



**MINISTÈRE  
CHARGÉ  
DES TRANSPORTS**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# SYSTÈME DE GESTION GESTION DES CONSTATS

# 1. Constat et Axes de progrès

# Constat et Axes de progrès

## Constats et observations émis par la DSAC (2022 et début 2023) :

- Programme de surveillance interne incomplet
- Surveillance interne programmée non totalement réalisée
- Défaut de mise en œuvre des actions correctives :
  - Retards et délais sans justification – Traçabilité des décisions et suivi dans les outils
  - Absence d'implémentation réelle des actions – Suivi par les acteurs du SG
  - Efficacité des actions non évaluées ou non conclusive – Faiblesse de l'analyse des causes racines, pas de vérification de l'efficacité (indicateurs, suivi des événements, inspection a posteriori)

## Matérialisation dans le positionnement DSAC :

- Axes de surveillance lors des audits de la DSAC (pertinence de l'analyse, de l'action et de son suivi par un personnel identifié)
- Echanges lors de la correction des écarts DSAC :
  - Rappel des échéances
  - Compréhension de l'analyse des causes racines et des actions correctives
  - Réduire les extensions de délais (un des plus élevé au niveau EASA)

## 2. Traitements des constats

### *Rappel des points clés*



# Importance root cause pour résolution des constats

- La qualité de l'analyse des causes réalisée influence grandement la qualité des actions correctives choisies et de prévenir de nouvelles occurrences.
- Une analyse des causes est attendue réglementairement :
  - Ce n'est pas la répétition du constat.
  - Elle peut servir à contextualiser et identifier les faiblesses associées au constat.
  - L'analyse doit être satisfaisante et adéquate. La DSAC s'assure de la pertinence
- Saisie dans le champ METEOR de l'écart :
  - Synthèse de l'analyse de l'exploitant
  - Conclusion :
    - Énumération des causes racines
    - Le lien doit être direct avec les actions
- **Evolution METEOR** : l'évolution de l'interface de dialogue sur les constats permettra à la DSAC de directement commenter l'analyse des causes racines.  
Une prise en compte est attendue de la part des exploitants

Analyse des causes

## ORO.GEN.150 Findings

Regulation (EU) No 965/2012

After receipt of notification of findings, the operator shall:

- (a) identify the root cause of the non-compliance;
- (b) define a corrective action plan; and
- (c) demonstrate corrective action implementation to the satisfaction of the competent authority within a period agreed with that authority as defined in [ARO.GEN.350\(d\)](#).

## AMC1 ORO.GEN.150(b) Findings

ED Decision 2014/017/R

### GENERAL

The corrective action plan defined by the operator should address the effects of the non-compliance, as well as its root cause.

# De la Root cause aux actions

## Méthodes d'analyse des causes racines

Différentes méthodes :

- 5 Pourquoi : raisonnement orienté sur les processus industriel
- Arbre des causes : raisonnement orienté sur les systèmes
- 5W : Who, What, Where, When, How, How much, Why

Les méthodes d'analyse sont à la main des exploitants et devraient être identifiées dans les procédures.

L'objectif pour l'exploitant est de rassembler suffisamment d'information pour définir les actions et vérifications adéquates

## Définition des actions

Minimum nécessaire :

- Au moins une action curative → corriger la non conformité
- Autant d'actions correctives → corriger les causes racines identifiées
- Des actions de prévention → renforcer les barrières et suivre l'efficacité

**ORO.GEN.150 Findings** Regulation (EU) No 965/2012

After receipt of notification of findings, the operator shall:

- identify the root cause of the non-compliance;
- define a corrective action plan; and
- demonstrate corrective action implementation to the satisfaction of the competent authority within a period agreed with that authority as defined in [ARO.GEN.350\(d\)](#).

**AMC1 ORO.GEN.150(b) Findings** ED Decision 2014/017/R

**GENERAL**

The corrective action plan defined by the operator should address the effects of the non-compliance, as well as its root cause.

**GM1 ORO.GEN.150 Findings** ED Decision 2014/017/R

**GENERAL**

- Preventive action is the action to eliminate the cause of a potential non-compliance or other undesirable potential situation.
- Corrective action is the action to eliminate or mitigate the root cause(s) and prevent recurrence of an existing detected non-compliance or other undesirable condition or situation. Proper determination of the root cause is crucial for defining effective corrective actions to prevent reoccurrence.
- Correction is the action to eliminate a detected non-compliance.

- (2) In the case of level 2 findings, the competent authority shall:
- grant the organisation a corrective action implementation period appropriate to the nature of the finding that in any case initially shall not be more than three months. At the end of this period, and subject to the nature of the finding, the competent authority may extend the three-month period subject to a satisfactory corrective action plan agreed by the competent authority; and
  - assess the corrective action and implementation plan** proposed by the organisation and, if the assessment concludes that they are sufficient to address the non-compliance(s), accept these.

# Anticipation des échanges

Objectifs : Réduire le niveau d'écart corrigés hors délais

Opportunité d'évolution de nos pratiques : Modification [NPA 2022-11](#)

- Modification possible du couple d'AMC ARO.GEN.350/ORO.GEN.150
- Introduction de la gestion de la correction en deux temps

Exploitant : Contenu minimal de la première réponse

- Analyse des causes racines complète : saisie dans le champ METEOR dédié
- Liste des actions définies : provision d'un item par action dans METEOR, date d'implémentation et livrables attendus
- Mise en œuvre sans attente de la réponse DSAC

DSAC : commentaire sur l'analyse des causes racines, le périmètre des actions et des livrables – Possibilité de commentaire supplémentaires tant que l'écart reste ouvert

Amélioration espérées :

- Anticipation des possibles incompréhensions sur l'écart, les actions prévues
- Diminution des extensions de délais
- Clôture plus simple sur présentation des preuves

Nota Bene : Il s'agit d'une proposition à mettre en place sur volontariat des exploitants et après coordination avec la DSAC-IR

## AMC1 ORO.GEN.150(b) Findings and corrective actions

### GENERAL

The corrective action plan defined by the operator should address the effects of the non-compliance, as well as its root cause(s) and contributing factors(s).

