



## POLICY PROCEDURES AND GUIDELINES UNSATISFACTORY CONDITION REPORTING

(BILINGUAL)

(Supersedes C-02-015-001/AG-000 dated 2000-09-20)

## POLITIQUE, PROCÉDURES ET LIGNES DIRECTRICES RAPPORT D'ÉTAT NON SATISFAISANT

(BILINGUE)

(Remplace la C-02-015-001/AG-000 de 2000-09-20)



**NOTICE**

This documentation has been reviewed by the technical authority and does not contain controlled goods. Disclosure notices and handling instructions originally received with the document shall continue to apply.

**AVIS**

Cette documentation a été révisée par l'autorité technique et ne contient pas des marchandises contrôlées. Les avis de divulgation et les instructions de manutention reçues originalement doivent continuer de s'appliquer.

**Issued on Authority of the Chief of the Defence Staff  
Publiée avec l'autorisation du Chef d'état-major de la Défense**

OPI: DMAPS 5  
BPR : DPASM 5

2004-01-30

**LIST OF EFFECTIVE PAGES**

**ÉTAT DES PAGES EN VIGUEUR**

Insert latest changed pages; and dispose of superseded pages in accordance with applicable orders.

Insérer les pages le plus récemment modifiées et se défaire de celles qu'elles remplacent conformément aux instructions pertinentes.

**NOTE**

**NOTA**

The portion of the text affected by the latest changes is indicated by a black vertical line in the margin of the page. Changes to illustrations are indicated by miniature pointing hands or black vertical lines.

La partie du texte touchée par le plus récent modificatif est indiquée par une ligne verticale noire dans la marge de la page. Les modifications aux illustrations sont indiquées par des mains miniatures à l'index pointé ou des lignes verticales noires.

Dates of issue for original and changed pages are:

Les dates de publication des pages originales et modifiées sont :

Original .....	0 .....	2004-01-30	Ch/Mod .....	3 .....
Ch/Mod .....	1 .....		Ch/Mod .....	4 .....
Ch/Mod .....	2 .....		Ch/Mod .....	5 .....

Zero in Change No. column indicates an original page. Total number of pages in this publication is 72 consisting of the following:

Un zéro dans la colonne Numéro de modificatif indique une page originale. La présente publication comprend 72 pages réparties de la façon suivante :

<b>Page No./Numéro de page</b>	<b>Change No./Numéro de modificatif</b>
Title/Titre .....	0
A .....	0
i/ii to/à iv .....	0
1-1 to/à 1-7/1-8.....	0
2-1 to/à 2-17/2-18.....	0
3-1 to/à 3-4.....	0

<b>Page No./Numéro de page</b>	<b>Change No./Numéro de modificatif</b>
4-1 to/à 4-15/4-16 .....	0
A-1 to/à A-9/A-10.....	0
A1-1 to/à A1-6 .....	0
B-1 to/à B-2 .....	0
C-1/C-2 .....	0

Contact Officer: DMASP 5-5

Personne responsable : DPASM 5-5

## FOREWORD

1. This publication details the requirements that govern the preparation and processing of Unsatisfactory Condition Reports (UCR) in the Canadian Forces.
2. Enquiries or comments regarding this CFTO and the UCR process should be directed to Director Materiel Acquisition and Support Program (DMASP 5-5) as OPI and coordinator for technical content.
3. Distribution is limited by NDHQ.

## AVANT-PROPOS

1. La présente publication décrit les exigences qui régissent la préparation et le traitement des rapports d'état non satisfaisant (RENS) au sein des Forces canadiennes.
2. Les demandes de renseignements ou commentaires relatifs à la présente ITFC et au processus des RENS doivent être adressés au Directeur – Programme d'acquisition et de soutien du matériel (DPASM 5-5), lequel est le BPR et le coordonnateur du contenu technique.
3. La distribution est contrôlée par le QGDN.



## TABLE OF CONTENTS

	PAGE
<b>PART 1 – INTRODUCTION</b> .....	<b>1-1</b>
Purpose .....	1-1
Definitions .....	1-1
UCR Process .....	1-2
Applicability .....	1-5
UCR Completion .....	1-6
UCR Transmission .....	1-6
<b>PART 2 – UNIT ADMINISTRATION</b> .....	<b>2-1</b>
Unit UCR Process .....	2-1
Responsibilities .....	2-1
Supporting Information.....	2-6
Resolution at Unit.....	2-7
Safety Implications .....	2-7
Omnibus UCRs .....	2-7
General Queries.....	2-9
Lodger Units.....	2-9
Integral Units.....	2-9
Suggestion Award Program.....	2-10
<b>PART 3 – ADMINISTRATION AT INTERMEDIATE HEADQUARTERS</b> .....	<b>3-1</b>
General .....	3-1
UCR Management Responsibilities .....	3-1
Review Process .....	3-4
Reporting.....	3-4
Change in Priority .....	3-4
Hasteners.....	3-4
UCR Critical Review .....	3-4
UCR Close Out .....	3-4
<b>PART 4 – UCR HANDLING PROCEDURES NATIONAL DEFENCE HEADQUARTERS</b> .....	<b>4-1</b>
General .....	4-1
Staffing Process .....	4-1
UCR Coordinator Responsibilities .....	4-1
TA Responsibilities .....	4-2
UCR Registry/Database.....	4-3
Identification of TA .....	4-4
TA Master File.....	4-5
Change in Priority .....	4-5
Investigation .....	4-5
Hasteners.....	4-6
Progress Reporting .....	4-6
Transmission of Replies.....	4-8
Disposition of Quarantined Items.....	4-8

## TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
<b>PARTIE 1 – INTRODUCTION</b> .....	<b>1-1</b>
But .....	1-1
Définitions .....	1-1
Processus de RENS.....	1-2
Champ d'application .....	1-5
Production d'un RENS.....	1-6
Transmission du RENS .....	1-6
<b>PARTIE 2 – ADMINISTRATION À L'UNITÉ</b> .....	<b>2-1</b>
Processus de RENS à l'unité .....	2-1
Responsabilités .....	2-1
Renseignements complémentaires .....	2-6
Solution à l'unité .....	2-7
Incidence sur la sécurité.....	2-7
RENS généraux.....	2-7
Demandes de renseignements .....	2-9
Unités hébergées .....	2-9
Unités intégrées.....	2-9
Programme des primes à l'initiative .....	2-10
<b>PARTIE 3 – ADMINISTRATION AUX QUARTIERS GÉNÉRAUX INTERMÉDIAIRES</b> .....	<b>3-1</b>
Généralités .....	3-1
Responsabilités en matière de gestion des RENS .....	3-1
Examen des RENS.....	3-4
Compte rendu.....	3-4
Changement de priorité.....	3-4
Relances.....	3-4
Examen critique des RENS .....	3-4
Fermeture des dossiers RENS.....	3-4
<b>PARTIE 4 – TRAITEMENT DES RENS AU QUARTIER GÉNÉRAL DE LA DÉFENSE NATIONALE</b> .....	<b>4-1</b>
Généralités .....	4-1
Traitement des RENS.....	4-1
Responsabilités du coordonnateur RENS.....	4-1
Responsabilités du RT .....	4-2
Registre ou base de données des RENS.....	4-3
Désignation du RT .....	4-4
Dossier principal du RT .....	4-5
Changement de priorité .....	4-5
Enquête .....	4-5
Relances.....	4-6
Rapports d'étape .....	4-6
Transmission des réponses .....	4-8
Instructions au sujet des articles mis en quarantaine .....	4-8

**TABLE OF CONTENTS (Cont)**

	<b>PAGE</b>
Special Considerations .....	4-9
UCR Critical Review.....	4-9
UCR Close Out .....	4-9
<b>ANNEX A – COMPLETION OF EMAP</b>	
<b>UCR FORM .....</b>	<b>A-1</b>
<b>APPENDIX 1 – UNSATISFACTORY</b>	
<b>CONDITION REPORT (UCR) .....</b>	<b>A1-1</b>
<b>ANNEX B – MESSAGE FORMAT UCR.....</b>	<b>B-1</b>
<b>ANNEX C – NDHQ DIVISIONAL</b>	
<b>COORDINATORS.....</b>	<b>C-1/C-2</b>

