



# CONSTATS

Processus R6 | Classer et suivre les constats

Réf. procédure : P\_105

Version : V2R1

Date : 29/10/2024

Entrée en vigueur : 29/10/2024

## Gestion documentaire

Validation du document			
Nom Prénom Fonction	Responsabilité	Date	Visa
<b>Darren PONG LOI</b> Inspecteur de surveillance	Rédacteur	01/10/2024	 Le Chef du Pôle Certification des Prestataires des Services de la Navigation Aérienne
<b>Arnaud GRUT</b> Chef de pôle CNA	Vérificateur	01/10/2024	 Arnaud GRUT
<b>Antoine HERVE</b> Chef de pôle SMN	Vérificateur	01/10/2024	 Le chef du pôle systèmes et matériels de la Navigation Aérienne Antoine HERVE
<b>Yann LE FABLEC</b> Directrice technique adjoint ANA	Vérificateur	14/10/2024	 Le directeur adjoint aéroports et navigation aérienne Yann LE FABLEC
<b>Jean-Claude GOUHOT</b> Directeur technique ANA	Approbateur	29/10/2024	 Le directeur aéroports et navigation aérienne Jean-Claude GOUHOT

Gestion des versions				
Version	Date	Synthèse des évolutions	Auteurs	§
V1R0	26-10-2009	Création du document  Redéfinition des terminologies utilisées (ECTE et ECSP)  Nouvelle structure= procédure générique+2 annexes précisant la répartition des rôles ECTE / ECSP entre DSAC/EC et DSAC/IR  Suppression des parties relatives aux coordinations des DSAC/IR en tant qu'ECTE avec la DSAC/EC	Franck GIRAUD	Tous
V1R1	20-04-2010	Suppression de la partie relative au classement des écarts majeurs/minieurs, et report de cette partie dans la P_104_AUDITER  Précisions sur les échéances (§2.2.1 et 2.2.3)  Précisions sur les enregistrements (§2.2.4)  Remplacement de l'ancien §2.8 par quelques renvois vers la PRO_109_CONSIGNE  Suppression de l'ancien §2.9  STAC rajouté en tant que destinataire	Thierry HARIMANANA	Tous

## Insertion d'un logigramme

V1R2	01-04-2011	Remplacement de l'ECSP par l'ECSA (entité en charge du suivi d'actions correctives)		
		Formalisation clôture d'un écart	Sébastien TANGUY	
		Insertion de l'outil module NA de SIGNAL pour le suivi des actions	Hélène BASTIANELLI	Tous
		Précision quant aux objectifs de l'outil et de l'archivage papier		
		Suppression des annexes		
V1R3	14-02-2012	Ajout référence à note classification des écarts		§2.1
		Ajout référence à procédure MSR	Sébastien TANGUY	§2.2.1
		Ajout des collectivités d'outre-mer		§2.3
V1R4	05-03-2015	Suppression des notions ECSA et ECTE		
		Ajout schéma suivi du PAC		
		Traitemen t écart majeur	Sébastien TANGUY	Tous
		Ajout obligation de suivre le traitement des écarts significatifs et majeurs		
		Précisions sur le respect des échéances par les prestataires § 2.2.3		
V1R5	11-04-2017			§2.2.1.2
		Remplacement outil métier SIGNAL NA par Q-Pulse NA	Lisa SABAN	§2.2.3
		Traitemen t écart majeur		§2.2.4
				Logigramme
V1R6	31-10-2019	Prise en compte de l'abrogation du règlement 1034/2011 par l'IR ATM/ANS 2017/373	Cheikh SISSOKO	§2.2.2
			Victor FOURNIER	§2.2.3
			Victor FOURNIER	§2.2.4
V1R7	15-02-2021	Mention de l'outil METEOR	Victor FOURNIER	§2.2
V2R0	06-02-2023	Modification du nom de la procédure		
		Ajout de la possibilité pour les prestataires de fournir un PAC jusqu'à 4 mois en cas de circonstances exceptionnelles		
		Nouvelle nomenclature des niveaux d'écart	Victor FOURNIER	Tous
		Modalités de classement et de reclassement des écarts		
		Intégration des points forts		
V2R1	29-10-2024	Traitemen t des constats hors audit		
		Ajout des écarts N2 nationaux		§2.2 et 2.3
		Ajout précision de la traçabilité du niveau initial des constatations	Darren PONG LOI	§4.5
		Suppression du tableau d'aide des niveaux à sélectionner pour le déclassement d'un constat		§4.5.2

## Table des matières

Gestion documentaire .....	2
Validation du document .....	2
Gestion des versions .....	2
Table des matières .....	4
Objet de la procédure .....	6
Champ d'application .....	6
Destinataires .....	6
Date d'entrée en vigueur.....	6
Références et définitions .....	6
Références .....	6
Définitions.....	6
Documentation associée.....	6
Logigramme.....	7
Organisation générale .....	7
Modalités de suivi du PAC .....	8
Procédure détaillée.....	9
1. Introduction .....	9
2. Classement des constats.....	9
2.1. Ecarts de niveau 1.....	9
2.2. Ecarts de niveau 2.....	9
2.2.1. Ecarts nationaux.....	10
2.3. Observations .....	10
2.4. Points forts .....	11
3. Traitement des point forts et des observations.....	11
3.1. Cas des points forts.....	11
3.2. Cas des observations.....	11
4. Traitement des écarts .....	11
4.1. Demande du plan d'actions correctives (PAC) .....	11
4.1.1. Cas général .....	11
4.1.2. Demande du plan d'actions correctives d'un écart de niveau 1.....	12
4.2. Analyse du plan d'actions correctives .....	12
4.3. Acceptation et/ou demande de complément au PAC .....	13
4.4. Suivi de la résolution des écarts et de la mise en œuvre du PAC.....	14
4.5. Modalités de révision du classement d'un constat.....	14
4.5.1. Révision du classement vers un niveau supérieur (surclassement) .....	14
4.5.2. Révision du classement vers un niveau inférieur (déclassement) .....	14
4.6. Enregistrements .....	15
5. Cas particulier des non-conformités identifiées en dehors des audits et des revues documentaires .....	15
5.1. Détection d'une non-conformité .....	15

5.2. Evaluation de la non-conformité.....	15
5.3. Notification de l'écart hors audit.....	16
6. Responsabilité du traitement des PAC par type de prestataire.....	17
7. Classement et archivage .....	18

## Objet de la procédure

La présente procédure a pour objet de décrire le classement et le traitement des constats, quel que soit le mode de surveillance par lequel ils ont été détectés.

