

ILLÉGALITÉ DES « OPÉRATIONS À DÉLAI COURT »

Nous mettons en garde **les superviseurs techniques** contre les « opérations à délai court » (ODC), nom donné par DO/1 aux interventions de SFR sur les liaisons des CRNA, des GA, Radar, Radio... Les ODC, qui ne sont pas traitées par la Méthodologie d'Intervention sur Systèmes Opérationnels, ne sont pas conformes au **guide MISO** ni à la **réglementation** : **elle sont manifestement illégales !**

Les ODC sans MISO ne sont pas conformes au guide MISO

Le [manuel des relations SAV SFR / DGAC](#) de DO/1¹ nomme « opérations à délai court » (ODC) les maintenances programmées « dans un délai inférieur à 15 jours » :

5.10 « OPÉRATIONS A DÉLAI COURT »

SFR peut être amené à **intervenir sur ses propres équipements**² afin de, soit **rétablir le service** [il s'agit par définition d'une **maintenance corrective**] rendu à un autre client que la DGAC, soit d'**anticiper une panne imminente ou une dégradation** importante [il s'agit par définition d'une **maintenance préventive**] sur son réseau : **il s'agit, du point de vue de SFR, de travaux de MAINTENANCE CURATIVE**³ urgente, qui sont **prévus**⁴ [donc, **programmés !**] par SFR dans un délai très court (de l'ordre de quelques heures⁵). En intervenant, SFR peut alors **impacter des équipements SFR dont nous sommes aussi clients**, et alors **provoquer des coupures de connexions DGAC**⁶ (qui auparavant ne subissaient aucune panne, ni dysfonctionnement⁷).

De telles interventions sont également susceptibles d'être conduites sur leurs réseaux par des opérateurs sous-traitants de SFR (SNCF/RFF, RTE/Artéria, Orange,...)⁸.

D'un point de vue opérationnel DGAC, ces coupures [les coupures, **PAS LES ODC !!!**] doivent être gérées par les GO de ces connexions et circuits comme un incident (ouverture et clôture d'un ticket d'incident).

Dans la mesure du possible, puisque SFR a connaissance de cette coupure prévue de connexions et circuits, **il est souhaitable**⁹ que le [le quoi ?] SFR informe le(s) GO(s) concerné par un appel téléphonique.

Toutes les opérations/interventions/maintenances/travaux **vus**⁴ [autrement dit, **programmés !**] de SFR dans un **délai inférieur à 15 jours** sont dorénavant appelées : « Opérations à Délai Court ».

D'un point de vue opérationnel DGAC, ces coupures [**pas les ODC**] doivent être gérées par les GO de ces connexions/circuits comme un incident (ouverture et clôture d'un ticket d'incident).¹⁰

1 DO/1 est le département « sécurité et performance ». Il n'est en aucune façon chargé des relations SAV avec SFR !

2 Ce qui signifie concrètement, **sur les liaisons opérationnelles de la DGAC ou à proximité immédiate !**

3 **Le « point de vue de SFR » n'est pas du tout celui de la norme !** Une maintenance qui anticipe une panne n'est pas une maintenance curative. Par définition, agir avant sa détection, c'est du préventif. Agir après, c'est du correctif : « **Maintenance corrective : Maintenance exécutée après détection d'une panne** » (NF EN 13306).

4 « prévus », « vus » : que de faux-fuyants honteux pour ne pas écrire « **programmés** » afin de bernier le superviseur !

5 Un peu plus loin, il est précisé que ce délai « de l'ordre de quelques heures » peut aller jusqu'à... 15 jours.

6 SFR ne livre aucune connexion de niveau 2, 3 ou 4. Elles sont établies uniquement par les équipements de la DSNA.

7 D'où l'importance d'une identification des dangers et d'une évaluation/atténuation des risques pour toute opération !

8 Un pourcentage maximal de sous-traitance a été prévu dès l'appel d'offre (n° 2010/S 12-014898) qui ne vise absolument pas à dédouaner SFR de sa responsabilité pleine et entière concernant la partie sous-traitée : c'est juste un moyen qui permet à la DSNA de contrôler les risques. D'ailleurs, il en est exactement de même pour NextiraOne (appel d'offre n° 2008/S 125-166006) : la DSNA l'a autorisé à pouvoir sous-traiter 15 % du marché au maximum.

9 « **il est souhaitable** » ?! Mais, pour qui travaille réellement DO/1 : la DSNA ou SFR ?

10 Pourquoi répéter cette phrase ? Cette répétition est-elle un effet stylistique du rédacteur ? Ou, plus certainement, révélatrice d'une relecture défaillante de ce document particulièrement douteux et même tendancieux ?

