

# SÉCURITÉ AÉRIENNE

## L'OSAC défend son bilan

Depuis 5 ans, l'Organisme pour la Sécurité de l'Aviation Civile (OSAC) est le grand acteur de la surveillance de la navigabilité de notre secteur aéronautique : avions, organismes de maintenance et de formation, compagnies aériennes. Dans quelques mois, il remettra son mandat en jeu.

PAR JEAN-MICHEL BOSSUET,  
PHOTOS DE L'AUTEUR, OSAC ET AIR FRANCE

**C**e responsable d'atelier de la région parisienne est un vieux de la vieille. Son jugement est tranché : « L'OSAC, c'est le bras armé de la DGAC, si tu te mets à dos l'inspecteur, après, cela remonte dans les étages de la DGAC et attention à tes agréments ! » À l'entendre, l'inspecteur de l'OSAC a un droit de vie ou de mort sur les avions, leur navigabilité, les écoles, etc. C'est un être qui n'aime pas être contrarié, faute de quoi l'administration gardera longtemps un œil suspicieux sur le frondeur. Bref, une vraie terreur. Personne ne peut nier que par le passé un bon gueleton offert à l'inspecteur local mettait de l'huile dans les rouages au moment des renouvellements de CDN... Depuis 5 ans, cette vision est cependant devenue une caricature.

En 2010, l'OSAC - Organisme pour la Sécurité de l'Aviation Civile - s'est vu confier, à la suite d'un appel d'offres, la mission de surveiller et contrôler l'aviation civile pour le compte du ministre des Transports et sous l'autorité de la DGAC. Cela représente un large spectre d'activités et d'entités économiques à contrôler qui va des compagnies aériennes comme Air France à de grands

constructeurs et équipementiers comme Airbus ou Thales, en passant par de plus petites structures comme les ateliers de maintenance ou les organismes de formation agréés, aussi petits soient-ils.

### Chaque litige fait l'objet d'une enquête

Cette impression d'organisme intouchable aux prérogatives réglementaires et parfois arbitraires est précisément ce à quoi que Jean-Marc de Raffin, le président de l'OSAC, et Hugues Ricca, son directeur des opérations, ont entrepris de tordre le cou.

« À la reprise des activités du GSAC, nous avons rapidement pris conscience qu'au plan local, il pouvait exister un certain nombre de litiges, voire des formes de potentiels préjudiciables à notre action. En marge de la réorganisation de notre mission, l'une de nos priorités a été de faire comprendre en interne, mais également au grand public, que les usagers contrôlés par nos soins étaient avant tout des clients à qui nous devons une certaine qualité de service. C'est pour cela que les traitements des désaccords et autres contentieux au plan local sont devenus une priorité. Cela s'est traduit le plus souvent par une remise à plat des méthodes de travail et surtout, une mise au point largement diffusée de

nos obligations, là encore en interne, mais également à l'attention de nos clients. Dans certains cas, cela s'est traduit par des mutations en douceur ; d'autres fois, par des décisions plus définitives. Aujourd'hui, d'une façon générale, chaque litige, voire chaque situation potentiellement conflictuelle découverte ici ou là, fait l'objet d'une enquête (et d'un suivi) auprès de la direction de la qualité de l'OSAC dont c'est, je le répète, l'objectif numéro 1. Il existe encore des situations qui nous échappent mais nous continuons à progresser », explique Jean-Marc de Raffin.

C'est encore l'intérêt des usagers clients qui a conduit dans certains cas la direction de l'OSAC à soutenir son inspecteur devant la DSAC locale. De même, il y a eu parfois des interprétations également injustifiées d'un inspecteur qui ont été corrigées par les services centraux. La normalisation du travail des inspecteurs sur le terrain s'est traduite par un certain nombre de départs et de licenciements. Ces derniers sont la pierre angulaire du dispositif.

Un très grand nombre d'usagers clients sont dans les clous mais certains prennent nettement leurs distances avec la loi et les obligations réglementaires. Par exemple, des exploitants et des ateliers qui n'appliquent aucune CN (Consigne de

Navigabilité) ou AD (Airworthiness Directive), dont certaines portent sur des pièces majeures, et qui, rappelés à l'ordre, contestent encore le travail des inspecteurs. Il existe également des compagnies aériennes qui, malgré plusieurs accidents répétés, continuent à ne pas respecter les procédures.

Et que dire également du cas de mécanos qui travaillent à l'étranger avec une fausse licence... Quand le pays en question a demandé confirmation du titre aéronautique, le quidam n'était même pas connu de l'OSAC ! Toutes ces pratiques à la marge font naturellement courir un risque au client final, passager d'une compagnie, passager d'un vol de loisirs ou propriétaire d'un avion. Et dans ces cas, l'OSAC se doit d'être intransigeant.

