




PROCEDURE : TRAITEMENT DES CONSTATS				
Processus		DOMAINE D'APPLICATION	CODIFICATION	METHODE DE SURVEILLANCE
Management	X			
Réalisation				
Support				
		ASECNA	M3-PRO-02-B	Audits et Revues documentaires

MAITRISE DU DOCUMENT					
Acteurs					Diffusion
Rôle	Fonction	Nom	Visa	Date	Toutes Structures de l'ASECNA
Rédacteur	Groupe de travail DSQ	Maharo RAKOTONAVAHY		18/10/2017	
Vérificateur	DSQE	Bakary TIORO		19/10/2017	
Approbateur	DSQD	Salomon Pierre MBELLA MBELLA		19/10/2017	
HISTORIQUE DES MODIFICATIONS					
Version	Date		Justification		
M3-PRO-02-A	01/06/2013		Création de la procédure « Traitement des constats et ACAP » suite à la mise en place du SMI de l'Agence		
M3-PRO-02-B	19/10/2017		Modification de la procédure de traitement des constats et ACAP en deux procédures distinctes suite à la revue des processus du SMI de l'Agence et la revue documentaire : - Intégration des nouvelles exigences de la norme ISO 9001 : 2015 - Simplification et optimisation du système documentaire de l'Agence		

PROCEDURE : TRAITEMENT DES CONSTATS				
Processus		DOMAINE D'APPLICATION	CODIFICATION	METHODE DE SURVEILLANCE
Management	X			
Réalisation				
Support				
		ASECNA	M3-PRO-02-B	Audits et Revues documentaires

I. OBJET DE LA PROCEDURE

Cette procédure concerne le traitement des constats.

II. PERIMETRE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à tous les constats.

III. DEFINITIONS

Constat : Dysfonctionnement avéré ou potentiel ou situation présentant une opportunité d'amélioration, dans le domaine du SMI.

Note : Un constat peut provenir de la surveillance du fonctionnement du système (audit, contrôle ou inspection), d'un report ou d'un retour d'expériences.

Exemple : Les non-conformités, opportunités d'amélioration (observations), événements, observations, recommandations et suggestions sont des constats.

Non-conformité ou Ecart : Non-satisfaction d'une exigence stipulée dans un règlement, une norme ou procédure applicable ou dans un référentiel.

Dysfonctionnement : toute anomalie, évènement, et/ou situation perturbant le fonctionnement normal d'un processus ou d'une activité.

Opportunité d'amélioration (Observation): Situation qui bien que conforme aux exigences réglementaires, mérite d'être portée à l'attention de l'entité concernée et/ou justifie une action d'amélioration.

Évènement : Condition ou fait impactant ou pouvant impacter un système ou son fonctionnement. Un évènement doit faire l'objet d'un report et/ou d'une notification.

Report d'un évènement : Action visant à informer d'un évènement.

Notification d'un évènement : action d'une entité visant à informer toute organisme concernée un évènement dont elle a connaissance pour son traitement.

Évènement ATM, SLI, AIM, MET, CNS, ELB, évènements sécurité liés respectivement aux services ATM, SLI, AIM, MET, CNS, ELB fournis

Évènements Sécurité : Accidents, incidents ainsi que tout autre défaut ou dysfonctionnement d'un aéronef, de son équipement ou de tout élément du système de navigation aérienne utilisé ou conçu pour être utilisé aux fins ou dans le cadre de l'exploitation d'un aéronef ou de la fourniture d'un service de gestion de la circulation aérienne ou d'une aide de navigation à un aéronef.

Recommandation : Toute préconisation relative à m'amélioration du système.

PROCEDURE : TRAITEMENT DES CONSTATS			
Processus		DOMAINE D'APPLICATION	METHODE DE SURVEILLANCE
Management	X		
Réalisation			
Support			
		ASECNA	M3-PRO-02-B
			Audits et Revues documentaires

Suggestion : Toute proposition d'amélioration du système, émise par un agent, dans un esprit correctif ou préventif.

Action corrective : Action visant à éliminer la cause d'un constat ou à en minimiser les effets ou la fréquence.

Action préventive : Action visant à éliminer un risque potentiel ou à en minimiser les effets ou la fréquence.

ACAP : Action corrective et Action préventive

IV. TYPES DE CONSTATS

On distingue :

- Les écarts, opportunités d'amélioration (observations) et recommandations formulées lors d'audit, d'inspection ou contrôle ;
- Retours d'expériences et suggestions.