Une ODC n'est donc pas une maintenance palliative¹¹, même au sens où l'entend le [guide MISO](#)¹². Par conséquent, son paragraphe « **3.7 Tableau de synthèse des types d'intervention** » précise ou rappelle que **nous devons appliquer la méthodologie d'intervention sur systèmes opérationnels**.

En outre, dans ces deux cas, **curatif** et **préventif**, cités ou évoqués par le [manuel des relations SAV](#) pour les ODC, le [guide MISO](#) impose vraiment, de manière très explicite, de procéder à une MISO :

3.2 Maintenance curative

Une action de maintenance curative, programmée, vise à corriger de manière permanente une anomalie identifiée sur un système en exploitation nominale.

La démarche MISO s'applique aux maintenances curatives.

3.3 Maintenance préventive

Une action de maintenance préventive, programmée, consiste à intervenir sur un équipement avant que celui-ci ne soit défaillant.

La démarche MISO s'applique aux maintenances préventives.

Il y a donc un écart manifeste, une totale incohérence, entre le guide MISO (approuvé par le directeur des Opérations) et le manuel des relations SAV DGAC / SFR (approuvé par DO/1) !

Il faut remarquer que DO/1 ne dit pas (de manière habile) qu'il ne faut pas exiger une MISO pour une ODC¹³, mais juste que les coupures subséquentes doivent être traitées comme un incident¹⁴.

De plus, comme l'indique ce même [manuel](#), ces maintenances sont programmées de « *quelques heures* » jusqu'à « *15 jours* » avant l'intervention : il ne s'agit donc pas de [réactions immédiates](#), mais bien de travaux programmés¹⁵. Ainsi, sans même avoir besoin de se référer à la [réglementation](#) du Ciel unique, le [guide MISO](#) impose sans aucun doute de procéder à une MISO pour toute ODC.

Par ailleurs, le [guide MISO](#) ne cite jamais la maintenance corrective : ce terme y est, de manière très surprenante, absent. Visiblement, la **norme NF EN 13306 « Terminologie de la maintenance »**, pourtant citée en référence par ce même guide, n'a été que vaguement consulté par son auteur...

Les ODC sans MISO ne sont pas conformes à la réglementation

Il n'est pas sans intérêt de rappeler ce que dit l'[arrêté du 10 avril 2015 relatif à la mise en service et au suivi des aides radio à la navigation](#) au sujet des [modifications](#) subies d'un système NA :

L'introduction d'un nouveau système et toute [modification](#) d'un système existant, que cette [modification](#) soit **voulue** ou **subie**, sont considérées comme des [changements](#).

Et une opération de maintenance suite à une [panne](#) est bien une [modification subie](#) et non voulue. Ce principe n'est que l'application¹⁶ du [règlement UE n° 1035/2011](#) (cité dans les visas de l'arrêté) pour les aides radio à la navigation. Et tout [changement](#) doit systématiquement faire l'objet d'une évaluation et d'une atténuation des risques conformes à la [réglementation](#) du ciel unique européen.

11 Le [manuel des relations SAV SFR/DGAC](#) précise qu'il s'agit d'une maintenance curative. Et quand bien même...

12 Le [guide MISO](#) donne une définition bien à lui de la maintenance palliative. Par exemple, la norme FD X 60-000 dit qu'une maintenance palliative ne pourra pas toujours restaurer toute la fonction requise du bien en panne, mais juste une partie ; alors que le guide MISO considère, à tort, qu'elle va le rétablir « *dans son exploitation nominale* »...

13 Mais la QS du CESNAC n'hésite pas à faire encore un pas de plus pour induire en erreur le superviseur technique !

14 Dans un contrat, il y a plusieurs parties. Et, visiblement, DO/1 a pris fait et cause pour SFR et non pour la DSN...

15 Même si ce n'est pas et cela ne devrait pas être le critère : le fait de programmer une maintenance est la conséquence de la MISO et non l'inverse ! C'est bien parce que nous devons procéder à une évaluation et atténuation des risques, qu'un délai s'impose. Sans oublier que « **les interventions identifiées de maintenance corrective sont préparées en vue d'en simplifier l'exécution** » (FD X 60-000 « Fonction maintenance »). L'absence de préparation revient à faire du [dépannage](#) (maintenance palliative), **ce qui est particulièrement dangereux et inconsidéré dans l'aviation civile !**

16 Et non la déclinaison, car on ne décline pas un règlement européen : on l'applique.

Lorsque la direction valide la maintenance palliative (sans MISO)