### Un examen pour la licence d'inspecteur aéronautique

Dès son arrivée, la nouvelle équipe s'est attachée à revaloriser le travail des inspecteurs et surtout uniformiser leurs méthodes d'intervention. Tous ont passé un examen dont le contenu a été élaboré par l'EASA. La première session n'a pas été brillante, à la seconde, tous avaient obtenu leur licence d'inspecteur aéronautique dont la validité est de trois ans. À noter que le taux d'échec est aujourd'hui exceptionnellement bas. Ces inspecteurs bénéficient en

outre d'un volume important de formations (technique d'audit, gestion de la qualité, etc.), mais également de formations continues. L'année 2014 a été à ce titre particulièrement chargée puisque 310 qualifications de type ont été renouvelées. L'uniformisation s'applique également lors de l'embauche : les futurs inspecteurs sont titulaires d'un diplôme aéronautique de niveau bac + 5.

Après leur recrutement, ils suivent une formation d'environ 8 mois dont le point d'orgue est un audit en situation réelle avant l'obtention de la licence. « Aujourd'hui, on peut affirmer que la connaissance de la réglementation et les techniques d'audit des inspecteurs sont bien meilleures qu'il y a 5 ans », souligne Hugues Ricca.

### Une judicieuse réorganisation par pôles de métiers

Autre démarche pertinente : regrouper les inspecteurs par pôles de métiers au lieu d'un regroupement géographique. L'ancienne organisation imposait aux inspecteurs d'être polyvalents et leur compétence était directement liée au tissu local : les inspecteurs de Roissy, mégapole aéronautique, étaient certainement plus rompus à la surveillance des constructeurs qu'ailleurs. Aujourd'hui, le regroupement par pôles permet une

forme de spécialisation des inspecteurs (entre les différents pôles) et surtout, une meilleure uniformisation du traitement des dossiers, chaque instructeur au sein du même pôle utilisant les mêmes méthodes.

La modernisation du métier d'inspecteur n'a pas été, on s'en doute, le seul chantier de la nouvelle équipe. Il a fallu opérer une refonte importante du système informatique. Cela s'est traduit par de nouveaux services pratiques pour l'utilisateur client : prise de rendez-vous en ligne, préparation du paiement en ligne, utilisation de tablettes pour les rapports des inspecteurs mais surtout, accès à une vaste base de données réglementaires. Une partie de cette base est naturellement accessible au travers du site Internet où l'on peut trouver les bulletins d'information et de recommandation. La prise de rendez-vous « online » permet de planifier les interventions des inspecteurs en optimisant les déplacements, soit un gain de temps de l'ordre de 12 %.

Au-delà de son rôle de surveillant, l'OSAC souhaite surtout faciliter le travail de ceux qu'il va contrôler : ainsi joue-t-il, par exemple, un rôle de conseil et d'accompagnement dans la constitution des dossiers pour les agréments initiaux, voire les évolutions importantes de ces derniers. Idem dans les dossiers de licence de mécanicien.

Cette simplification est également illustrée avec l'habilitation de la signature des agréments des organismes de gestion du maintien de la navigabilité (CAMO, Continuing Airworthiness Management Organisation), obtenue l'an dernier par l'OSAC. La DSAC lui a délégué la signature des agréments de ces organismes, ce qui permet de gagner du temps et offre une meilleure cohé-

Jean-Marc de Raffin est P-DG de l'OSAC depuis 2010, il est secondé par Hugues Ricca, à droite, directeur du Pôle Opérations, chargé de la mise en œuvre de la politique de surveillance sur le terrain.

Le spectre d'interventions de l'OSAC est très large : il contrôle aussi bien des grands constructeurs que des compagnies aériennes, grandes ou petites, disposant d'un Certificat de Transporteur Aérien (CTA) français. Il peut également être missionné pour intervenir en qualité de conseil et à des fins d'audit.







Les ateliers de maintenance sont également surveillés par l'OSAC. L'organisme fournit également à ses clients usagers un service de conseil, notamment à l'occasion des modifications d'agrément, voire d'élargissement de son champ d'activité.

rence en matière de responsabilité (celui qui signe est celui qui instruit le dossier). Cette délégation de signature a demandé des adaptations d'organisation et plusieurs audits de la DGAC.