## Champ d'application

La présente procédure est applicable pour les constats de tous les prestataires ATM/ANS surveillés par la DSAC, ou pour le compte de la DSAC.

## Destinataires

L'application de cette procédure est de la responsabilité de la DSAC/EC, des DSAC/IR, de SEAC-PF/DSURV et de DAC-NC/SSAC au titre de la surveillance des prestataires ATM/ANS.

## Date d'entrée en vigueur

Cette procédure entre en vigueur dès sa date d'approbation.

## Références et définitions

### Références

Règlement d'exécution (UE) 2017/373 de la Commission du 1<sup>er</sup> mars 2017 établissant des exigences communes relatives aux prestataires de services de gestion du trafic aérien et des services de navigation aérienne ainsi que des autres fonctions de réseau de la gestion du trafic aérien, et à leur supervision

Contrat de service DSAC / DAC-NC

Accord de coopération DSAC / SEAC-PF

### Définitions

Dans la présente procédure, on entend par :

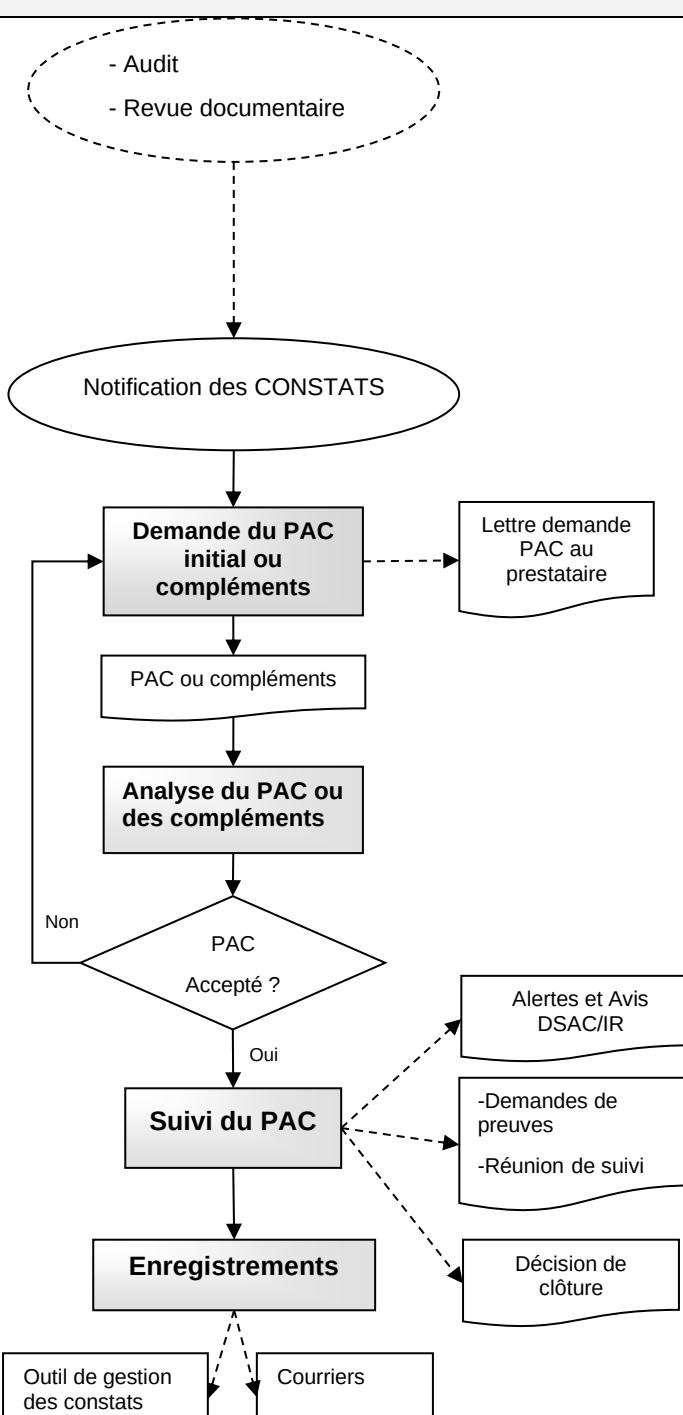
- « *Constat* » : terme générique pour désigner un écart, une observation ou un point fort, notamment lorsque le classement n'a pas encore été effectué.
- « *Ecart* » : constatation au sens du règlement (UE) 2017/373
- « *PAC* » : Plan d'actions correctives remis par le prestataire en vue de la résolution des écarts constatés par l'autorité de surveillance.
- « *Responsable du suivi* » : le service client de l'action de surveillance du prestataire, qui a donné lieu à un écart, est responsable du suivi de traitement du PAC de ce prestataire (DSAC/EC, DSAC/IR, DAC-NC/SSAC ou SEAC-PF/DSURV).

