

N° ABONNE	COMMENTAIRES RECEPTION DES DOCUMENTS TRANSMIS PAR LA DIA
583	<p>Des retards de livraisons ont été constatés notamment pour les produits DOD.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b> Effectivement nous avons constaté que cette documentation arrive à la DIA avec un retard systématique. La remarque a été transmise au fournisseur. La DIRCAM/DIA vous suggère de remplir une Fiche de Réclamation Client téléchargeable sur le portail Intradef et sur le site Internet de la DIRCAM/DIA. Ces fiches nous permettent d'avoir une action plus efficace auprès de nos fournisseurs en cas d'anomalie. En cas de besoin urgent, la documentation est disponible en format numérique sur le site Intradef de la DIA.</p>
1006	<p>La plupart des documentations étrangères arrivent souvent en retard notamment les DOD.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b> Voir réponse à l'abonné 583.</p>
1021	<p>Documentation aéronautique commandée non-reçue suite à une erreur d'adressage.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b> Cette anomalie a fait l'objet d'une FRC, la DIA a renvoyé la documentation manquante.</p>
1035	<p>Sur de gros colis, les délais de livraisons sont augmentés et donc certains produits arrivent en retard par rapport à leur mise en vigueur (SUPAIP).</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b> Le volume des colis n'a pas d'impact sur les délais de livraison de la documentation aéronautique, les prestataires de service en charge de l'acheminement sont tenus de les respecter. Les retards de livraison doivent faire l'objet d'une Fiche de Réclamation Client téléchargeable sur le portail Intradef et sur le site Internet de la DIRCAM/DIA. Ces fiches nous permettent d'avoir une action plus efficace auprès de nos prestataires en cas d'anomalie.</p>
1037	<p>Quantité reçu / commande : manque certaines cartes commandées dans le catalogue DIA (annexe 2 250/DIRCAM).</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b> Suite à la réception d'une Fiche de Réclamation Client, la documentation manquante a été renvoyée.</p>
1037	<p>La documentation papier arrive parfois après la date de mise en vigueur. La mise à jour du Manuel En Route France édition 2014/02 non parvenue en date du 15/01/2015.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b> Les retards de livraison ou le manque de certaines documentations dans les colis doivent faire l'objet d'une Fiche de Réclamation Client téléchargeable sur le portail Intradef et sur le site Internet de la DIRCAM/DIA. Ces fiches nous permettent d'analyser les causes de ces retards.</p>
1064	<p>Adresser la documentation aux "ESCA/OPS" et non plus aux "BIA" (supprimés depuis la mise en service du BIVc)</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b> Les modifications des adresses de livraison doivent être transmises à la DIRCAM/DIA afin de mettre à jour les bases de données clients soit lors de la commande annuelle de documentation aéronautique, soit par message NEMO.</p>

