VII - DISPOSITIONS FINALES**

**Article 13 :** Les dispositions de la présente instruction feront l'objet d'une diffusion auprès de l'ensemble des fournisseurs de services de navigation aérienne.

Antananarivo, le 18 OCT 2011

LE DIRECTEUR GENERAL

ANDRIANALISOA JAMES



*Le meilleur de nous-même pour la sécurité*