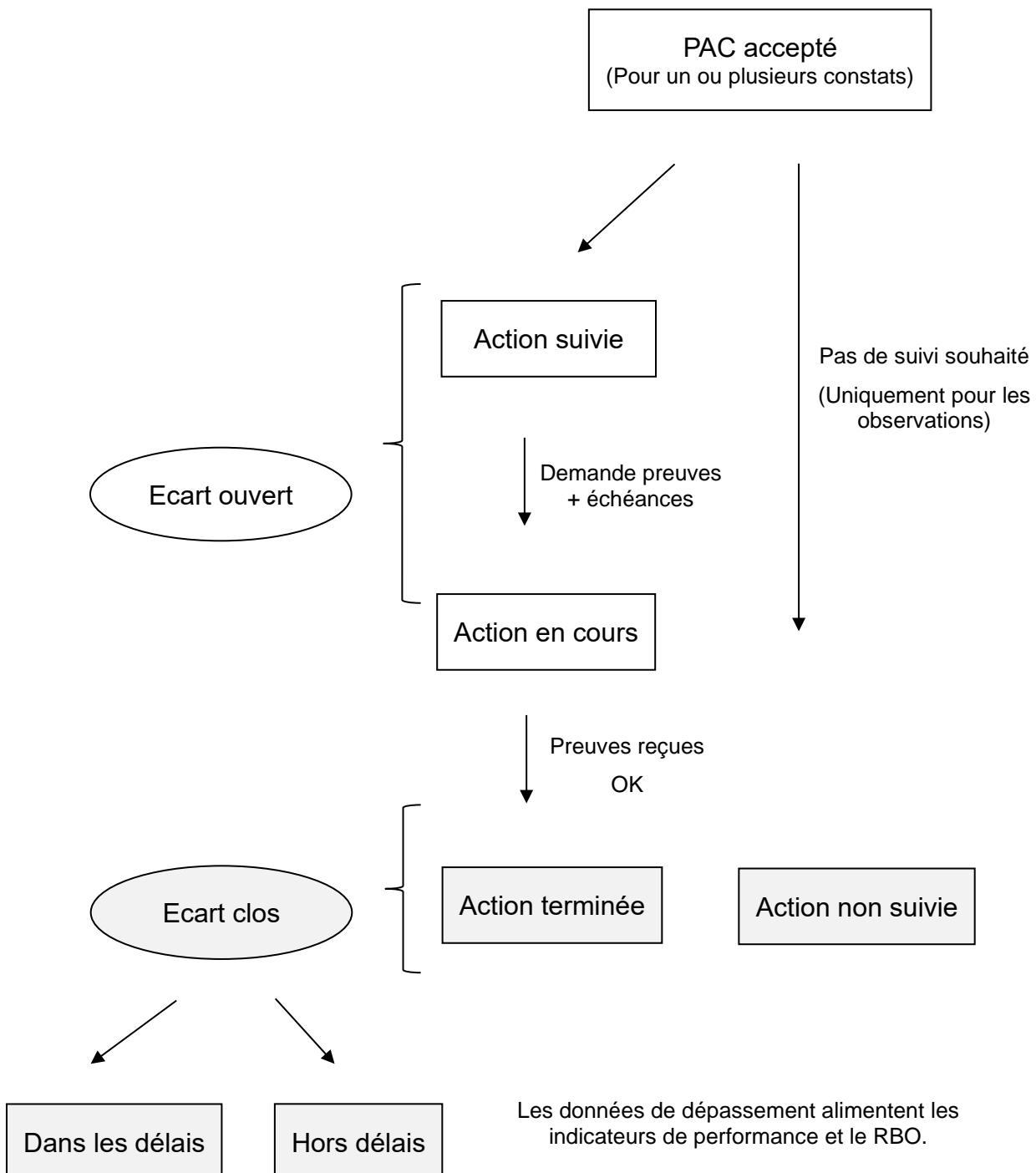
## Documentation associée

Sans objet.

## Logigramme

### Organisation générale

Qui ?	Quoi ?	Comment ou quand ?
DSAC SEAC-PF/DSURV DAC-NC/SSAC	 <p>The flowchart starts with a dashed oval containing '- Audit' and '- Revue documentaire'. An arrow points down to a solid oval labeled 'Notification des CONSTATS'. From this, an arrow points down to a box labeled 'Demande du PAC initial ou compléments'. A dashed arrow points from this box to a wavy box labeled 'Lettre demande PAC au prestataire'. An arrow then points down to a box labeled 'PAC ou compléments'. This leads to a box labeled 'Analyse du PAC ou des compléments'. From there, a diamond asks 'PAC Accepté ?'. If 'Non', it branches to a box labeled 'Suivi du PAC'. If 'Oui', it branches to a box labeled 'Enregistrements'. Both paths lead to a box labeled 'Décision de clôture'. From 'Suivi du PAC', dashed arrows point to a box labeled 'Alertes et Avis DSAC/IR' and another labeled '-Demandes de preuves -Réunion de suivi'. From 'Enregistrements', dashed arrows point to a box labeled 'Courriers'.</p>	<p>Cas des constats d'audits / revues documentaires : constat présenté en réunion de clôture (cf. P_104 AUDITER)          T = date réunion de clôture</p> <p>Cas des constats notifiés en dehors des audits/ revues documentaires : cf. §5</p>
Responsable du suivi	<p>Notification des CONSTATS</p> <p>Demande du PAC initial ou compléments</p> <p>PAC ou compléments</p> <p>Analyse du PAC ou des compléments</p> <p>PAC Accepté ?</p> <p>Suivi du PAC</p> <p>Enregistrements</p>	<p>§ 4.1</p> <p>T1= Au plus tard à T+1mois</p>
Responsable du suivi ou autre service mandaté	<p>Alertes et Avis DSAC/IR</p> <p>-Demandes de preuves -Réunion de suivi</p> <p>Décision de clôture</p> <p>Outil de gestion des constats</p> <p>Courriers</p>	<p>§ 4.2</p> <p>T2= PAC reçu au plus tard à T1+2mois</p> <p>T3= Réponse au PAC au plus tard à T2+1mois</p> <p>§4.3</p> <p>Décision de clôture par le responsable de suivi</p> <p>§4.4</p>

*Modalités de suivi du PAC*


## Procédure détaillée

### 1. Introduction

Les modalités par lesquelles l'autorité de surveillance peut prendre connaissance d'un constat sont diverses : rapport d'audit, revue documentaire (documents de conformité, études de sécurité, ...), écart hors audit.