N° ABONNE	COMMENTAIRES RECEPTION DES DOCUMENTS TRANSMIS PAR LA DIA
1090	<p>La seule remarque: la réception des mise à jour Jeppesen qui est le plus souvent voir même tout le temps en retard.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>D'après la majorité de nos abonnés les documentations Jeppesen leur parviennent dans les délais. Si les retards constatés n'ont pas pour cause des problèmes d'acheminement locaux, la DIRCAM/DIA vous suggère de lui transmettre une Fiche de Réclamation Client téléchargeable sur le portail Intradef et sur le site Internet de la DIRCAM/DIA afin d'analyser la raison des ces retards.</b></p>
1114	<p>Retard de certaines mises à jour peut-être lié aux délais postaux vers l'Afrique.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Remarque de l'abonné qui n'appelle pas de commentaire de la DIRCAM/DIA.</b></p>
7008	<p>Parfois du retard dans les livraisons.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Voir réponse à l'abonné 1037.</b></p>
8012	<p>Réception des En route France une fois depuis édition de mars 2013, puis seulement novembre 2014.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Les anomalies de reception doivent faire l'objet d'une Fiche de Réclamation Clients téléchargeable sur les portails Intradef et sur le site Internet de la DIRCAM/DIA. Ces fiches nous permettent d'analyser les causes des dysfonctionnements et de remédier aux conséquences de celui-ci.</b></p>
8022	<p>Le plus souvent , les commandes de carte aeronautique arrivent à la date souhaitée par l'unité.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Remarque de l'abonné qui n'appelle pas de commentaire de la DIRCAM/DIA.</b></p>
8024	<p>Malgré la mention DOCUMENTATION URGENTE, certains services de la base font peut d'effort pour contacter le destinataire des colis.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Remarque de l'abonné qui n'appelle pas de commentaire de la DIRCAM/DIA.</b></p>
8027	<p>Petit souci de livraison en interne suite à une adresse de livraison pas assez précise.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>LA DIRCAM/DIA vous recommande de lui transmettre l'adresse de livraison afin de mettre à jour sa base de données clients.</b></p>
8033	<p>Le mode de livraison souvent adopté pour les commandes (transporteur) force les publications à suivre un chemin fastidieux et engendre un retard entre la livraison et la mise à disposition des abonnés de l'ordre d'une quinzaine de jours. Pour les mêmes raisons le délai entre la réception en unité et la date de mise en application des mises à jour est, parfois, insuffisant.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Le mode de livraison est fonction du poids des colis de documentation aéronautique. Les petits volumes sont envoyés par courrier postale, les colis plus volumineux sont envoyés par des transporteurs (marché national) et sont livrés aux organismes en charge de la réception des colis sur les sites. La DIRCAM/DIA n'a pas d'action sur les méthodes de distribution des courriers à l'intérieur des sites.</b></p>

N° ABONNE	COMMENTAIRES RECEPTION DES DOCUMENTS TRANSMIS PAR LA DIA
8048	<p>Une carte (SIA 1000 000 Polynésie Française) commandée en mai, toujours pas reçue.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>La DIRCAM/DIA vous recommande de lui transmettre une Fiche de Réclamation Client téléchargeable sur le portail Intradef et sur le site Internet de la DIRCAM/DIA, afin que nous puissions analyser les causes de ce dysfonctionnement et de remédier aux conséquences de celui-ci.</b></p>
8056	<p>Même problème d'acheminement que le bateau soit en mer ou à quai, dû malheureusement au nombre d'intervenants dans l'acheminement du courrier et donc des mises à jour.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>La DIRCAM/DIA envoie les différentes documentations aéronautiques une dizaine de jours avant leur entrée en vigueur. La DIRCAM/DIA n'a pas d'action sur les méthodes de distribution des courriers à l'intérieur des sites.</b></p>
1071	<p>La documentation papier arrive parfois après sa mise en vigueur officielle.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Voir réponse à l'abonné 1037.</b></p>
1055	<p>Réception tardive de la documentation peut-être liée au délai d'acheminement.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Voir réponse à l'abonné 1037.</b></p>
175	<p>La documentation pâtit parfois de conditions de transport. En attestent cartons et enveloppes en bien mauvais état.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>La DIRCAM/DIA vous recommande de lui transmettre une Fiche de Réclamation Client téléchargeable sur le portail Intradef et sur le site Internet de la DIRCAM/DIA, afin que nous puissions analyser les causes de ce dysfonctionnement et de remédier aux conséquences de celui-ci.</b></p>
1038	<p>Le CMCC a limité au strict nécessaire la documentation papier et devrait néanmoins exprimer un besoin supplémentaire en EN ROUTE FRANCE et Cartes CAM I lors des prochaines éditions.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Remarque de l'abonné qui n'appelle pas de commentaire de la DIRCAM/DIA.</b></p>
1036	<p>Adressage et délais convenables.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Remarque de l'abonné qui n'appelle pas de commentaire de la DIRCAM/DIA.</b></p>
1062	<p>Il existe un problème récurrent sur la BA118 pour avoir la documentation avant sa mise en vigueur. Traitement en cours localement.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Remarque de l'abonné qui n'appelle pas de commentaire de la DIRCAM/DIA.</b></p>
8010	<p>Réception de la documentation DOD après la date de mise en vigueur</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Voir réponse à l'abonné 583.</b></p>