V. DEMARCHE ET METHODOLOGIE

La démarche et la méthodologie générales seront fonction de la nature du constat :

I. Constat d'audit/Inspection/Contrôle :

- 1) Réalisation de l'audit/Inspection/Contrôle (Cf. « Procédure d'audit interne SMI » l'audit interne SMI)
- 2) Analyse des constats
- 3) Appréciation du risque (Cf. manuel de gestion des risques)
- 4) Traitement des ACAP (NB : Clôturer toutes les actions de traitement d'une non-conformité)

PROCEDURE : TRAITEMENT DES CONSTATS				
Processus		DOMAINE D'APPLICATION	CODIFICATION	METHODE DE SURVEILLANCE
Management	X			
Réalisation				
Support				
		ASECNA	M3-PRO-02-B	Audits et Revues documentaires

II. Evènement (évènements sécurité « MANSECU ») :

- 1) Notification et recueil de l'évènement
- 2) Pré-analyse de l'évènement
- 3) Analyse de l'évènement
- 4) Appréciation du risque (Cf. manuel de gestion des risques)
- 5) Traitement des ACAP

III. Retours d'expériences (REX) :

Les retours d'expériences proviennent des résultats d'analyse d'évènements, de constats d'audits/inspection/contrôle, des benchmarking, de l'écoute client.

- 1) Réception des REX ;
- 2) Pré-analyse des REX ;
- 3) Analyse des constats issus des REX ;
- 4) Appréciation du risque (Cf. manuel de gestion des risques)
- 5) Traitement des ACAP

Les détails de la démarche et de la méthodologie sont contenus dans le tableau ci-après.

PROCEDURE : TRAITEMENT DES CONSTATS				
Processus		DOMAINE D'APPLICATION	CODIFICATION	METHODE DE SURVEILLANCE
Management	X			
Réalisation				
Support				
		ASECNA	M3-PRO-02-B	Audits et Revues documentaires

1- Constat d'audit/Inspection/Contrôle

		Description détaillée	Documents applicables	
Synoptique (Quoi ?)	Acteurs (Qui ?)	Description (Comment ?)	Enregistrements	Instruction ou autre doc applicable
1- Recueillir les constats suite audit / Inspection / Contrôle	Pilote Processus	<ul style="list-style-type: none"> - Exploiter les rapports d'audit/ Inspection/ Contrôle - Classifier les constats selon la nature : écart, opportunité d'amélioration 	Liste des Constats	Rapports
2- Mettre en œuvre les actions immédiates	Pilote Processus	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier et mettre immédiatement en œuvre des actions visant à corriger les effets indésirables des constats 	Tableau de suivi des actions	Rapports
3- Analyser les constats	Pilote Processus API	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les causes du constat - Déterminer les facteurs contributifs <p><u>NB</u> : pour les cas spécifiques des audits internes SMI, l'API de la structure initie les Fiches d'analyse et de traitement des non-conformités contenues dans le rapport.</p>	Pilote Processus	Rapport d'analyse Fiches d'analyse et de traitement des non-conformités
4- Apprécier et Traiter les risques	Instance dédiée	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer le risque suivant les dispositions du manuel de gestion des risques - Déterminer les priorités pour le traitement des ACAP 	Rapport de Travail de l'Instance	Manuel de gestion des risques
Traiter les ACAP		Voir la Procédure de Traitement des ACAP		

PROCEDURE : TRAITEMENT DES CONSTATS				
Processus		DOMAINE D'APPLICATION	CODIFICATION	METHODE DE SURVEILLANCE
Management	X			
Réalisation				
Support				
		ASECNA	M3-PRO-02-B	Audits et Revues documentaires

2- Événement sécurité

		Description détaillée	Documents associés	
Synoptique (Quoi ?)	Acteurs (Qui ?)	Description (Comment ?)	Enregistrements	Instruction ou autre doc applicable
1- Notifier l'événement	Tout agent Tout usager	Notifier suivant les procédures en vigueur	▪ Formulaires dédiés	Annexes ci-jointes
2- Recueillir les événements	Pilote Processus	- Identifier et mettre immédiatement en œuvre des actions visant à corriger les effets indésirables des constats		MANSECU
3- faire une pré-analyse	Agent désigné	- Vérifier la pertinence de la notification - Trier les événements	Rapport de pré-analyse	MANSECU
4- Analyser l'événement	Instance dédiée	- Identifier les causes de l'événement - Déterminer les facteurs contributifs	Rapport de Travail de l'Instance	Manuel de gestion des risques
5-Apprécier et Traiter les risques		Evaluer le risque suivant les dispositions du manuel de gestion des risques et déterminer les priorités de traitement		
Traiter les ACAP		Voir la Procédure de Traitement des ACAP		