La présente procédure a vocation à décrire les modalités de classement et de suivi de ces constats.

Dans le cas des audits, le classement des constats est discuté lors de la réunion de validation du rapport d'audit et n'est considéré comme définitif qu'à l'issue de cette phase.

### 2. Classement des constats

Conformément au point ATM/ANS.AR.C.050, les constats notifiés par l'autorité sont classés en quatre niveaux.

#### 2.1. Ecarts de niveau 1

Un écart de niveau 1 est émis par l'autorité compétente lorsqu'une non-conformité grave est détectée par rapport aux exigences applicables, aux procédures et manuels du prestataire de services, aux termes et conditions du certificat, au certificat, à l'acte de désignation, le cas échéant, ou au contenu d'une déclaration, qui présente un risque important pour la sécurité des vols ou remet autrement en cause la capacité du prestataire de services à poursuivre les opérations.

Les écarts de niveau 1 comprennent, de manière non exhaustive :

- la promulgation de procédures opérationnelles et/ou la prestation d'un service d'une manière qui introduit un risque important pour la sécurité des vols ;
- l'obtention ou le maintien de la validité d'un certificat de prestataire de services par falsification des preuves documentaires présentées ;
- la preuve d'une négligence professionnelle ou d'une utilisation frauduleuse du certificat de prestataire de services ;
- l'absence de SMS ou de dirigeant responsable ou de faisant fonction.

Conformément au point ATM/ANS.AR.C.050 (e)(1), dans le cas d'écarts de niveau 1, l'autorité compétente prend des mesures immédiates et appropriées et peut, le cas échéant, limiter, suspendre ou révoquer en tout ou en partie le certificat.

Toutefois, il convient de noter que, si la prise de mesures immédiates est systématique pour les écarts de niveau 1, des mesures peuvent également être prises pour les écarts de niveau 2 lorsque cela est pertinent. Ainsi, il est important de retenir que ce sont avant tout les notions de « non-conformité grave » et de « risque important pour la sécurité » qui justifient le classement d'un écart en niveau 1 et non la nécessité pour la DSAC de prendre des mesures immédiates.

#### 2.2. Ecarts de niveau 2

Un écart de niveau 2 est émis par l'autorité compétente lorsque toute autre non-conformité est détectée par rapport aux exigences applicables, aux procédures et manuels du prestataire de services, aux termes et conditions du certificat (ou au contenu d'une déclaration, le cas échéant).

Lorsqu'il est considéré que la non-conformité est susceptible d'avoir un impact fort sur la sécurité et nécessite une action corrective rapide et/ou spécifique, l'écart de niveau 2 peut être qualifié de significatif. On parle alors d'écart de niveau 2 significatif.

On considère, de manière non exhaustive, les situations suivantes comme susceptibles d'avoir un « impact fort sur la sécurité » :

- Un manquement systématique ou des manquements répétés de mise en œuvre de dispositions ayant pour objet d'identifier ou de réduire les risques actuels ou potentiels, d'améliorer la sécurité lorsque nécessaire, ou d'assurer la compétence des agents exerçant des tâches directement liées à la sécurité ;
- Un manquement systématique ou des manquements répétés à des accords opérationnels ou des instructions de travail liés à la sécurité ayant un impact fort sur la sécurité ;
- Un défaut systématique de documentation de moyens de conformité à une exigence réglementaire ayant pour but d'identifier ou de réduire les risques actuels ou potentiels ;

Plus généralement, il s'agit des cas pour lesquels l'autorité peut raisonnablement penser que la non-conformité peut aboutir à une situation dangereuse du point de vue de la sécurité.

A l'inverse, de manière non exhaustive, les situations suivantes conduiraient à un écart de niveau 2 mais qui ne serait pas significatif :

- Sujets d'importance qui, malgré une volonté de la part de la DSAC de veiller à ce que le constat fasse l'objet d'un traitement rigoureux, ne présentent pas d'impact fort sur la sécurité ;
- Non-conformités strictement relatives au SMS ne présentant généralement pas d'impact fort sur la sécurité ;
- Non-conformités persistantes mais sans impact fort sur la sécurité malgré l'absence d'évolution récente du référentiel réglementaire ou détectées de façon récurrente, démontrant une certaine défaillance du processus de surveillance interne de la conformité ;
- Non-respect des dispositions prévues dans la procédure de gestion des changements approuvée par l'autorité compétente, en particulier lorsqu'une évaluation des risques à tout de même été menée par le prestataire ou lorsque le changement ne présente pas d'impact fort sur la sécurité.

Dans le cas d'un écart de niveau 2, lorsque le prestataire de services ne soumet pas de plan d'actions correctives qui soit acceptable pour l'autorité de surveillance au regard de l'écart, ou lorsque le prestataire de services n'exécute pas l'action corrective dans le délai accepté ou imparti par l'autorité de surveillance, l'écart peut être porté au niveau 1 et des mesures immédiates doivent être prises, telles qu'énoncées en §2.1. Les modalités de révision du classement sont décrites en §4.5.1.

### 2.2.1. Ecarts nationaux

Pour les prestataires nationaux, plus particulièrement DSNA et Météo France, lors que des écarts de niveau 2 se retrouvent de manière récurrente sur différents sites (2 instantiations ou plus), ou lorsque la problématique soulevée par un écart est intrinsèquement transverse à l'organisation du prestataire, l'écart sera marqué comme *[national]* avant son libellé afin de sensibiliser le prestataire à la nécessité de proposer des actions correctives transverses ou systémiques dans son PAC.