### Un dialogue permanent avec les organismes professionnels et les fédérations

L'OSAC s'efforce d'entretenir avec ses clients – et au sein des organismes professionnels les représentant (GIPAG, FNAM) – un dialogue permanent, l'objectif étant de faire remonter aussi par ce canal les difficultés de terrain. À ce titre, l'OSAC est en liaison constante avec les fédérations de notre aviation légère et le milieu aéronautique au sens large. Il est aussi présent à chaque assemblée générale : FFA, FFVV, SNEH, RSA, etc., ainsi que lors des principales manifestations aéronautiques : les salons aéronautiques, les grands meetings aériens (la Ferté Alais), les différents symposiums organisés par la DGAC.

L'OSAC participe également aux grandes réunions de l'EASA, pas seulement au travers de sa veille réglementaire. Un point important est à retenir : le Pôle Aviation Légère (DOAL) est dirigé par Romain Hornung, un pilote privé qui, de surcroît, a construit son propre avion. Il est à la fois des deux côtés de la barrière réglementaire : il fait appliquer les textes et il mesure leur portée dans sa vie de pilote.

On pourrait penser que devant la multiplication des signes d'ouverture de cette nouvelle équipe, le dialogue soit devenu naturel. Et pourtant, il existe encore des clients qui restent réfractaires à faire remonter leurs problèmes de peur de représailles. De qui ? Pourquoi ? Pour Jean-Marc de Raffin, cette peur est totalement irrationnelle et incompréhensible. Dans plusieurs cas, l'OSAC s'efforce de trouver une interprétation cohérente de la réglementation qui lève un point bloquant, c'est le cas par exemple avec le regroupement sous un seul agrément de la maison-mère et des activités de ses filiales. Safran, Airbus profitent de cette décision, mais également des ateliers d'entretien de taille plus modeste ayant des structures à l'étranger. La situation a quand même bien évolué puisque le nombre des dossiers de litige est largement en baisse, remplacés par quelques lettres de félicitations !

L'OSAC s'est également tourné vers les autres organismes chargés de la sécurité des pays voisins : « *C'est un benchmarking instructif. Par exemple, sur le niveau de rigueur en matière de surveillance, c'est un partage d'expérience qui permet de pointer les différences d'interprétation entre pays. Cela a aussi permis, il y a quelques mois à Rome lors d'un symposium EASA, de faire remonter à plusieurs pays les doléances des usagers sur la complexité de la réglementation européenne. Cette position a*

*certainement été le point de départ du mouvement de simplification promis par l'EASA dans ce domaine. Cela vaut pour les clients, mais également pour la formation des inspecteurs, une harmonisation des procédures est souhaitable et permettrait de réduire les coûts »,* souligne Hugues Ricca.

### L'OSAC elle-même contrôlée

Qui contrôle l'OSAC ? Quatre types d'audits sont en place : ceux de l'EASA, de la DGAC, ceux du SGS pour l'ISO 9100, mais également des audits internes de sa Direction de la Qualité. Jean-Marc de Raffin trouverait également normal d'être contrôlé plus formellement par les usagers eux-mêmes, même s'ils sont déjà associés au sein du Groupe de Concertation et de Coordination du Contrôle Technique Aéronautique (GCCCTA).

Sur le plan économique, la surveillance n'a pas le même coût selon qu'il s'agisse d'une grande ou d'une petite entreprise. Celle-ci est nettement plus chronophage pour l'OSAC concernant les structures qui ne disposent pas de services internes capables de préparer l'intervention d'un inspecteur. Malgré cela, compte tenu du travail de rationalisation des dépenses, l'OSAC est parvenu à faire baisser les redevances de 2 % en 2014 et de 4 % en 2013. Aujourd'hui, selon Jean-Marc de Raffin, il devient difficile de faire mieux avec les méthodes actuelles.

### Une solution : le déclaratif

Une voie serait d'avoir recours à un système déclaratif où l'utilisateur et l'organisme à contrôler s'engageraient auprès de l'OSAC, par le biais du dirigeant responsable, à bien suivre la réglementation. En contrepartie de cette forme de liberté, l'OSAC serait nettement plus intransigeante en cas d'écart. Il reste à mener une réflexion sur ce sujet avec l'autorité de tutelle, la DGAC. Dans quelques semaines, l'OSAC devra répondre à un nouvel appel d'offres pour la reconduction de sa mission de surveillance. Le groupe Veritas sera dans la compétition et Jean-Marc de Raffin aura devant lui un autre personnage important du monde aéronautique, Claude Lelaie. Quelle que soit l'issue de cette compétition, il reste souhaitable que les changements éventuels de stratégie soient indolores pour notre aviation. C'est un fait acquis : celle-ci est réfractaire au changement. ✦