PROCEDURE : TRAITEMENT DES CONSTATS				
Processus		DOMAINE D'APPLICATION	CODIFICATION	METHODE DE SURVEILLANCE
Management	X			
Réalisation				
Support				
		ASECNA	M3-PRO-02-B	Audits et Revues documentaires

3. Retour d'Expérience (REX)

Synoptique (Quoi ?)	Acteurs (Qui ?)	Description détaillée	Documents associés	
		Description (Comment ?)	Enregistrements	Instruction ou autre doc applicable
<div>1- Réceptionner les retours d'expérience</div> <div>↓</div>	Tout agent Tout usager	Prendre en compte les REX	REX	Annexes ci-jointes
<div>2- Apprécier la pertinence des REX</div> <div>↓</div>	Pilote Processus	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier et mettre immédiatement en œuvre des actions visant à corriger les effets indésirables des constats 	Rapports	Rapports
<div>3- Mettre en œuvre des actions immédiates</div> <div>↓</div>	Pilote Processus	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier et mettre immédiatement en œuvre des actions visant à corriger les effets indésirables des constats 	Tableau de suivi des actions	Rapports
<div>Traiter les ACAP</div>		Voir la Procédure de Traitement des ACAP		

ANNEXE 1 : Evènements Sécurité à notifier immédiatement

Evènement	Notification	Actions		
		Immédiatement	Au plus tard 3 heures après l'évènement	Au plus tard le 1er jour ouvré suivant l'évènement
Accident	Qui	Cadre de permanence ou Pilote ou Chargé Exploitation de l'Aéronef (Selon les heures de service)	DGRP – Délégués – Directeurs Ecoles	
	A qui	Responsable. Exploitation de l'Aéronef DGRP, RC DNAD, DSQD	AAC, DGDD	
	Comment	Téléphone	Téléphone Fax Mail	
Situation d'urgence à bord	Qui	Cadre de permanence Pilote ou Chargé Exploitation de l'Aéronef	DGRP – Délégués – Directeurs Ecoles	
	A qui	Responsable Exploitation de l'Aéronef DGRP – Délégués – Directeurs Ecoles, RC DNAD, DSQD	AAC, DGDD	
	Comment	Téléphone	Téléphone Fax Mail	
Accident évité de justesse (rapprochement avec autre aéronef, animal, personne ou relief obstacle)	Qui	Responsable. Exploitation de l'Aéronef		DGRP – Délégués – Directeurs Ecoles
	A Qui	DGRP – Délégués – Directeurs Ecoles, RC		DNAD, DSQD AAC
	Comment	Téléphone		Téléphone Fax Mail
Atterrissage ou décollage sur piste fermée ou occupée	Qui		Responsable. Exploitation de l'Aéronef	-
	A Qui		DGRP /02 - DGRP/10 – EAMAD, DSQDR/02 –	

Evènement	Notification	Actions		
		Immédiatement	Au plus tard 3 heures après l'évènement	Au plus tard le 1er jour ouvré suivant l'évènement
			DSQDRC/10.	
	Comment		Téléphone Mail	
Excursion (sortie de piste) et incursion ayant entraîné une manœuvre d'évitement	Qui	Cadre de permanence Commandant Pilote ou Chargé Exploitation de l'Aéronef		DGRP – Délégués – Directeurs Ecoles,
	A Qui	DGRP – Délégués – Directeurs Ecoles, RC		DNAD, DSQD AAC
	Comment	Téléphone		Courrier Mail
Indisponibilité des services ATM	Qui	Cadre de permanence Commandant Pilote ou Chargé Exploitation de l'Aéronef	DGRP – Délégués – Directeurs Ecoles	
	A Qui	DGRP – Délégués – Directeurs Ecoles, RC	DNAD, DSQD AAC	
	Comment	Téléphone	Téléphone Fax Mail	

ANNEXE 2 : Evènements Sûreté à notifier immédiatement

Evènement	Notification	Actions		
		Immédiatement	Au plus tard 3 heures après l'évènement	Au plus tard le 1er jour ouvré suivant l'évènement
Détournement d'aéronefs	Qui	Cadre de permanence Commandant Pilote ou Chargé Exploitation de l'Aéronef	DGRP – Délégués – Directeurs Ecoles	
	A qui	Commandant– chargés d'activités- Responsable. Exploitation de l'Aéronef DGRP – Délégués – Directeur EAMAC, RC DNAD, DSQD	AAC, DGDD	
	Comment	Téléphone	Téléphone Fax Mail	
Alerte à la Bombe	Qui	Cadre de permanence Commandant Pilote ou Chargé Exploitation de l'Aéronef	DGRP – Délégués – Directeurs Ecoles	
	A qui	Commandant– chargés d'activités- Responsable. Exploitation de l'Aéronef DGRP – Délégués – Directeur EAMAC, RC DNAD, DSQD	AAC DGDD	
	Comment	Téléphone	Téléphone Fax Mail	
Pénétration illicite / Acte de vandalisme ou vol sur des équipements sensibles et/ou des données détenues par l'ASECNA	Qui	Cadre de permanence Commandant Pilote ou Chargé Exploitation de l'Aéronef		DGRP – Délégués – Directeurs Ecoles
	A Qui	Commandant– chargés d'activités- Responsable. Exploitation de l'Aéronef DGRP – Délégués – Directeur EAMAC, RC DNAD, DSQD		DNAD, DSQD, RC DGDD
	Comment	Téléphone		Téléphone Fax Mail