### 2.3. Observations

Pour les cas n'appelant pas d'écarts de niveau 1 ou 2, l'autorité compétente peut émettre des observations. En particulier les observations sont notifiées lorsque l'autorité compétente identifie :

- Une piste d'amélioration ;
- Une dérive qui pourrait aboutir à un écart de niveau 1 ou 2 si elle n'est pas corrigée ou traitée ;
- Non conformités constatées aux procédures internes et manuels du prestataire sans toutefois qu'elles soient liées à une exigence réglementaire ;
- Une non-conformité constatée sur un site DSNA ou Météo France et qui est déjà couverte par un écart de niveau 2 national, ceci à des fins de traçabilité et pour garantir que les actions correctives nationales corrigent bien la non-conformité sur ce site.

## 2.4. Points forts

Un point fort doit rester détaché du référentiel, et être une véritable force du prestataire, et pas seulement un élément de conformité.

Exemples de points forts :

- Excellente coordination entre services ;
- Efforts importants pour mettre en œuvre une procédure.

## 3. Traitement des point forts et des observations

---

### 3.1. Cas des points forts

Les points forts n'appellent pas de suivi par l'autorité de surveillance. Ils doivent donc être clôturés sur METEOR au moment de leur notification.

### 3.2. Cas des observations

En tant que de besoin, la DSAC peut décider de suivre une observation. Cette décision devra alors être indiquée dans le courrier d'envoi du rapport. Les modalités de suivi d'une observation sont alors identiques à celles d'un écart.

## 4. Traitement des écarts

---

Par traitement des écarts, on entend les actions entreprises par l'autorité de surveillance pour piloter ou réaliser l'ensemble des phases suivantes :

- **Phase 1** : à l'occasion de la notification des écarts constatés, demander au prestataire et obtenir de sa part la production d'un plan d'actions correctives (PAC), ou prescrire, dans des cas exceptionnels, les actions à effectuer par le prestataire pour corriger l'écart ;
- **Phase 2** : procéder à l'analyse et à la réponse formelle au PAC (acceptation et/ou complément demandé) en précisant notamment les modalités de suivi des actions ;
- **Phase 3** : effectuer le suivi des actions définies en phase 2 en s'assurant de leur mise en œuvre selon le planning approuvé et, le cas échéant, de leur efficacité.

### 4.1. Demande du plan d'actions correctives (PAC)

#### 4.1.1. Cas général

Tout écart constaté est saisi dans METEOR par le responsable d'audit, ou par le responsable désigné pour le suivi dans le cas d'un écart hors audit. Le responsable du suivi adresse ensuite un courrier (transmis via METEOR et si jugé nécessaire par voie postale) au prestataire **au plus tard un mois après la présentation de l'écart en réunion de clôture pour les écarts issus d'audits ou de revues documentaires**. Ce courrier accompagne, le cas échéant, le rapport d'audit (généré via METEOR) et précise :

- Le constat et l'exigence réglementaire auquel il se rattache dans le cas d'un écart hors audit ;
- La demande de PAC (**actions et échéances associées**) accompagné de l'analyse des causes racines des non-conformités ;
- La date limite d'échéance pour la réception de ce PAC à savoir **2 mois** à partir de la date de demande de PAC, toutefois :
  - o des délais plus courts peuvent être demandés en fonction de la classification de certains écarts ;
  - o à l'inverse, un délai plus long peut être accordé en cas de circonstances exceptionnelles rendant difficile pour le prestataire d'établir efficacement un PAC dans le délai imparti (exemples : concentration d'audits de la DSNA sur une période courte

du fait de reprogrammations de dates par rapport au plan de surveillance annuel initial, besoins de coordinations importantes avec plusieurs entités pour l'établissement du PAC). Dans ce cas, le prestataire dispose d'un délai d'un mois (à partir de la date de demande de PAC) pour établir une demande motivée d'extension de délai comprenant l'analyse des causes racines des écarts ; et, dans tous les cas, la soumission du PAC devra être réalisée au plus tard quatre mois après la réception du rapport d'audit ;

- La nécessité d'une correction rapide des écarts de niveau 2 significatifs et, si besoin, une mise en demeure du prestataire sur un délai de mise en place d'une action et les mesures conservatoires prises en cas de non-respect de ce délai (restrictions d'exploitation, du certificat, voire suspension ou retrait du certificat...) ;
- L'identification de METEOR comme outil pour le suivi du PAC.

Les suites données à une ou plusieurs observations relevées peuvent aussi être demandées au prestataire.

#### 4.1.2. Demande du plan d'actions correctives d'un écart de niveau 1

Pour tout écart de niveau 1 constaté, le client de l'audit adresse un courriel au prestataire **au plus vite après la détection de l'écart** (dans le cas d'un audit, ce courriel est envoyé durant l'audit).

Ce courriel précise la nécessité du traitement immédiat de cet écart et mentionne :

- Les mesures conservatoires décidées par la DSAC (ou rappelle celles en cours décidées lors d'un audit sur site) pour réduire les risques liés à la situation non-conforme ;
- La demande de mesures correctives rapides (ou rappelle celles demandées lors d'un audit sur site) ;
- La demande de PAC sous **2 mois maximum**, en parallèle de la mise en œuvre des mesures conservatoires immédiates ;
- L'identification de METEOR comme outil de suivi du PAC ;
- Toute autre modalité de suivi jugée pertinente compte tenu de la situation de non-conformité.

Après l'envoi de ce courriel, l'écart est saisi dans METEOR pour en permettre le suivi.