**TABLE DES MATIÈRES (suite)**

	<b>PAGE</b>
Considérations particulières .....	4-9
Examen critique des RENS .....	4-9
Fermeture des dossiers RENS.....	4-9
<b>ANNEXE A – UTILISATION DU FORMULAIRE</b>	
<b>RENS EMAP .....</b>	<b>A-1</b>
<b>APPENDICE 1 – RAPPORT D’ÉTAT NON</b>	
<b>SATISFAISANT (RENS) .....</b>	<b>A1-1</b>
<b>ANNEXE B – RENS SOUS FORME DE</b>	
<b>MESSAGE .....</b>	<b>B-1</b>
<b>ANNEXE C – COORDONNATEURS DE</b>	
<b>DIVISION DU QGDN .....</b>	<b>C-1/C-2</b>

**LIST OF FIGURES**

<b>FIGURE</b>	<b>TITLE</b>	<b>PAGE</b>
1-1	UCR Routing .....	1-4
2-1	UCR Process at Unit (3 Sheets).....	2-11(Blank/en blanc)/2-12
4-1	NDHQ Staffing and Review Process (2 Sheets).....	4-11(Blank/en blanc)/4-12
A1-1	EMAP – UCR Page 1 – Originator.....	A1-2
A1-2	EMAP – UCR Page 2 – Originator.....	A1-3
A1-3	EMAP UCR – Amplification Details (Originator) .....	A1-4
A1-4	EMAP UCR – Departmental Specialist Substantiation Details.....	A1-5
A1-5	EMAP UCR – NDHQ Technical Authority Response .....	A1-6

**LISTE DES FIGURES**

<b>FIGURE</b>	<b>TITRE</b>	<b>PAGE</b>
1-1	Cheminement des RENS .....	1-4
2-1	Processus de RENS à l’unité (3 feuilles) .....	2-13
4-1	Processus de traitement et de coordination au QGDN (2 feuilles).....	4-13
A1-1	EMAP – Page 1 du RENS (auteur) .....	A1-2
A1-2	EMAP – Page 2 du RENS (auteur) .....	A1-3
A1-3	RENS EMAP – Détails supplémentaires (auteur).....	A1-4
A1-4	RENS EMAP – Détails de justification du spécialiste départemental .....	A1-5
A1-5	RENS EMAP – Réponse du responsable technique du QGDN.....	A1-6

**PART 1****INTRODUCTION****PURPOSE**

1. This CFTO states the policy and responsibilities related to the preparation, submission and handling of the Unsatisfactory Condition Report (UCR).
2. The purpose of the UCR is to:
  - a. Identify deficiencies in materiel (e.g. faulty design or workmanship, inadequate for the intended purpose, unreliable, inadequate operational performance, difficult to operate or maintain).
  - b. Identify deficiencies in policies or procedures (e.g. change in policy, poor operator or technical manuals).
  - c. Identify potential and actual hazards to personnel, materiel and property.
  - d. Allow a formal means to transfer equipment (including software) knowledge and experience between user Units and the Technical Authority (TA) located in a Headquarters (HQ).

**DEFINITIONS**

3. **Defect.** Any fault in design or deviation of a dimension, finish or other functional or qualitative characteristic of an article or Unit from specification or drawing requirements or from recognized standards of good workmanship, other than what could be assessed as fair wear and tear.
4. **Unsatisfactory.** The inability of an item of materiel, a policy or a procedure to meet the user's requirement.
5. A UCR may be submitted by either of the two means outlined herein – by the use of the Equipment Mapping Application Portal (EMAP), and by DND

**PARTIE 1****INTRODUCTION****BUT**

1. La présente ITFC énonce la politique et les responsabilités relatives à la préparation, à la présentation et au traitement des rapports d'état non satisfaisant (RENS).
2. Les buts du RENS sont les suivants :
  - a. Signaler des défauts du matériel (p. ex., erreurs de conception ou de fabrication, matériel inapproprié par rapport à l'utilisation prévue, manque de fiabilité, mauvais rendement, utilisation ou entretien difficile).
  - b. Signaler les lacunes relevées dans les politiques ou les procédures (p. ex., changements dans une politique, manuels techniques ou guides de l'utilisateur mal conçus).
  - c. Signaler les dangers éventuels et réels touchant le personnel, le matériel ou la propriété.
  - d. Offrir aux unités utilisatrices et au responsable technique (RT) d'un quartier général (QG) un moyen officiel d'échanger leurs connaissances et leur expérience au sujet du matériel (y compris les logiciels).

**DÉFINITIONS**

3. **Défectuosité.** Tout défaut de conception ou écart relatif à une dimension, au fini ou à d'autres caractéristiques fonctionnelles ou qualitatives d'un article ou d'un appareil, compte tenu des exigences stipulées par des spécifications ou des dessins ou des normes de fabrication reconnues, à l'exception de ce qui peut être considéré comme de l'usure normale.
4. **Insatisfaisant.** Se dit d'un article de matériel, d'une politique ou d'une procédure qui ne répond pas aux besoins de l'utilisateur.
5. Un RENS peut être soumis de l'une des deux manières suivantes : par l'intermédiaire du portail d'application de répartition de l'équipement

message. This may be done by any person qualified to evaluate the capability of a materiel, a publication, a policy or a procedure to perform its assigned task.

## UCR PROCESS

6. UCRs may be assigned one of three levels of priority: "**Urgent**" "**Routine**" or "**Information**". When it is determined that an unsatisfactory condition shall be investigated by a higher HQ, a priority of "Urgent" or "Routine" shall be used depending on the urgency of the matter. The priority is selected in accordance with the following criterion:

- a. **Urgent.** Priority used to indicate that the condition shall be investigated on a priority (e.g. immediate) basis. An example of an Urgent UCR would be one related to safety, such as: Flight Safety (FS), General Safety (GS) or critical equipment failure.
- b. **Routine.** Priority used to indicate a less critical problem, which still requires investigation. An example of a Routine UCR would be one related to equipment or part failure.
- c. **Information.** Priority used to advise of a non-critical occurrence, that will be acknowledged by the Life Cycle Materiel Manager (LCMM).

### NOTE

To save time and effort, telephone contact with the TA, normally the LCMM, should be made to report a condition that would otherwise have to be reported via an Information UCR. The TA may request a UCR be raised and may be able to provide additional information which has already been established regarding the particular problem.

7. UCRs are actioned/answered by a TA which could be one of the following:

- a. LCMM or a system/equipment manager with assigned technical responsibility for items of materiel related policies and procedures.

(EMAP) ou par message au MDN. Cela peut être fait par quiconque a la compétence nécessaire pour évaluer si l'équipement, la publication, la politique ou la procédure permet de remplir la tâche attribuée.

## PROCESSUS DE RENS

6. Les RENS peuvent recevoir trois niveaux de priorité : « **Urgent** », « **Normal** » ou « **Information** ». Lorsqu'on établit qu'un état non satisfaisant mérite qu'un QG supérieur fasse enquête, il faut attribuer au RENS la priorité « Urgent » ou « Normal » selon le degré d'urgence de la question. On détermine la priorité en fonction des critères suivants :

- a. **Urgent.** Priorité indiquant que le problème doit faire l'objet d'une enquête de façon prioritaire (c'est-à-dire immédiatement). Un RENS urgent pourrait, par exemple, se rapporter à la sécurité des vols (SV), à la sécurité générale (SG) ou à une défaillance critique du matériel.
- b. **Normal.** Priorité indiquant un problème moins critique mais nécessitant tout de même une enquête. Un RENS normal pourrait, par exemple, se rapporter à une défaillance du matériel ou d'une pièce.
- c. **Information.** Priorité servant à signaler un incident non critique. Le gestionnaire du cycle de vie du matériel (GCVM) doit accuser réception de ce signalement.

### NOTA

Pour économiser du temps et éviter des démarches, communiquer par téléphone avec le RT, normalement le GCVM, pour signaler un problème qui devrait autrement être signalé au moyen d'un RENS d'information. Le RT pourra alors demander qu'un RENS soit soumis et être en mesure de fournir des renseignements supplémentaires qui auront déjà été obtenus au sujet du problème en question.