Au passage, un mot sur la [maintenance palliative](#). L'article « [Maintenance : concepts et définitions](#) » (référence MT 9 030) aux éditions « Techniques de l'ingénieur » en donne des exemples :

Exemple : la pièce de rechange nécessaire n'est pas disponible, les outillages spécifiques requis sont déjà utilisés ailleurs, le technicien compétent est occupé sur un autre chantier plus important et plus urgent, ... Dans ce cas-là, **on se « débrouille » avec les moyens du bord en acceptant éventuellement un fonctionnement du bien en mode dégradé.**

Elle n'existe pas dans la norme NF EN 13306 pourtant citée dans le guide MISO... En effet, si elle constitue une maintenance corrective, il s'agit en fait d'une maintenance "sale", un [dépannage](#) ou un [rafistolage provisoire](#)¹⁷, en attendant mieux : [remplacer un fusible grillé par du papier alu](#), très utile en moto si on est perdu en plein désert (et si on est aussi fumeur), [remplacer un vitrage cassé par un panneau de bois](#) ou une courroie d'alternateur rompue par le fameux bas nylon de madame, [bâcher avec des moyens de fortune une toiture abîmée](#), [un adhésif sur un tuyau qui fuit](#), etc. On est amené à faire de tels bricolages lorsque la pièce rechange ou l'outil requis n'est pas disponible, lorsqu'il n'existe pas de procédure ou encore lorsque l'agent compétent est absent. Cette maintenance est le plus souvent associée à des **systèmes ne présentant pas d'impératif de sécurité** (voir [ici](#) ou [là](#))¹⁸.

En conclusion

Il est quand même incroyable d'écrire un tel [manuel SAV](#) contenant autant d'incohérences internes comme avec les normes et autres documents techniques sur lesquels il prétend ou devrait s'appuyer. On est inévitablement amené à s'interroger sur la compétence de son auteur (nous y reviendrons).

La QS du CESNAC n'est pas en reste. Alors que le [manuel SAV](#) dit seulement que les « *coupures doivent être gérées ... comme un incident* » (ce qui peut sembler normal), rivalisant largement en matière d'incohérence avec DO/1, elle n'hésite pas à affirmer que c'est l'ODC, donc la maintenance curative ou préventive, sans doute à l'origine des coupures, qui doit être traitée comme un incident ! Incident ou pas, le guide MISO est très clair sur ce point : la MISO s'applique aux maintenances curatives et préventives. **Par conséquent, la MISO est obligatoire pour une ODC.**

Une ODC qui n'est pas accompagnée d'une MISO est, SANS AUCUN DOUTE, illégale !¹⁹

Nous invitons très fortement les superviseurs, qui ont la responsabilité directe de leurs systèmes :

- à **exiger une MISO pour toute maintenance corrective ou préventive** et, donc, pour les ODC
 - qui sont soit des maintenances correctives curatives (1^{er} cas décrit par le [manuel SAV](#)),
 - soit des maintenances préventives (2^e cas décrit par ce même [manuel](#)) ;
- à **appliquer en toute circonstance les exigences de sécurité**²⁰.

Rappel : La mission du superviseur technique est de lancer les actions visant à rétablir le service, **et non d'autoriser (aveuglément...) un tiers à le dégrader !** Il peut le faire en consignant un incident qui sera ensuite traité par la QST/DO²¹ chargée de [faire le lien entre la supervision et les entités des services technique, en appliquant lui-même les procédures MO et les consignes d'urgence décrites dans son manuel d'Exploitation technique](#) et, enfin, en escaladant le traitement de l'incident vers [l'astreint opérationnel et technique](#) (IP) qui peut lancer les actions relevant de sa responsabilité.

¹⁷ En anglais, on parle de « [stop-gap maintenance](#) ».

¹⁸ C'est donc la sécurité des vols vue par la direction ! Alors même que des [procédures d'urgence sûres](#) existent.

¹⁹ Attention : Avec la voix des contrôleurs aériens et des pilotes d'aéronefs transitant par le réseau longue distance RENAR, **le superviseur technique du CESNAC est devenu un acteur majeur de la sécurité**, presque autant que celui d'un CRNA ou d'un SNA. Ne risquons pas de décevoir ces collègues qui nous font encore confiance...

²⁰ Ces exigences sont énoncées par le [règlement \(UE\) n°1035/2011](#) et le [règlement \(CE\) n°482/2008](#) qui en découle.

²¹ « *ces données sont analysées par la QST/DO afin d'identifier les causes et leur enchaînement* » ([manuel TES ST](#))