*Note : La détection d'un écart de niveau 1 et la mise en place d'actions conservatoires donnent lieu à des échanges directs avec le prestataire. Le courriel formalise la position du responsable de suivi pour le traitement de cet écart.*

#### 4.2. Analyse du plan d'actions correctives

En plus de la production pour acceptation d'un plan d'actions correctives répondant à un écart identifié par l'autorité de surveillance, le prestataire devra fournir une analyse des causes racines permettant d'identifier les éléments générant la non-conformité. Le PAC devra par ailleurs indiquer comment traiter ces causes en amont pour empêcher toute nouvelle occurrence d'une non-conformité déjà détectée ou de toute autre situation indésirable susceptible de survenir à la suite des causes racines identifiées. Celle analyse permet notamment d'aider à définir des actions correctives pertinentes et adaptées à l'écart concerné. Elle est donc obligatoire : son absence pourra conduire la DSAC à refuser le PAC, voire à notifier au prestataire concerné un écart hors audit, selon les modalités décrites au paragraphe §5.

L'analyse du PAC vise à apprécier l'adéquation des mesures envisagées par le prestataire pour rétablir la conformité, le traitement adéquat des causes racines de l'écart et pas uniquement des « symptômes », l'adéquation entre les délais de mise en œuvre et la nature de l'écart et des actions proposées, et, le cas échéant, la pertinence des arguments avancés.

L'analyse du PAC conduit également à décider, en fonction de la nature et du classement des écarts ainsi que de la nature des actions correctives, celles devant faire l'objet d'un suivi de mise en œuvre effective. **Les actions correctives proposées en réponse à des écarts de niveau 2 significatifs ou de niveau 1 doivent faire l'objet d'un suivi systématique.**

Cette analyse du PAC est réalisée par le responsable du suivi (en coordination avec l'équipe d'audit dans le cas d'un écart détecté en audit), et son résultat peut être de trois types :

- Acceptation des actions correctives proposées en réponse à tout ou partie des constats ;
- Demande motivée de modification ou de complément du PAC ;
- Dans le cas d'écart de niveau 2 significatif ou de niveau 1, si des actions ou des délais sont jugés insuffisants pour restaurer le niveau de sécurité, des mesures complémentaires peuvent être décidées.

L'acceptation du PAC est notifiée via METEOR.

*Note : lorsqu'un argumentaire complémentaire est accepté en réponse à un écart de niveau 2 significatif, cet écart, s'il est déclassé, ne sera pas comptabilisé dans les indicateurs ad hoc du prestataire.*

#### 4.3. Acceptation et/ou demande de complément au PAC

Le responsable de suivi notifie le résultat d'analyse du PAC au prestataire via METEOR au **plus tard 1 mois** après la date de réception effective du PAC. Pour chaque action corrective (ou ensemble d'actions correctives), proposée en réponse à un constat, les informations suivantes sont indiquées dans METEOR :

- Une acceptation formelle de l'action et de son échéance ou une demande de complément au PAC en cas d'action incomplète ou ne permettant pas de résoudre le constat ;
- En cas d'acceptation, les modalités de suivi doivent être clairement définies : décision de suivre ou non l'action, éléments demandés prouvant la réalisation de l'action et son échéance ;
- La clôture du constat, dans le cas où l'action déjà mise en œuvre permet de corriger celui-ci, et sous réserve de la fourniture des preuves associées.

Dans le cas où le prestataire fournit un argumentaire complémentaire au regard d'un ou plusieurs écarts relevés, permettant de conclure à la conformité sur le point considéré, et après vérification des preuves à l'appui de cet argumentaire, l'écart sera clos formellement par la DSAC.

Si le responsable de suivi mandate un autre service de la DSAC ou un service agissant pour le compte de la DSAC (après coordination avec celui-ci) pour suivre la résolution d'un écart ou la réalisation d'actions correctives (nécessité d'un suivi de proximité, fréquent...), la réponse au PAC dans METEOR précise que le suivi de l'écart ou de l'action corrective sera réalisé par cet autre service.

A la réception de la notification de la réponse du responsable de suivi et, en cas de contestation, s'il le juge nécessaire, le prestataire peut demander la tenue d'une réunion d'examen. Cette demande n'a pas pour effet de prolonger, sauf accord explicite de l'autorité de surveillance, le délai fixé pour la fourniture d'un plan d'actions corrigé.

Dans certains cas, la demande de compléments au PAC peut faire l'objet de réunions de coordination spécifiques avec le prestataire.

Enfin, si la DSAC juge que les réponses apportées par le prestataire suite à une demande de compléments au PAC restent insuffisantes (hors simple transmission de documents), une réunion (éventuellement téléphonique) sera organisée par le responsable de suivi avec le prestataire **dans les plus brefs délais et au plus tard 6 mois après la réunion de clôture de l'audit**, pour les écart issus d'audits. Cette réunion devra conclure sur les actions à mettre en œuvre telles qu'acceptées, et éventuellement imposées, par le responsable de suivi. Cette conclusion sera formalisée par écrit et envoyée au prestataire et archivée sur METEOR.

Si les actions correctives proposées en réponse à des écarts de niveau 2 significatifs ou de niveau 1 sont jugées insuffisantes pour restaurer totalement un niveau de sécurité acceptable, la procédure P\_108\_MSR ou P\_109\_CONSIGNE peut être déclenchée (dans ce cadre, la DSAC peut s'appuyer sur une expertise externe pour la définition d'actions prescriptives). Des limitations au certificat, telles que prévues dans la procédure P\_101\_CERTIF, peuvent aussi être envisagées tout en tenant compte de la nécessité d'assurer la continuité des services ATM/ANS.

#### 4.4. Suivi de la résolution des écarts et de la mise en œuvre du PAC

Suivre la résolution des écarts consiste à s'assurer de la réalisation par le prestataire des actions correctives qu'il a définies et, si besoin est, de leur efficacité, ainsi que du respect des échéances prévues dans le cadre du PAC.

Cette action de vérification peut prendre diverses formes :

- Demande et revue de documents de conformité et autres preuves ;
- Examen avec le prestataire au cours de réunions de suivi de la réalisation ou de l'efficacité des actions correctives.