7. Les RENS doivent être traités par un RT, qui peut être une des personnes suivantes :

- a. Le GCVM ou un gestionnaire des systèmes ou du matériel auquel on a attribué la responsabilité technique des articles du matériel ainsi que des politiques et procédures qui s'y rattachent.



- b. A Supply Manager (SM) for supply related policy and procedure deficiencies.
- c. An Office of Primary Interest (OPI) for policy or procedure documents belonging to a HQ.

8. The UCR process, when carried through to its logical conclusion, provides that remedial action is taken to repair, modify or replace defective or unsatisfactory materiel, publications, policies and procedures. It also provides an audit trail of the steps and decisions taken to find a solution to an unsatisfactory condition.

9. When a deficiency is identified for which there is **no specific reporting process**, the process of creating a UCR begins. The originator must first consult his immediate supervisor to ensure concurrence with the problem. Information is then compiled by the originator to draft the UCR. He should then return to his immediate supervisor with the findings who will confer with a specialist officer to validate those results. The UCR may then be drafted in EMAP as per Annex A. Once the UCR has been completed to the end of page 3 (Amplification Details), the originator must finish the form by filling in his particulars.

#### NOTE

There are 11 mandatory fields that the originator must complete before the UCR can be saved.

10. Once the UCR has been saved by the originator, it is now in "DRAFT" status and the information can be reviewed and comments added by a departmental specialist from the originators Unit. The comments are based on a local investigation of the problem. The UCR is then approved or rejected by the Senior Specialist Authority or a delegated representative.

11. The UCR is approved when the Unit Specialist Officer completes Block 32 (Substantiation Details) and fills in his/her particulars in the block. Refer to Annex C for listing of Divisional UCR Coordinators.

- b. Un gestionnaire d'approvisionnement (G Appro) pour ce qui est des lacunes des politiques et procédures touchant l'approvisionnement.
- c. Un Bureau de première responsabilité (BPR) pour ce qui est des documents de politiques ou de procédures relevant d'un QG.

8. Le processus de RENS, lorsqu'il est mené jusqu'à sa conclusion logique, permet de prendre des mesures correctives pour réparer, modifier ou remplacer les publications, les politiques, les procédures ou le matériel défectueux ou insatisfaisants. Le processus assure aussi l'existence d'une piste de vérification des étapes franchies et des décisions prises en vue de trouver une solution à la situation insatisfaisante.

9. Lorsqu'on constate une lacune pour laquelle il n'existe **aucun processus de signalement particulier**, il faut entreprendre le processus de préparation d'un RENS. L'auteur doit d'abord consulter son supérieur immédiat pour s'assurer que celui-ci est d'accord sur le problème. L'auteur doit ensuite compiler les données nécessaires à l'ébauche du RENS. Il doit ensuite présenter ses résultats à son supérieur immédiat, qui doit faire appel à un officier spécialiste pour les faire valider. On peut ensuite rédiger l'ébauche du RENS dans EMAP conformément à l'annexe A. Une fois qu'on a rempli le RENS jusqu'à la fin de la page 3 (détails supplémentaires), l'auteur doit terminer la rédaction du formulaire en y inscrivant ses coordonnées.

#### NOTA

Il y a 11 champs obligatoires que l'auteur doit remplir avant de pouvoir sauvegarder le RENS.

10. Une fois que le RENS a été sauvegardé par l'auteur, il est à l'état « ÉBAUCHE ». Un spécialiste départemental de l'unité de l'auteur peut alors en examiner les renseignements et y ajouter des commentaires, basés sur une enquête locale sur le problème. Le RENS doit ensuite être approuvé ou refusé par le responsable des spécialistes supérieur ou par un représentant délégué.

11. Le RENS est approuvé quand le responsable principal de spécialité remplit la case 32 (détails de justification) et qu'il y inscrit ses coordonnées. La liste des coordonnateurs de RENS des divisions est donnée à l'annexe C.

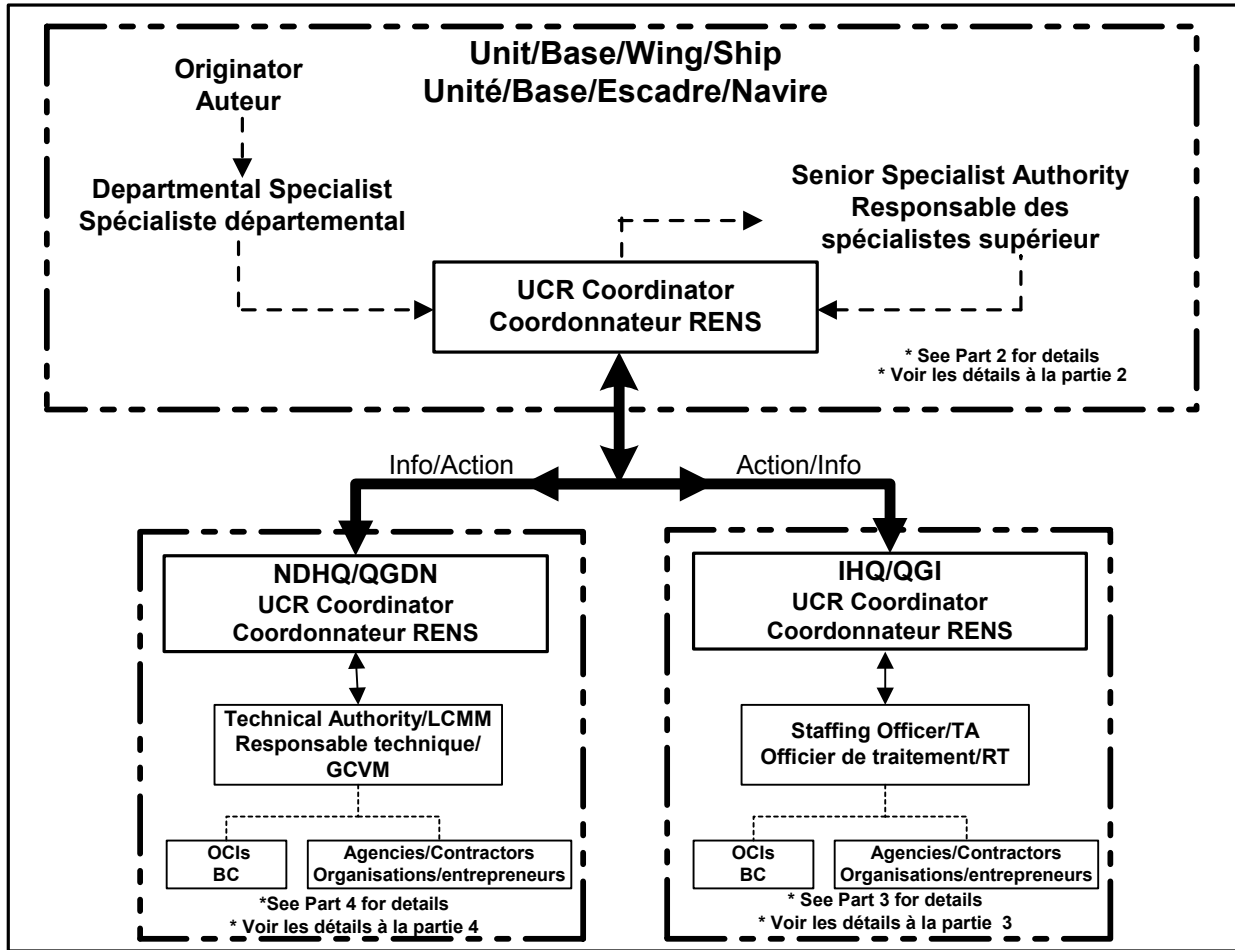


Figure 1-1 UCR Routing  
 Figure 1-1 Cheminement des RENS

12. These activities are coordinated by the Unit UCR Coordinator in Part 2 of this publication. Figure 1-1 outlines the general UCR routing.

13. The TA, who may initiate a formal investigation, performs an evaluation of the deficiency. On completion of the analysis, the program generates an Outlook email object to the appropriate originator, Office of Collateral Interest (OCI) and Intermediate Headquarters (IHQ) and it notifies the NDHQ Coordinator to close the UCR. The TA annotates the UCR and informs all concerned of the results; corrective action(s) to be taken; time frame for the implementation of the corrective action(s); and any factors which could delay the implementation process. The activities of the HQ UCR Coordinator are detailed in Parts 3 (IHQ) and 4 (NDHQ) of this publication.