In the case of level 2 findings, the operator should submit a root-cause analysis and a corrective action plan to the competent authority within a specified period of time. This period should be shorter than the corrective action implementation period in order to provide sufficient time for the competent authority to agree on the submitted corrective action plan and for the operator to implement it before the end of the implementation period.

# Communication DSAC vers les exploitants

Méthode de résolution des constats : [METEOR#18020](#)

Point-clés :

- Méthode utilisable pour les constats issus de la surveillance interne, de la DSAC et d'organismes tiers
- Utilisation de METEOR comme aide à la structuration du plan

Communications des DSAC-IR vers les exploitants : précisions complémentaires sur les attendus

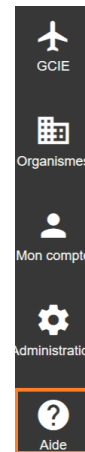


## 2. Utilisation de METEOR

# Rappels procédures et utilisation METEOR - constats



- Fiches réflexes disponibles dans l'aide METEOR
- Objectif du rappel :
  - Fluidifier l'utilisation de METEOR
  - Respecter la logique du traitement des constats



# Rappels procédures et utilisation METEOR - constats

## 1 – Remplir le champ Analyse des causes

### Analyse des causes

Ce champ est réglementairement obligatoire à remplir.

Une analyse des causes satisfaisante est attendue.

#### Nouveauté :

Interface de dialogue entre exploitant et DSAC dédiée à l'analyse des causes racines

Alerte lors de l'envoi de la réponse en cas d'absence de saisie

# Rappels procédures et utilisation METEOR - constats

## 2 – Créer les actions correctives

- 1) «Date de mise en œuvre max» : Il s'agit de l'échéance maximale que se donne l'organisme pour mettre en œuvre l'action. Si celle-ci est déjà mise en œuvre, saisir la date à laquelle cela a été fait.
- 2) «Mis en œuvre » : Indique si l'action a déjà été mise en œuvre.
- 3) «Description » : Décrire précisément l'action mise en œuvre ou proposée.
- 4) «Explications / commentaires » : Fournir dans ce champ tous les éléments éventuellement nécessaires pour garantir une bonne compréhension de l'action décrite.

NOUVELLE ACTION

Date de mise en oeuvre max\*

XX/XX/202X

Mis en oeuvre\*

☐ Oui ☒ Non

Description\*

Modification etc...

Explications / commentaires

14681 caractères restants

ANNULER

SAUVEGARDER

# Rappels procédures et utilisation METEOR - constats

## 3 – Répondre à la DSAC (demande de compléments)

**Description**

**MODIFIER**

Date de mise en oeuvre max 15/09/2023

Mis en oeuvre Non

Description

Action 1 :  
Ajout à la procédure d'étude du modèle de notification vers la DSAC.  
La mise à jour documentaire sera validée début septembre

Action 2 :  
Etablissement d'un calendrier des études sur les terrains  
Notification à la DSAC fin juillet et étude finalisées en septembre

Demande d'extension au 15/09/2023

Explications / commentaires

**Historique**

09/11/2020 à 08:43  
par DSAC

Action corrective acceptée *Satisfaisante*

08/11/2020 à 15:11  
par Organisme XX

Modification du manuel A et information collective en briefing.  
**Mise en oeuvre : Non (31/12/2020)** [Voir explications](#) ✓

03/11/2020 à 11:21  
par DSAC

*Demande de compléments*  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

01/11/2020 à 8:30  
par Organisme XX

Modification du manuel  
**Mise en oeuvre : Non (31/12/2020)**

Ne pas créer de nouvelle action corrective mais :

- Cliquer sur le bouton « Modifier » dans la partie « Description »
- Apporter les compléments puis sauvegarder

Nouveauté : Classement sans-suite des actions obsolètes



# Rappels procédures et utilisation METEOR - constats

## 4 – Gérer la mise en œuvre des actions

- Si la date prévue de mise en œuvre prévue (champ « Date de mise en œuvre max ») est plus tardive que la date acceptée avec la DSAC (champ « Date limite ») : une demande d'extension de délai est nécessaire (avec un PAC clair et précis).

- Lorsque l'action est mise en œuvre : faire passer le champ « Mis en œuvre » à « Oui ».

- Joindre les preuves de réalisation de l'action

Calendrier	
Date de notification	Date d'envoi du rapport
Date limite	Délai initial
Date limite calculée	Délai étendu demandé

### Description

Date de mise en oeuvre max	Délai en cours
Mis en oeuvre	Oui
Description	Action XX

### Preuves

docPreuve.docx  
ajouté le 27/12/2019

ANNULER

# Focus sur la Gestion des PAC

**Précis** : Le PAC détaille précisément les actions qui vont être mises en œuvre, les livrables et les dates associées.

**Adapté** : L'analyse de causes doit être présente et les actions prévues doivent permettre de répondre aux problématiques identifiées dans la constatation.

**Conforme** : Les butées et délais accordés doivent respecter les exigences réglementaires.

# Les qualités d'un PAC acceptable

## Précision Météor

- C'est à l'organisme d'indiquer une date de mise en œuvre maximale de ou des actions définies.
- Si la date dépasse la date limite initialement fixée, c'est une demande d'extension de délai.
- Au moment d'accepter le report et de passer la non-conformité au statut "PAC accepté, délai recalé", la DSAC statue sur la délai accordé.