Dans le cas où le prestataire a demandé, avant la date initiale acceptée dans la réponse au plan d'actions correctives, un report d'échéance, et si le responsable de suivi accepte les éléments présentés par le prestataire pour argumenter cette demande, l'échéance est reportée et la correction de l'écart est toujours considérée « dans les délais ».

Dans le cas où le prestataire a demandé un report d'échéance avec un retard significatif par rapport à l'échéance initiale approuvée par la DSAC lors de l'acceptation de son plan d'actions correctives, ou n'a réalisé aucune communication envers le responsable de suivi ou le service mandaté par ce dernier à cette date, l'échéance est dépassée et la correction de l'écart est alors considérée « hors délais ». Cette appréciation doit être saisie dans METEOR. Le responsable de suivi ou le service mandaté par ce dernier doit néanmoins continuer à suivre la correction de cet écart, et définit pour le prestataire une nouvelle échéance de transmission des éléments attendus.

Lorsque le suivi d'une action associée à un constat notifié à un prestataire national nécessite une certaine visibilité et/ou une expertise locale, celui-ci pourra être délégué à une entité locale de l'autorité de surveillance (DSAC/IR, SSAC ou DSURV).

Lorsque toutes les actions correctives associées à un écart ont été suivies et réalisées et/ou ne sont pas suivies, le responsable de suivi notifie formellement la clôture de cet écart au prestataire via METEOR.

#### 4.5. Modalités de révision du classement d'un constat

*A la suite d'une révision du classement d'un constat, le niveau initial reste tracé dans la base de données METEOR. Il peut être consulté lors de l'export du constat.*

##### 4.5.1. Révision du classement vers un niveau supérieur (surclassement)

Lorsque l'action corrective n'est pas réalisée par le prestataire dans le délai accepté ou imposé par la DSAC, un écart de niveau 2 peut être porté au rang d'écart de niveau 1.

Dans ce cas, le responsable de suivi propose au responsable de la certification du prestataire un courrier de notification, qui sera transmis par voie postale par la DSAC, et indiquera les raisons de ce reclassement. Des mesures conservatoires devront alors être prononcées et l'écart devra ensuite être traité conformément au paragraphe §2.1.

Dans la pratique, le responsable du suivi modifiera le niveau de l'écart directement sur METEOR dans le bloc « description de la constatation ». Le courrier de notification sera ajouté en pièce jointe (dans le bloc « pièces jointes »). La nouvelle version de la constatation pourra ensuite être envoyée au prestataire.

##### 4.5.2. Révision du classement vers un niveau inférieur (déclassement)

Lorsque certaines actions permettant de réduire significativement l'impact de la non-conformité sur la sécurité ont été mises en œuvre et que l'écart reste ouvert en raison de la présence d'autres actions en cours de suivi, un déclassement vers un niveau inférieur peut être envisagé.

Dans ce cas, le responsable du suivi s'assure que :

- La/les actions clôturée(s) ont permis de rendre acceptable l'impact de la non-conformité sur la sécurité ainsi que les risques associés ;
- La notion de résolution rapide n'est plus justifiée et d'éventuels reports pourraient être acceptés.

Dans la pratique, le responsable du suivi modifiera le niveau de l'écart directement sur METEOR dans le bloc « description de la constatation ». Une réponse à l'action dont la clôture aura permis de décider du déclassement sera également rédigée. Celle-ci indiquera les raisons et conditions du déclassement, tout en rappelant, selon les cas, de ne pas négliger les actions restantes et leurs échéances. La nouvelle version de la constatation pourra ensuite être envoyée au prestataire.

#### 4.6. Enregistrements

Chaque action de traitement d'un PAC doit donner lieu à la mise à jour de METEOR. Cette mise à jour répond à plusieurs objectifs :

- La participation des agents de la DSAC et des prestataires au suivi des écarts et des actions correctives ;
- La visibilité en temps réel des écarts et des actions correctives en cours ;
- L'assurance de la réalisation effective par les prestataires des actions correctives ou la prise en compte des consignes de sécurité publiées ;
- La production d'indicateurs, dans le cadre du pilotage par objectifs mis en place à la DGAC et de la certification ISO de la DSAC ;
- L'harmonisation des méthodes de surveillance au sein de la DSAC.

Les échanges relatifs au suivi des actions correctives sont archivés sur METEOR (cf. Tableau des enregistrements du processus R6 pour la DSAC). Ils doivent permettre la traçabilité des actions de l'autorité de surveillance, notamment vis-à-vis des organismes de contrôle nationaux (IGEDD, Cour des Comptes, ...) et internationaux (OACI, Commission européenne, EASA).

Les courriels et comptes rendus de réunion justifiant de la position de la DSAC sur le traitement d'un PAC doivent également être enregistrés.

### 5. Cas particulier des non-conformités identifiées en dehors des audits et des revues documentaires

---

#### 5.1. Détection d'une non-conformité

En dehors des audits et des revues documentaires, l'autorité de surveillance peut être amenée à relever une non-conformité chez un prestataire ATM/ANS dans le cadre d'autres activités de surveillance, notamment lors :

- d'un audit d'un autre opérateur en interface avec ce prestataire, tel qu'un exploitant d'aérodrome, un exploitant d'aéronefs, un organisme de formation ou encore un autre prestataire ATM/ANS ;
- d'un audit de ce même prestataire en tant qu'organisme de formation ;
- d'une revue des événements de sécurité ;
- d'une visite de surveillance (ou de suivi) sur site effectuée par la DSAC/IR territorialement compétente ;
- d'une instruction d'approbation de procédure de vol aux instruments (notamment absence de notification du changement par le prestataire) ;
- d'une instruction d'approbation requise par le règlement (UE) 2017/373 ;
- du constat de la mise en œuvre effective d'un changement suivi par la DSAC selon le règlement (UE) 2017/373, avant l'approbation de l'argumentaire sécurité correspondant par la DSAC ;
- de la délivrance, la prorogation ou le renouvellement d'une licence, qualification ou mention.