N° ABONNE	COMMENTAIRES RELATIONNEL DIRCAM-DIA
1061	<p>Difficulté à joindre un correspondant.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Les numéros de téléphone de la DIRCAM/DIA sont indiqués dans les instructions 250 DIRCAM et 350 DIRCAM, ainsi que sur notre portail Intradef rubrique "Présentation de la DIRCAM".</b></p>
1064	<p>Revue de conception DIA/ESCA Orléans très productive et bénéfique en terme de relationnel.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>La revue de conception est une étape essentielle du processus de création des procédures de vol aux instruments, notamment lors de la révision globale des procédures d'un terrain. Elle a pour but de d'identifier les éventuels points bloquants et de faciliter le travail des concepteurs de procédures et des organismes porteurs de projet.</b></p>
1090	<p>Merci à l'Atelier Relation Abonnés pour ses réponses.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>L'Atelier Relation Abonnés est le point d'entrée de toutes les demandes relatives à la documentation aéronautique mise à la disposition de nos abonnés.</b></p>
7008	<p>Bravo</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>La satisfaction client est un des piliers de la certification ISO 9001 détenue par la DIA depuis 2008. Celle-ci nous oblige à fournir en permanence un service de qualité qui répond aux attentes de nos différents abonnés.</b></p>
7101	<p>Lors de la dernière demande de réabonnement (2014), un personnel de l'unité a fait une erreur sur celle-ci. Après contact, la DIA a pris en compte très rapidement la demande de modification afin de corriger cette erreur.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Remarque de l'abonné qui n'appelle pas de commentaire de la DIA.</b></p>
8024	<p>Malgré une demande formalisée par mail, seul un appel téléphonique a permis de réellement prendre en compte ma demande. A partir de là, excellent traitement et résolution du problème.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>L'instruction 150 DIRCAM précise la méthode de commande de documentation aéronautique. Celle-ci doit systématiquement être adressée à votre Chef de Groupe afin d'être validée. Une fois la demande approuvée celle-ci est envoyée à la DIRCAM/DIA.</b></p>
8026	<p>Nous passons toujours par le POC du MDRA ALAVIA.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Remarque de l'abonné qui n'appelle pas de commentaire de la DIA.</b></p>
8030	<p>Relation effectuée par un intermédiaire et toutefois très positive.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Remarque de l'abonné qui n'appelle pas de commentaire de la DIA.</b></p>

N° ABONNE	COMMENTAIRES RELATIONNEL DIRCAM-DIA
80380	<p>Questions posées à la DIA suite à la mise à jour d'une instruction : réponse rapide mais incomplète.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>La DIRCAM/DIA est chargée de la mise à disposition des usagers des différentes instructions DIRCAM. Seules les instructions 150 DIRCAM, relative à la dotation en documentation aéronautique, et l'instruction 250 DIRCAM relative à l'information aéronautique sont rédigées par la DIA. Pour les questions relatives à ces 2 instructions la DIA est à même de répondre à vos questions. Pour les autres instructions les questions doivent être posées à la DIRCAM Villacoublay.</b></p>
1038	<p>Chacune des demandes exprimées par le CMCC a toujours été rapidement prise en compte.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Remarque de l'abonné qui n'appelle pas de commentaire de la DIA.</b></p>
1036	<p>En fait, nous ne vous contactons pratiquement jamais pour les documents concernés, donc pas d'appréciations...négatives !</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Remarque de l'abonné qui n'appelle pas de commentaire de la DIA.</b></p>
819	<p>Seule DGA/EV/Division CER dont dépend le CCER de Brest a des relations avec la DIA.</p> <p><b>Réponse DIRCAM:</b>  <b>Remarque de l'abonné qui n'appelle pas de commentaire de la DIA.</b></p>