

# GUIDE DE RECLAMATION NAVIGABILITE



**CIRCUIT D'APPROBATION**

REDACTEUR : LCL de FOLLIN	VERIFICATEUR: CF BONOTAUX	APPROBATEUR : GBR de BOUVIER
DATE : 01/06/2019	DATE : 01/06/2019	DATE: 01/06/2019
VISA <b>ORIGINAL SIGNÉ</b>	VISA <b>ORIGINAL SIGNÉ</b>	VISA <b>ORIGINAL SIGNÉ</b>

**A. IDENTIFICATION**

TITRE	GUI-D-002 Guide de réclamation navigabilité
Version	2.0
Date	01/06/2019
Classification	NP
Document suivi par	Sous-direction réglementation / Division référentiels et guides
Applicabilité	Organismes OGMN, OE, OFM du NSI et NSO
Document abrogé	V 1.0 du 26/06/2013

**B. ÉVOLUTIONS DU DOCUMENT**

VERSION	DATE	NATURE DU CHANGEMENT	PARAGRAPHES	RÉDACTEUR
1.0	26/06/2013	Création	Tous	LCL ARNEODO
2.0	01/06/2019	Mise à jour suite à parution EMAR/FR	Tous	LCL de FOLLIN

**C. RÉFÉRENCES**

N°	Titre / Objet document	Identification
1.	Décret n° 2013-366 du 29 avril 2013 portant création de la direction de la sécurité aéronautique d'État	NOR : DEFD1308336D

**D. GLOSSAIRE**

AD/CN	: <i>Airworthiness Directive</i> / Consigne de Navigabilité
AdV	: Autorisation deVol
ALI	: <i>Airworthiness Limitation Items</i> / Limitations de navigabilité
AE	: Autorité d'Emploi
CDL	: <i>Configuration Deviation List</i>
EMAR	: <i>European Military Airworthiness Requirements</i>
ETOPS	: <i>Extended-range Twin-engine Operation Performance Standards</i>
GMN	: Gestion du Maintien de la Navigabilité
LME	: Liste minimale d'équipements
LTTE	: Liste de Tolérances Techniques et d'Exploitation
OE	: Organisme d'Entretien
OFM	: Organisme de formation à la Maintenance
OGMN	: Organisme de Gestion du Maintien de Navigabilité

**E. SOMMAIRE**

<b>1. OBJET .....</b>	<b>6</b>
<b>2. DOMAINE D'APPLICATION .....</b>	<b>6</b>
<b>3. DOCUMENTS LIES .....</b>	<b>6</b>
<b>ANNEXE 1 – FORMULAIRE EMAR/FR FORM 205 .....</b>	<b>7</b>

## 1. OBJET

L'article 6 -III 1° du décret 2013-366 du 29 avril 2013 prévoit qu'un agrément délivré par la DSAÉ puisse être retiré ou suspendu.

Afin d'être tenue informée des éléments factuels devant conduire au retrait ou à la suspension d'un agrément qu'elle a délivré, la DSAÉ/DIRNAV décide de mettre à disposition le présent guide permettant de décrire les modalités de remontée des réclamations « navigabilité » vers ses services.

## 2. DOMAINE D'APPLICATION

Par « client » il faut entendre toute personne physique ou morale qui reçoit des prestations de la part d'un organisme :

- de gestion du maintien de la navigabilité (OGMN) ;
- d'entretien (OE) étatiques ou privés ;
- de formation à la maintenance (OFM) ;

ayant obtenu un agrément EMAR/FR M, EMAR/FR 145 ou EMAR/FR 147 par la DSAÉ.

Lorsque des prestations effectuées par un organisme agréé EMAR/FR M, 145 et 147 présentent de façon récurrente un même type de non-conformité vis-à-vis de son agrément, le « client » peut, par le biais du formulaire créé à cet effet et fourni en annexe, en informer la DSAÉ qui jugera des mesures à prendre vis-à-vis de l'organisme fautif.

Exemple de défaut de prestation au titre d'un agrément EMAR/FR :

- *Organisme employant du personnel non certifié pour la délivrance de l'APRS ;*
- *Mauvaise gestion manifeste des CN ;*
- *Mauvaise gestion des enregistrements des aéronefs ;*
- ...

NOTA : Pour les défauts de prestation d'un organisme agréé FRA/EMAR 21, les informations seront à transmettre à l'Autorité Technique en utilisant le même support éventuellement.

## 3. DOCUMENTS LIÉS

La DSAÉ/DIRNAV décide de mettre à disposition des « clients » un nouveau formulaire permettant la remontée des informations. Ce formulaire – nommé EMAR/FR Form 205 – sert de support à tout dépôt de « réclamation navigabilité ».

Un modèle est donné en annexe 1.


Ce formulaire est aussi disponible sur le site INTRADEF et INTERNET de la DSAE – rubrique DIRNAV

Le formulaire est rempli par l'organisme en regard du caractère récurrent et continu d'un type de non-conformité.

Il est envoyé à la DSAÉ/DIRNAV qui retourne à l'organisme un accusé de réception joint du caractère recevable ou non de la réclamation.

Si la recevabilité est prononcée, la DSAÉ/DIRNAV assure le traitement en relation avec le responsable de suivi d'agrément (RSA) de l'organisme agréé.

En final la DSAÉ/DIRNAV prononce la validation de l'action menée et la clôture de la réclamation.

	<b>Guide de réclamation navigabilité</b>		
	GUI-D-002	Edition 2.0	01/06/2019

## ANNEXE 1 – FORMULAIRE EMAR/FR FORM 205

	<b>RECLAMATION NAVIGABILITE</b>
<i>1. Cadre réservé à l'organisme dépositaire de la réclamation</i>	
<b>Organisme déposant :</b>	<b>Adresse :</b>
<b>Organisme concerné :</b> <i>(nom et n° agrément FRA)</i>	<b>Adresse :</b>
<b><u>Contacts auprès de l'organisme déposant</u></b>	
<b><u>Libellé de la réclamation :</u></b>	
<b><u>Nom et fonction du déposant :</u></b>	<b><u>Date et signature :</u></b>
<i>2. Cadre réservé à la DSAÉ / DIRNAV</i>	
<b><u>Nom du chargé d'affaire DSAÉ / DIRNAV :</u></b>	<input type="checkbox"/> Demande recevable <input type="checkbox"/> Demande non recevable
<b><u>Action menée / Justifications:</u></b>	
<b><u>Validation et recommandation du RSA :</u></b>	
<b><u>Validation DIRNAV, partie centrale et transmission vers le demandeur :</u></b>	