#### 5.2. Evaluation de la non-conformité

L'agent ayant constaté une possible non-conformité chez un prestataire ATM/ANS informe le service en charge de la surveillance du prestataire concerné et lui communique :

- le descriptif factuel du constat, notamment le lieu où il a été constaté (Division X, Dpt Y etc.), la date et les circonstances ;
- les éléments de preuve.

A partir de ces éléments, l'autorité de surveillance identifie ensuite la ou les exigences mises en défaut, y compris les exigences issues du référentiel interne du prestataire et, chaque fois que cela est pertinent, les exigences réglementaires nationales ou européennes, afin de confirmer la non-conformité.

Cette analyse doit également aboutir à la classification en écart de niveau 1 / niveau 2 significatif / niveau 2 ou observation conformément au §2.

En fonction de la classification du constat, la DSAC décidera ensuite :

- pour les écarts de niveau 1 ou les écarts de niveau 2 significatifs : de notifier immédiatement cet écart au prestataire conformément au §5.3 ;
- pour les écarts de niveau 2 : de retenir le constat pour un audit à venir dans le quatrième trimestre, au cours duquel les éléments de preuves pourront être consolidés. Sinon, celui-ci devra être notifié immédiatement conformément au §5.3 ;
- pour les observations : de conserver ce constat comme piste pour un audit ultérieur du prestataire.

### 5.3. *Notification de l'écart hors audit*

L'autorité de surveillance notifie alors au prestataire l'écart identifié par écrit en précisant :

- la ou les exigences mises en défaut, y compris les exigences issues du référentiel interne du prestataire et, chaque fois que cela est pertinent, les exigences réglementaires nationales ou européennes, afin de confirmer la non-conformité ;
- la référence aux éléments de preuve du non-respect de l'exigence ;
- un classement en écart de niveau 1, niveau 2 significatif ou niveau 2 conformément au §2.

La lettre de notification au prestataire de l'écart hors audit (modèle disponible en annexe de la présente procédure) doit également préciser, le cas échéant, les modalités de traitement de l'écart, notamment le délai de transmission du plan d'actions correctives selon les modalités décrites en §4.1

Le modèle de notification d'écart hors audit est un document associé à la présente procédure.

Les données de l'écart hors audit doivent également être saisies dans l'outil métier de gestion des écarts.

## 6. Responsabilité du traitement des PAC par type de prestataire

Prestataire	Service Responsable du suivi	Service qui s'assure de la réalisation des actions correctives	Remarques
DSNA	DSAC/ANA/CNA ou DSAC/ANA/SMN	DSAC/ANA/CNA ou DSAC/ANA/SMN ou DSAC/IR	<p>Pour l'analyse du PAC, le responsable de suivi peut se coordonner avec le responsable de l'équipe d'audit et le point de contact de la DSAC/IR le cas échéant.</p> <p>L'acceptation du PAC permet, le cas échéant, d'informer la DSNA de la délégation du suivi d'une action à une DSAC/IR.</p> <p>Si le responsable de suivi a mandaté un autre service pour suivre la résolution d'un écart ou la réalisation d'actions correctives, ce dernier doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informer régulièrement le responsable de suivi de la mise en œuvre des actions correctives ainsi que son appréciation sur la base de laquelle DSAC/ANA pourra clore l'écart ;</li> <li>- alerter par anticipation le responsable de suivi en cas de difficultés du prestataire à mettre en œuvre les actions selon les modalités prévues ou dans les délais annoncés.</li> </ul>
AFIS	DSAC/IR ou DSAC/ANA/CNA ou DAC-NC / SSAC ou SEAC-PF / DSURV	DSAC/IR ou DAC-NC / SSAC ou SEAC-PF / DSURV	<p>DSAC/ANA/CNA est informé via METEOR de la demande du PAC au prestataire AFIS.</p> <p>Cf. contrat de service avec DAC-NC et accord de coopération avec SEAC-PF</p>
Météo-France	DSAC/ANA/CNA ou DSAC/ANA/SMN	DSAC/ANA/CNA ou DSAC/ANA/SMN	
SNA/PF ou SNA/NC	DSAC/ANA/CNA ou DSAC/ANA/SMN	DSAC/ANA/CNA ou DSAC/ANA/SMN ou DAC-NC / SSAC ou SEAC-PF / DSURV	Cf. contrat de service avec DAC-NC et accord de coopération avec SEAC-PF

Autres prestataires nationaux	DSAC/ANA/CNA ou DSAC/ANA/SMN	DSAC/ANA/CNA ou DSAC/ANA/SMN ou DSAC/IR	<p>Pour l'analyse du PAC, le responsable de suivi peut se coordonner avec le responsable de l'équipe d'audit et le point de contact de la DSAC/IR de la DSURV ou du SSAC le cas échéant.</p> <p>L'acceptation du PAC permet, le cas échéant, d'informer le prestataire de la délégation du suivi d'une action à une DSAC/IR, à la DSURV, ou au SSAC.</p> <p>Si le responsable de suivi a mandaté un autre service pour suivre la résolution d'un écart ou la réalisation d'actions correctives, ce dernier doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informer régulièrement le responsable de suivi de la mise en œuvre des actions correctives ainsi que son appréciation sur la base de laquelle DSAC/ANA pourra clore l'écart ;</li> <li>- alerter par anticipation le responsable de suivi en cas de difficultés du prestataire à mettre en œuvre les actions selon les modalités prévues ou dans les délais annoncés.</li> </ul>
-------------------------------	------------------------------	---	---

## 7. Classement et archivage

---

Cf. R6\_GEN