#### NOTE

The investigation of a UCR may not lead to the immediate implementation of corrective actions. Some of the factors that play a major role in deciding which corrective actions are to be implemented immediately include: safety, funding availability, frequency of failure, availability of resources operational requirements, and TA work plan priorities.

14. The UCR shall be answered at the lowest level consistent with the problem and the extent of the investigation required. Regardless of the direction taken, the TA/LCMM must still be informed to complete the administrative loop.

#### APPLICABILITY

15. The UCR is one of many processes dealing with failure reporting in the Canadian Forces. The UCR **does not** replace any other reporting process. **It should only be used when no other reporting procedure is available.** An originating Unit should not use the UCR in addition to other reports unless specifically directed to do so by a higher HQ.

12. Ces activités sont coordonnées par le coordonnateur des RENS de l'unité, comme l'indique la partie 2 de la présente publication. La figure 1-1 illustre l'acheminement général des RENS.

13. Le RT, qui peut amorcer une enquête officielle, évalue la défektivité. À la fin de l'analyse, le programme génère un courriel Outlook destiné à l'auteur concerné, au Bureau consultatif (BC) et au Quartier général intermédiaire (QGI) et il avise le coordonnateur du QGDN qu'il faut fermer le RENS. Le RT annote le RENS et informe tous les intéressés des résultats, des mesures correctives à prendre, des délais de mise en œuvre de ces mesures et de tout facteur susceptible de retarder le processus de mise en œuvre. Les activités du coordonnateur des RENS du QG sont détaillées aux parties 3 (QGI) et 4 (QGDN) de la présente publication.

#### NOTA

L'enquête relative à un RENS n'entraîne pas toujours la mise en œuvre immédiate de mesures correctives. Parmi les facteurs qui déterminent quelles mesures correctives s'imposent immédiatement, mentionnons la sécurité, la disponibilité des fonds, la fréquence des défaillances, la disponibilité des ressources opérationnelles et les priorités du plan de travail du RT.

14. Le RENS doit recevoir une réponse au niveau le plus bas approprié, compte tenu du problème et de l'ampleur de l'enquête nécessaire. Peu importe la voie choisie, le RT ou le GCVN doit toujours être informé pour que la boucle administrative soit bouclée.

#### CHAMP D'APPLICATION

15. Le RENS est l'un des nombreux mécanismes qui permettent de signaler une défektivité au sein des Forces canadiennes. Le RENS **ne remplace pas** les autres types de rapport. **Il ne doit être utilisé que si aucune autre procédure de signalement n'existe.** L'unité d'où provient le RENS ne devrait pas utiliser ce rapport en combinaison avec d'autres rapports sauf si elle reçoit d'un QG supérieur des instructions précises à cet égard.

## UCR COMPLETION

16. A UCR may be completed using any one of the following formats:

- a. **UCR Form.** EMAP form, as found on the Website listed in paragraph 18., is shown in Annex A, Appendix 1. A hard copy of the EMAP form may be printed out and used as a worksheet.
- b. **Message.** A message UCR, shown in Annex B, may be used when other reporting methods are not available or the urgency warrants a message to be sent (e.g. Unit operations).

17. Initial input to the UCR form requires that 11 mandatory blocks, which have been designated as minimum essential information to properly process the UCR, must be completed before the form can be saved and therefore available in draft status for comment or action from the next level of responsibility. These blocks are marked with an asterisk. Refer to Annex A for further details.

18. The UCR process hosted by EMAP is an integrated, intranet based program that may be accessed by anyone with a DIN account. EMAP may be found on the EMAP Website at the following URL:

<http://admmat.ottawa-hull.mil.ca/emap/>

## UCR TRANSMISSION

19. **Transmission Methods.** The official primary transmission method is via EMAP, the other approved methods should only be utilized when EMAP is not available. Other electronic means (e.g. email, fax, Internet, intranet) are not approved methods of UCR transmission. If enclosures are not an option on a UCR, they may be sent through the regular DND mails (refer to Part 2, paragraph 10. for details).

## PRODUCTION D'UN RENS

16. Un RENS peut être produit dans l'un ou l'autre des formats suivants :

- a. **Formulaire RENS.** Le formulaire EMAP, tel qu'on le retrouve sur le site Web mentionné au paragraphe 18., est présenté à l'annexe A, appendice 1. On peut aussi imprimer le formulaire EMAP et s'en servir comme feuille de travail.
- b. **Message.** On peut utiliser un RENS sous forme de message, présenté à l'annexe B, s'il n'existe aucune autre méthode de signalement ou si le caractère urgent du signalement justifie l'envoi d'un message (p. ex., les opérations de l'unité).

17. La phase initiale de rédaction du RENS nécessite qu'on remplisse 11 cases obligatoires, dont le contenu est désigné comme renseignements minimaux essentiels au traitement adéquat du RENS, avant qu'on puisse sauvegarder le formulaire et que celui-ci devienne donc accessible en version ébauche, de façon à ce que le niveau de responsabilité suivant puisse y inscrire des commentaires ou prendre les mesures qui s'imposent. Ces cases sont marquées d'un astérisque. On trouvera plus de détails à l'annexe A.

18. Le processus de RENS offert par l'EMAP se base sur un programme intranet intégré auquel peut accéder quiconque détient un compte RID. On trouvera le formulaire EMAP sur le site Web EMAP, à l'adresse URL suivante :

<http://admmat.ottawa-hull.mil.ca/emap/>

## TRANSMISSION DU RENS

19. **Méthodes de transmission.** La principale méthode officielle de transmission du RENS est par l'EMAP. Les autres méthodes approuvées ne doivent être utilisées que lorsque l'EMAP n'est pas disponible. Les autres moyens électroniques (p. ex., courriel, télécopieur, Internet, intranet) ne constituent pas des méthodes approuvées de transmission de RENS. Si les pièces à joindre ne sont pas en format électronique et ne peuvent pas être jointes au RENS en formulaire EMAP, elles peuvent être envoyées par le courrier régulier du MDN (voir les détails à la partie 2, paragraphe 10.).

20. Other approved UCR transmission methods are:

- a. **Off-Line UCR.** When deployed in the field, in operations or enroute when EMAP is not directly accessible, an off-line version of EMAP is available from the EMAP Web page link, the EMAP Systems Administrator, or through DMASP 5-5 for use on a laptop computer.
- b. **Message.** This method of UCR transmission should only be used when a situation such as operational deployment exists and access to the portable (laptop standalone) UCR is not available. Use the format found in Annex B, and follow normal message procedures.

#### NOTE

When the message UCR (Annex B) is used, the EMAP form need not be sent unless specifically requested by the TA.

20. Les autres méthodes approuvées de transmission des RENS sont les suivantes :

- a. **RENS hors réseau.** Lors d'un déploiement en campagne, lors d'opérations ou en route, si le formulaire EMAP n'est pas directement accessible, on peut s'en procurer une version hors réseau en utilisant le lien de la page Web EMAP, en s'adressant à l'administrateur de systèmes EMAP ou par l'intermédiaire du DPASM 5-5, et l'utiliser sur un ordinateur portable.
- b. **Message.** Cette méthode de transmission des RENS ne devrait être utilisée que lorsqu'on se trouve dans une situation comme un déploiement opérationnel et que l'on n'a pas accès à la version hors réseau (ordinateur portable autonome) du RENS. Utiliser le format présenté à l'annexe B et suivre les procédures normales d'envoi de message.

#### NOTA

Si l'on utilise le message de RENS (annexe B), il n'est pas nécessaire d'envoyer le formulaire EMAP à moins que le RT n'en fasse expressément la demande.



**PART 2****UNIT ADMINISTRATION****UNIT UCR PROCESS**

1. The Unit UCR process is detailed at Figure 2-1.

**NOTE**

The reference to "Unit" within this document is generic unless otherwise specified. The term "Unit" may include Bases, Wings, Ships, other Units, Stations, Detachments, etc.

**RESPONSIBILITIES**

2. **Originator.** The originator is responsible to:

- a. prepare the UCR (draft) in accordance to the guidelines detailed at Annex A;
- b. inform the Departmental Specialist immediately when an unsatisfactory condition can create a hazard to personnel or equipment;
- c. request UCR reference number;
- d. select an OPI for the UCR in cooperation with the Senior Specialist Authority; and
- e. provide assistance as required.