ANNEXE 3 : Evénements Environnement à notifier immédiatement

Evènement	Notification	Actions		
		Immédiatement	Au plus tard 3 heures après l'évènement	Au plus tard le 1er jour ouvré suivant l'évènement
Survol basse altitude d'une zone urbaine (nuisance sonore, émission de gaz...)	Qui	Cadre de permanence Commandant d'aérodrome Pilote ou Chargé Exploitation de l'Aéronef	DGRP – Délégués – Directeurs Ecoles	
	A qui	Responsable. Exploitation de l'Aéronef DGRP – Délégués – Directeurs Ecoles,	AAC	Chargé Sécurité Qualité
	Comment	Téléphone	Téléphone Fax Mail	RSFTA et Eccairs
Délestage carburant hors périmètre réglementaire	Qui	Cadre de permanence Pilote ou Chargé Exploitation de l'Aéronef	DGRP – Délégués – Directeurs Ecoles	
	A Qui	DGRP	AAC	Chargé Sécurité Qualité
	Comment	Téléphone	Téléphone Fax Mail	RSFTA et Eccairs




ANNEXE 4 : Liste des événements Qualité à notifier immédiatement

Évènement	Notification	Actions		
		Immédiatement	Au plus tard 3 heures après l'évènement	Au plus tard le 1er jour ouvré suivant l'évènement
Évènement affectant de façon significative la régularité de la circulation aérienne (retard de plus de x minutes en moyenne,)	Qui	Responsable entité Cadre de permanence		
	A qui	Compagnie	DGRP	DSQD, DNAD
	Comment	Téléphone	Téléphone Fax Mail	
Évènement induisant une indisponibilité durable d'une infrastructure au sol ou d'un équipement de la navigation aérienne	Qui	Responsable entité		
	A qui		DGRP DNAD	DSQD, DNAD
	Comment	Téléphone	Mail Fax	
Evènement ayant un impact sur la réalisation d'une activité	Qui			Tout agent Audit, inspection, contrôle
	A Qui			Entité « en cause » Chargé sécurité qualité
	Comment			

ANNEXE 5 : Liste des événements SST à notifier immédiatement

Evènement	Notification	Actions		
		Immédiatement	Au plus tard 1 jour après l'évènement	Au plus tard 3 jours ouvrés suivant l'évènement
Accident de travail	Qui	Cadre de permanence Commandant Pilote ou Chargé Exploitation de l'Aéronef	DGRP– Délégués – Directeurs Ecoles	
	A qui	Commandant– chargés d'activités- DGRP	AAC, DGDD	
	Comment	Téléphone	Téléphone Fax Mail	
Événement affectant de façon significative la santé ou la sécurité au travail	Qui	Cadre de permanence Commandant Pilote ou Chargé Exploitation de l'Aéronef	DGRP– Délégués – Directeurs Ecoles	
	A qui	Commandant– chargés d'activités- Responsable. Exploitation de l'Aéronef DGRP – Délégués – Directeur EAMAC, DNAD, DSQD	AAC, DGDD	
	Comment	Téléphone	Téléphone Fax Mail	

R

P

ANNEXE 6 : Liste des événements médiatiques à notifier immédiatement

Ce sont des événements pour lesquels on suspecte qu'ils puissent être médiatisés.

Evènement	Notification	Actions		
		Immédiatement	Au plus tard 3 heures après l'évènement	Au plus tard le 1er jour ouvré suivant l'évènement
Déroutement induisant des problèmes dans les aéroports	Qui	Commandant-chargés d'activités-Responsable. Exploitation de l'Aéronef DGRP – Délégués		Commandant
	A qui	DGRP AAC		Chargé sécurité Qualité
	Comment	Téléphone		Téléphone
Prise d'otages dans une aéroport	Qui	Commandant	DGRP	Commandant
	A Qui	DGRP AAC	DNAD DGDD	RC
	Comment	Téléphone	Téléphone Fax Mail	Téléphone Fax Mail