3. **Departmental Specialist.** The Departmental Specialist shall be a senior Non-Commissioned Member (NCM) or a section supervisor qualified to provide recommendations to the Senior Specialist Authority. The Departmental Specialist is responsible to:

- a. review UCR submissions for correct priority, clarity and completeness;
- b. staff the UCR's issues or problems to the applicable Unit OCIs, for input, including Safety Officers;

**PARTIE 2****ADMINISTRATION À L'UNITÉ****PROCESSUS DE RENS À L'UNITÉ**

1. Le processus de RENS à l'unité est montré en détail à la figure 2-1.

**NOTA**

Dans le présent document, on utilise le terme « unité » de façon générique, sauf indication contraire. Le terme « unité » peut désigner les bases, les escadres, les navires, les autres unités, les stations, les détachements, etc.

**RESPONSABILITÉS**

2. **Auteur.** L'auteur a les responsabilités suivantes :

- a. préparer le RENS (ébauche) conformément aux lignes directrices données à l'annexe A;
- b. informer le spécialiste départemental dès qu'un état non satisfaisant risque de présenter un danger pour le personnel ou le matériel;
- c. demander un numéro de référence RENS;
- d. sélectionner un BPR pour le RENS, de pair avec le responsable des spécialistes supérieur; et
- e. fournir de l'aide au besoin.

3. **Spécialiste départemental.** Le spécialiste départemental doit être un militaire du rang supérieur (MR sup) ou un surveillant de section qualifié pour présenter des recommandations au responsable des spécialistes supérieur. Le spécialiste départemental a les responsabilités suivantes :

- a. examiner les RENS soumis, pour en vérifier la priorité et la clarté et voir si tous les renseignements exigés sont fournis;
- b. transmettre les questions ou problèmes relatifs au RENS aux BC de l'unité concernée, y compris aux officiers de la sécurité, pour obtenir leurs commentaires;

- c. when advised of a hazardous situation, eliminate or minimize the hazard where possible, and advise higher authority of the condition or situation on a priority basis;
- d. annotate the draft UCR Reference Number with the suffix FS, GS or LS when it concerns a Flight or General Safety or Life Support matter (i.e. **FS, GS or LS**);
- e. make recommendations to the approval authority;
- f. provide the UCR Coordinator with a list of email action and information addressees for notification of UCR issues and concerns; and
- g. inform the Senior Specialist Authority.

4. **UCR Coordinator.** The Commanding Officer of all Units shall assign a UCR coordinator who is responsible to:

- a. maintain a local UCR registry and file;
- b. control UCR handling within the Unit (i.e. assign UCR reference numbers, obtain approval);
- c. ensure safety related UCR reference numbers are annotated with the appropriate suffix on the UCR form. Refer to Part 2, paragraph 16. for further details;
- d. provide the same support to other organizations under the Unit's functional control or as requested (e.g. allocate UCR reference numbers, process UCRs);
- e. ensure that the UCR is completed properly prior to submission to higher HQ;

- c. s'il est informé d'une situation dangereuse, éliminer ou réduire au minimum le danger lorsque c'est possible et informer sans retard le responsable supérieur du problème ou de la situation;
- d. inscrire le numéro de référence de l'ébauche de RENS en utilisant le suffixe SV, SG ou ES selon qu'il s'agit d'une question de sécurité des vols (**SV**), de sécurité générale (**SG**) ou d'équipement de survie (**ÉS**);
- e. faire des recommandations au responsable de l'approbation;
- f. fournir au coordonnateur des RENS une liste des destinataires des courriels, pour action et pour information, que l'on doit informer des questions et problèmes relatifs au RENS; et
- g. informer le responsable des spécialistes supérieur.

4. **Coordonnateur des RENS.** Le commandant de chaque unité doit désigner un coordonnateur des RENS qui aura les responsabilités suivantes :

- a. tenir à jour un registre et un dossier des RENS sur place;
- b. contrôler le traitement des RENS au sein de l'unité (c.-à-d. attribuer les numéros de référence aux RENS et obtenir les approbations nécessaires);
- c. veiller à ce que les numéros de référence des RENS touchant la sécurité soient inscrits avec le suffixe approprié sur le formulaire de RENS. On trouvera plus de détails à la partie 2, paragraphe 16.;
- d. fournir le même soutien, ou les services demandés selon le cas, aux autres organisations relevant du contrôle fonctionnel de l'unité (p. ex., attribuer des numéros de référence de RENS ou traiter des RENS);
- e. veiller à ce que les RENS soient adéquatement remplis avant de les présenter au QG supérieur;



- f. send email notification of the UCR's availability and location (UCR control number) to the Sup O, W Log O, B Sup O or a delegate. Send notification of the UCR location (UCR temporary reference number), regarding safety related matters, to the appropriate Flight or General Safety Officers;
- g. inform the appropriate HQ of the UCR, its location on EMAP (temporary UCR control number) and other related information (i.e. follow-up on supplementary information, request disposition instructions for items held in quarantine, staff hasteners); and
- h. receive and distribute queries and final reports from higher HQ.

5. **Senior Specialist Authority.** The Senior Specialist Authority is responsible to:

- a. approve and release UCRs; and
- b. the enclosed general guidelines define the "On-Base" procedures for data collection identification of addressees and OPI assigned.

6. The Senior Specialist Authority may delegate the approval and release of UCRs. One individual alone need not be responsible to complete Block 32 for all UCRs processed on a Unit. The unsatisfactory condition being reported on will dictate who has this responsibility. For example:

- a. Air environment UCRs: CO AMS, SAMEO, ALSEO, or section heads as applicable;
- b. Logistics: W Log O, B Sup O as applicable;
- c. Land environment: G4 Maint Bgde HQ, B Maint O/BEMEO or section heads as applicable; and
- d. Maritime environment:

- f. envoyer un avis, par courriel, de la disponibilité des RENS et de leur emplacement (numéro de contrôle de RENS) à l'O Appro, à l'O Log Ere, à l'O Appro B ou à un représentant de ces responsables. Si la question touche la sécurité, envoyer un avis indiquant l'emplacement où se trouvent les RENS (numéro de référence temporaire des RENS) aux officiers de la sécurité des vols ou de la sécurité générale pertinents;
- g. informer les QG appropriés de l'existence du RENS, de son emplacement sur EMAP (numéro de contrôle temporaire de RENS) et de tout renseignement connexe (c.-à-d. faire un suivi des renseignements supplémentaires reçus, demander des instructions d'élimination des articles mis en quarantaine et faire des relances); et
- h. recevoir et distribuer les demandes de renseignements et les rapports finaux provenant du QG supérieur.

5. **Responsable des spécialistes supérieur.** Le responsable des spécialistes supérieur a pour responsabilité :

- a. d'approuver et de diffuser les RENS; et
- b. les lignes directrices générales définissent les procédures en vigueur à la base pour la collecte des données ainsi que pour l'identification des destinataires et des BPR assignés.

6. Le responsable des spécialistes supérieur peut déléguer le pouvoir d'approbation et de diffusion des RENS. Il n'est pas nécessaire que la même personne signe toutes les cases 32 des RENS traités à l'unité. Selon le problème signalé, le signataire changera. Par exemple :

- a. RENS de l'élément air : Cmdt EMA, OTMAE, OESA ou chef de section, selon le cas;
- b. RENS de la Logistique : O Log Ere ou O Appro B, selon le cas;
- c. RENS de l'élément terre : G4 Maint QG de brigade, O Maint B/OGEMB ou chef de section, selon le cas; et
- d. RENS de l'élément mer :

- (1) Technical: MSEO or CSEO when report is within the purview of the Department Head; and
- (2) Non-technical: Executive Officer (XO) or Commanding Officer (as required).

- (1) Technique : OEMN ou OGSC si le rapport relève du chef de section; et
- (2) Non technique : Second (XO) ou commandant (selon le cas).

7. The responsibility for completing the various blocks of the intranet based UCR form is as follows:

7. Les diverses cases du formulaire de RENS qui se trouve sur intranet doivent être remplies par les responsables suivants :

- a. **Originator.** Blocks 1, 2 and 4 to 31 inclusive, plus two unnumbered blocks before Block 1 "Assigned OPI" (with drop-down search list) and "Element" (Army, Navy or Airforce) a mandatory block. Other mandatory blocks are 1, 3, 4, 8, 25 and 31. UCR must be saved once 31 completed in order to place the UCR in DRAFT mode and proceed to the next level of authority (Unit specialist officer); there are a total of 11 data blanks with asterisk in 7 blocks which must be filled before a save can be accomplished.
- b. **Departmental Specialist.** Preparation of draft Block 32 comments.
- c. **Senior Specialist Authority or Delegated Officer.** Block 32 approval and particulars. UCR must be saved in order to integrate Block 32 comments. The UCR must be saved a second time, which changes the status to "Pending" (if no TA selected) or (Under Review if TA selected). If the status is "Pending", the program generates an Outlook email object to the appropriate EPM UCR coordinator (Army, Navy, Airforce or Common Communications) for assignment to the proper LCMM/TA. If the TA is selected and the status is "Awaiting Review", the program generates an Outlook email object to the appropriate TA/LCMM and it bypasses the Division Coordinator. IHQ or OCIs may be added as addressee's to the email and they in turn can add comments to the Substantiation Tab.
- d. **UCR Coordinator.** Block 3.
- e. **Signature (Enter Particulars and Save).** Block 32:

- a. **Auteur.** Les cases 1, 2 et 4 à 31 inclusivement, plus deux cases non numérotées, qui se trouvent avant la case 1 « BPR assigné » (avec menu déroulant) et la case « Élément » (Armée, Marine ou Force aérienne) sont des cases obligatoires. Les autres cases obligatoires sont les cases 1, 3, 4, 8, 25 et 31. On doit sauvegarder le RENS une fois la case 31 remplie, afin de mettre le RENS en mode ÉBAUCHE et de passer au niveau de responsabilité supérieur (responsable principal de spécialité). Il y a 11 blancs de données avec des astérisques dans 7 cases, qui doivent être remplis avant de pouvoir sauvegarder le document.
- b. **Spécialiste départemental.** Rédaction de l'ébauche de commentaires, case 32.
- c. **Responsable des spécialistes supérieur ou représentant.** Approbation et coordonnées, case 32. On doit sauvegarder le RENS afin d'intégrer les commentaires de la case 32. Il doit être sauvegardé une deuxième fois, ce qui fait passer son état à « En attente », si aucun RT n'est sélectionné ou à « En révision », si un RT est sélectionné. Si son état est « En attente », le programme envoie un courriel Outlook au coordonnateur RENS du GPE approprié (Armée, Marine, Force aérienne ou communications communes) pour assignation au GCVM/RT approprié. Si le RT est sélectionné et si l'état du programme est « En révision », il envoie un courriel Outlook au RT/GCVM approprié et il passe outre le coordonnateur de division. On peut ajouter les QGI et les BC en tant que destinataires du courriel et ils peuvent ensuite ajouter des commentaires à l'onglet de corroboration.
- d. **Coordonnateur RENS.** Case 3.
- e. **Signature (entrer les coordonnées et sauvegarder).** Case 32 :

(1) On hard copy UCRs, only the signature of the Senior Specialist Authority or delegated representative is required.

(2) For UCRs prepared via the EMAP Website, Block 32 shall contain the particulars of the approval authority.

f. **Technical Authority.** Block 33, OPI/TA response.

8. **Addressees.** To be effective, the UCR shall be directed to the HQ capable of resolving the unsatisfactory condition. For example:

a. UCR related to policy or procedure concerning a Formation (e.g. Group, Brigade Group, Area), Command, or Headquarters (IHQ, NDHQ), shall be directed to the responsible HQ Divisional UCR Coordinator for action by the applicable TA through the applicable NDHQ UCR Coordinator (Army, Navy or Airforce); and

b. UCR on materiel deficiencies or policies and procedures **directly** relating to materiel shall be sent to the appropriate NDHQ TA, usually the LCMM if known, otherwise UCR is marked status pending and distributed by the Divisional UCR Coordinator for action by the appropriate TA.

#### NOTE

Refer to Annex C for the list of UCR Divisional Coordinators at NDHQ.

9. Only **one** "Action Addressee" may be identified for a UCR. Other IHQ or OCIs in the originating Unit's chain of command will be identified as "Information Addressee". Info addressees can be added to the email object generated by EMAP during UCR transmittal to solicit additional substantiation.

(1) Si le RENS est sur support papier, seule la signature du responsable des spécialistes supérieur ou de son représentant est nécessaire.

(2) Si le RENS est préparé par l'intermédiaire du site Web EMAP, la case 32 doit contenir les coordonnées du responsable de l'approbation.

f. **Responsable technique.** Case 33, réponse du BPR ou du RT.

8. **Destinataires.** Pour être efficace, le RENS doit être adressé au QG ayant compétence pour corriger le problème. Par exemple :

a. Un RENS relatif à une politique ou à une procédure qui touche une formation (groupe, groupe-brigade, secteur, etc.), un commandement, ou un quartier général (QGI, QGDN) doit être envoyé, par le RT pertinent, au coordonnateur RENS divisionnaire du QG compétent pour action, par l'intermédiaire du coordonnateur RENS pertinent du QGDN (Armée, Marine ou Force aérienne); et

b. Un RENS relatif à des défauts de matériel ou des erreurs dans les politiques et les procédures qui se rapportent **directement** au matériel doit être expédié au RT approprié du QGDN, habituellement le GCVM, si on le connaît. Autrement, le RENS est marqué comme « En attente » et distribué par le coordonnateur RENS divisionnaire pour action par le RT approprié.

#### NOTA

Se reporter à l'annexe C pour la liste des coordonnateurs RENS divisionnaires du QGDN.

9. **Un** seul « Destinataire pour action » doit être désigné pour chaque RENS. Les autres QGI ou BC faisant partie de la chaîne de commandement de l'unité d'où provient le RENS seront désignés comme « Destinataires pour information ». On peut ajouter ces derniers au courriel envoyé par l'EMAP lors de la transmission du RENS afin de demander des corroborations supplémentaires.

## SUPPORTING INFORMATION

10. **Supporting Data.** Supporting data such as photographs, drawings or other exhibits subsequently requested by a TA to illustrate the unsatisfactory condition may be scanned and added to the UCR as attachments in Block 30 (Enclosures). If scanning is not an option, enclosures shall be forwarded by the most expedient means, as detailed in Part 1, paragraph 19.

11. **Additional Information.** To assist with the resolution process of UCRs dealing with materiel deficiencies, the TA may request additional information from the originator such as a draft:

- a. modification Leaflet;
- b. special Information Instruction;
- c. special Inspection Instruction; or
- d. interim Inspection Instruction.

12. As discussed in Annex A, paragraph 32.c., ensure that a set of unmarked photographs are enclosed with all draft Modification Leaflets.

13. When a Unit is requested to submit supporting data or additional information, including more substantiation on a topic previously covered by a UCR, the submission shall, as a minimum, include:

- a. the subject of the report (e.g. UCR on XXXXX);
- b. the original "UCR Reference No.," followed by a suffix such as "SUPP 1" or "SUPP 2," as required (e.g. 2222/1997/0005/SUPP 1);
- c. the applicable UCR block number(s) followed by the required information;
- d. additional supporting documentation as required; and
- e. a point of contact, designation and phone number.

## RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

10. **Données complémentaires.** Les données complémentaires comme des photographies, des dessins et d'autres pièces subséquemment demandées par un RT pour illustrer le problème, peuvent être balayées optiquement et ajoutées au RENS en tant que pièces jointes à la case 30 (pièces jointes). Si la lecture optique n'est pas possible, les pièces jointes doivent être transmises de la façon la plus expéditive possible, comme indiqué à la partie 1, paragraphe 19.

11. **Renseignements supplémentaires.** Pour faciliter le traitement d'un RENS portant sur des défauts du matériel, le RT peut demander des renseignements supplémentaires à l'auteur du RENS, par exemple :

- a. une ébauche d'instruction de modification;
- b. une ébauche d'instruction d'information spéciale;
- c. une ébauche d'instruction d'inspection spéciale; ou
- d. une ébauche d'instruction d'inspection provisoire.

12. Conformément à ce qui est énoncé à l'annexe A, paragraphe 32.c., il faut s'assurer qu'un jeu de photographies non marquées est joint aux ébauches d'instructions de modification.

13. Quand une unité est priée de présenter des données complémentaires ou des renseignements supplémentaires, y compris des données étayant un aspect déjà signalé dans un RENS, elle doit au moins indiquer :

- a. l'objet du rapport (p. ex., RENS sur XXXXX);
- b. le « numéro de référence RENS » initial, suivi d'un suffixe, « SUPP 1 » ou « SUPP 2 » selon le cas (p. ex., 2222/1997/0005/SUPP 1);
- c. le(s) numéro(s) de case du RENS, suivi(s) des renseignements demandés;
- d. des renseignements complémentaires additionnels à l'appui, le cas échéant; et
- e. le nom d'une personne-ressource, son titre et son numéro de téléphone.

## RESOLUTION AT UNIT

14. Although it is normal that a higher HQ will resolve UCRs, there are occasions when a problem can be corrected at the Unit level. In these instances, the Departmental Specialist will downgrade the priority of the UCR to “Information,” and explain the rationale for this action in Block 32. Upon concurrence from the Senior Specialist Authority, the originator will be advised through the UCR Coordinator and the UCR will be processed as info only.

15. When an unsatisfactory condition is corrected locally, the UCR sent to HQ shall include as “Enclosures” a description of the “Fix” (including photos as required) and, when applicable, a justification for the repair and a history of the problem.

## SAFETY IMPLICATIONS

16. The Department Specialist is responsible to ensure that UCRs having safety implications are reviewed by the appropriate safety officer and are annotated as follows:

- a. **Flight Safety.** Add “**FS**” as a suffix to the UCR reference number.
- b. **General Safety.** Add “**GS**” as a suffix to the UCR reference number.
- c. **Life Support.** Add “**LS**” as a suffix to the UCR reference number.

## OMNIBUS UCRs

17. Omnibus UCRs are a special type of UCR used to report multiple identical failures on an equipment type that occurred during a relatively short period of time. This is different from the individual item UCR supported in Block 28 by local research indicating a number of previous failures.

18. The use of Omnibus UCRs help reduce the administrative workload associated with the individual reporting of similar failures on items that have a high failure rate.

## SOLUTION À L'UNITÉ

14. Bien qu'il soit normal qu'un QG supérieur règle les RENS, un problème peut parfois être corrigé au niveau de l'unité. Dans ces cas, le spécialiste départemental ramènera la priorité du RENS au niveau « Information » et en expliquera les raisons à la case 32. Si le responsable des spécialistes supérieur est d'accord, le RENS sera remis à l'auteur par l'intermédiaire du coordonnateur RENS, et le RENS sera traité pour information seulement.

15. Quand un problème est corrigé sur place, le RENS expédié au QG doit comprendre, sous forme de pièce jointe, une description de la solution (y compris des photographies, le cas échéant) et, au besoin, la justification de la réparation et un historique du problème.

## INCIDENCE SUR LA SÉCURITÉ

16. Le spécialiste départemental est chargé de veiller à ce que les RENS ayant une incidence sur la sécurité soient examinés par l'officier de la sécurité pertinent et annotés de la façon suivante :

- a. **Sécurité des vols.** Ajouter la mention « **SV** » en suffixe au numéro de référence RENS.
- b. **Sécurité générale.** Inscrire « **SG** » en suffixe au numéro de référence RENS.
- c. **Équipement de survie.** Inscrire « **ÉS** » en suffixe au numéro de référence RENS.

## RENS GÉNÉRAUX

17. Les RENS généraux sont un type particulier de RENS servant à signaler des déficiences identiques et multiples qui ont touché un type d'équipement donné sur une période relativement brève. Il s'agit d'un rapport différent du RENS visant un article particulier, étayé à la case 28 par des recherches effectuées sur place et indiquant un certain nombre de défaillances antérieures.

18. Le recours à un RENS général contribue à réduire la charge administrative liée aux rapports individuels portant sur des déficiences similaires d'articles ayant une fréquence élevée de défaillance.

19. **Usage.** Units wanting to use the Omnibus UCR shall request authority from the applicable TA before producing the first Omnibus UCR. The following guidelines apply to the use of Omnibus UCR:

- a. Failure reported shall be similar in type and related to the same equipment.
- b. The maximum time period allowable to assemble failed items shall be directed by the TA.
- c. Items held pending issuance of an Omnibus UCR shall not be in short supply.

20. The procedures for completing EMAP UCR form as an Omnibus UCR are as detailed in Annex A except as follows:

- a. **Block 1.** Insert a UCR priority of “**Routine**” or “**Information**” only.
- b. **Block 24.** Insert “Refer to Block 31”.
- c. **Block 25.** Insert “OMNIBUS UCR” prior to the description.
- d. **Blocks 26 and 27.** Insert “Refer to Block 31”.
- e. **Block 31.** As a minimum, insert details for each of the following components:
  - (1) CFR/Serial No.;
  - (2) failure date;
  - (3) overhaul date (if applicable);
  - (4) nature of defect;
  - (5) time since new (if applicable); and
  - (6) include any other pertinent details.

**NOTE**

The TA has final authority on the conditions under which an Omnibus UCR is submitted and may amend the above guidelines to suit individual requirements.

19. **Utilisation.** Les unités qui veulent utiliser le RENS général doivent en demander l'autorisation au RT pertinent avant de produire le premier RENS général. Les lignes directrices suivantes s'appliquent aux RENS généraux :

- a. La défectuosité signalée doit être similaire et se rapporter au même matériel.
- b. Le RT doit fixer la période maximale autorisée pour rassembler les articles défectueux.
- c. Il ne doit pas y avoir pénurie des articles retenus en attendant la production d'un RENS général.

20. La procédure à suivre pour remplir le formulaire de RENS général EMAP est donnée à l'annexe A, sauf pour ce qui suit :

- a. **Case 1.** Insérer la priorité du RENS, « **Normal** » ou « **Information** » seulement.
- b. **Case 24.** Indiquer « Voir la case 31 ».
- c. **Case 25.** Inscrire « RENS général » avant la description.
- d. **Cases 26 et 27.** Indiquer « Voir la case 31 ».
- e. **Case 31.** À tout le moins, fournir les détails suivants :
  - (1) le NMFC ou le numéro de série;
  - (2) la date de la défaillance;
  - (3) la date de la révision (le cas échéant);
  - (4) la nature de la défectuosité;
  - (5) la période écoulée depuis l'installation à neuf (le cas échéant); et
  - (6) tout autre détail pertinent.

**NOTA**

Le RT a le dernier mot quant aux conditions en vertu desquelles un RENS général est soumis et il peut modifier les lignes directrices susmentionnées en fonction des besoins.

## GENERAL QUERIES

21. **Quarantined Items.** The UCR Coordinator shall request disposition instructions from the TA for items held in quarantine when Block 29, "Holding for Investigation" is checked and an unacceptable amount of time has lapsed (i.e. **more than 30 working days**) following the submission of a UCR. Refer to Part 4, paragraph 26.

22. **Hasteners.** Timely resolution of the unsatisfactory condition is essential in ensuring the integrity of the UCR process. Whenever an Estimated Date of Completion (EDC) is known and becomes overdue (as shown in the UCR register), the UCR Coordinator may request an update. A hastener may also be used to ask for a reply that is outstanding (e.g. disposition instruction).

23. **Telephone Queries.** Telephone queries to the appropriate TA are sometimes necessary to exchange information quickly. This method of communication should only be used as an interim response and not take the place of a formal reply.

## LODGER UNITS

24. For Lodger Units, the subject matter of the UCR will determine handling requirements. If the subject is within an area functionally controlled by the parent command, the UCR will bear the Lodger Unit's UIC and will be submitted directly to the parent command. However, if the subject deals with technical or supply matters for which the Lodger Unit is dependent on the host Base, Wing or Unit, the originator will advise the UCR Coordinator of the host Base, Wing or Unit, of the UCR temporary reference number for registration and further staffing.

## INTEGRAL UNITS

25. Integral Units follow the same procedures as Lodger Units. However, for Integral Units with a low volume of UCRs, it may be more efficient to process all UCRs through the host Base, Wing or Unit UCR Coordinator.

## DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

21. **Articles mis en quarantaine.** Le coordonnateur RENS doit demander au RT des instructions quant à ce qu'il convient de faire des articles mis en quarantaine lorsque la case 29 « Retenu pour enquête » est cochée et qu'une période inacceptable s'est écoulée (c.-à-d. **plus de 30 jours ouvrables**) depuis la présentation du RENS. Se reporter à la partie 4, paragraphe 26.

22. **Relances.** Le règlement rapide d'un Rapport d'état non satisfaisant est essentiel pour garantir l'intégrité du processus RENS. Chaque fois qu'une EDC (date d'achèvement prévue) est dépassée (comme en fait foi le registre RENS), le coordonnateur RENS peut demander une mise à jour. Il peut relancer les responsables pour obtenir une réponse qui se fait attendre (p. ex., instructions quant à la mesure à prendre).

23. **Demandes par téléphone.** Il est possible de demander des renseignements au RT compétent par téléphone, pour échanger rapidement des renseignements, mais il ne faudrait recourir à cette méthode qu'à titre de solution provisoire et ne pas négliger de présenter une réponse officielle.

## UNITÉS HÉBERGÉES

24. Dans le cas d'unités hébergées, l'objet du RENS détermine le traitement. Si l'objet relève d'un domaine contrôlé sur le plan fonctionnel par le commandement d'appartenance, le RENS portera le CIU de l'unité hébergée et sera soumis directement au commandement d'appartenance. Toutefois, si l'objet du RENS se rapporte à des questions techniques ou d'approvisionnement qui relèvent de la base, de l'escadre ou de l'unité d'accueil, l'auteur enverra le RENS, en version provisoire, au coordonnateur RENS de la base, de l'escadre ou de l'unité d'accueil, aux fins d'inscription et de traitement.

## UNITÉS INTÉGRÉES

25. Les unités intégrées suivent la même procédure que les unités hébergées. Toutefois, pour les unités intégrées qui produisent peu de RENS, il est parfois plus efficace d'envoyer tous les RENS par l'intermédiaire du coordonnateur RENS de la base, de l'escadre ou de l'unité.

### **SUGGESTION AWARD PROGRAM**

26. If the originator has made suggestions in a UCR that could result in significant savings to DND, the Departmental Specialist should advise the originator to raise a submission under CFAO 99-2, Suggestion Award Program (SAP). A **SAP** program is available through the intranet at the following address:

<http://admmat.ottawa-hull.mil.ca/emap/>

When practical, a reference to the UCR should be included in the SAP submission.

### **PROGRAMME DES PRIMES À L'INITIATIVE**

26. Si l'auteur a présenté des suggestions qui pourraient entraîner des économies importantes pour le MDN, le spécialiste départemental devrait lui conseiller de produire une demande en vertu de l'OAFC 99-2, Programme des primes à l'initiative (PPI). Le **PPI** est expliqué sur intranet, à l'adresse suivante :

<http://admmat.ottawa-hull.mil.ca/emap/>

Lorsque la chose est faisable, il conviendrait de faire mention du RENS dans la proposition PPI.





Step	Responsibility	Action
UCR Preparation	Originator	<p>Prior to the initiation of a UCR, discuss the perceived unsatisfactory condition with:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. supervisor;</li> <li>b. TA, when feasible, to determine if there is a requirement to officially report the condition or if the condition has already been reported and is being investigated.</li> </ul> <p>Complete the draft EMAP UCR form in accordance with the guidelines detailed in Annex A.</p> <p>Request UCR reference number from UCR Coordinator.</p> <p style="text-align: center;"><b>NOTE</b></p> <p style="text-align: center;">Ensure that comments in Block 31 are clear, concise and complete. Most “Unsatisfactory” replies to UCRs are due to a misunderstanding of the original problem, often caused by a description that is too brief.</p> <p>Immediately inform the Supervisor and/or the Departmental Specialist when an unsatisfactory condition can create a hazard to personnel or equipment.</p> <p>Advise the Unit Department Specialist of the UCR location (UCR temporary reference number) for review of the draft UCR.</p>
	UCR Coordinator	Register UCR in database (if required), assign UCR control number and open a UCR file.
Review Draft	Departmental Specialist	<p>Review UCR submissions that fall under area of expertise, redirect if necessary.</p> <p>Review assigned priority. When the priority is inappropriate, change the priority to reflect the urgency and situation.</p> <p style="text-align: center;"><b>NOTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. When advised of a hazardous situation, eliminate or minimize the hazard, where possible, and advise higher authority of the condition or situation on a priority basis.</li> <li>2. For safety related issues, annotate the UCR reference number as detailed in Part 2, paragraph 16.</li> </ul>

Figure 2-1 (Sheet 1 of 3) UCR Process at Unit

Étape	Responsable	Mesures
Préparation du RENS	Auteur	<p>Avant de préparer un RENS, il faut discuter de l'état non satisfaisant avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. le surveillant;</li> <li>b. le RT, si la chose est possible, pour déterminer s'il est nécessaire de signaler officiellement le problème ou si celui-ci a déjà été signalé et fait l'objet d'une enquête.</li> </ul> <p>Remplir l'ébauche de formulaire de RENS EMAP conformément aux lignes directrices énoncées à l'annexe A.</p> <p>Demander un numéro de RENS au coordonnateur RENS.</p> <p style="text-align: center;"><b>NOTA</b></p> <p style="text-align: center;">Veiller à ce que les commentaires inscrits à la case 31 soient clairs, concis et complets. La plupart des réponses « insatisfaisantes » à des RENS sont attribuables à une mauvaise compréhension du problème initial, souvent causée par une description trop brève.</p> <p>Informez immédiatement le surveillant et (ou) le spécialiste départemental si un état non satisfaisant risque de créer un danger pour le personnel ou le matériel.</p> <p>Aviser le spécialiste départemental de l'emplacement du RENS (numéro de référence temporaire de RENS) pour qu'il passe l'ébauche de RENS en revue.</p>
	Coordonnateur RENS	Inscrire le RENS dans la base de données (au besoin), lui assigner un numéro de référence et ouvrir un dossier RENS.
Examen de l'ébauche	Spécialiste départemental	<p>Examiner les ébauches de RENS qui relèvent de son secteur de responsabilité. Les réacheminer le cas échéant.</p> <p>Vérifier la priorité assignée. Si la priorité ne convient pas, la modifier en fonction de l'urgence et de la situation.</p> <p style="text-align: center;"><b>NOTA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lorsque l'on est mis au courant d'une situation dangereuse, éliminer ou réduire le danger au minimum, si la chose est possible, et informer immédiatement les autorités supérieures du problème ou de la situation.</li> <li>2. Dans le cas de questions touchant la sécurité, annoter le numéro de référence RENS conformément aux instructions données à la partie 2, paragraphe 16.</li> </ol>

Figure 2-1 (feuille 1 de 3) Processus de RENS à l'unité

Step	Responsibility	Action
Review Draft (Cont)	Departmental Specialist (Cont)	<p>Determine if UCR merits further action:                      if <b>NO</b> – return to originator with appropriate explanation.                      if <b>YES</b> – staff UCR to the applicable OCIs within the Unit and Base for input. For example, if UCR has:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Flight Safety implications</b>, staff to Flight Safety Officer;</li> <li>b. <b>Ground Safety implications</b>, staff to General Safety Officer;</li> <li>c. <b>Life Support implications</b>, staff to Unit ALSEO; and</li> <li>d. <b>Supply implications</b>, staff to Unit Logistics/Supply Officer.</li> </ul> <p>Draft Block 32 recommendations, taking into consideration inputs received from OCIs.</p> <p>Submit Block 32 comments and list of appropriate action and information addressees to UCR Coordinator for action.</p>
	UCR Coordinator	<p>Review UCR for completeness.                      Submit UCR to the Senior Specialist Authority for approval.</p>
UCR Approval	Senior Specialist Authority	<p>Review and approve/reject UCR. Upon approval, the UCR must be saved whereby it will automatically be staffed to the NDHQ UCR Coordinator or appropriate TA/LCMM.</p>
UCR Post Approval	UCR Coordinator	<p>Action UCR as follows:</p> <p><b>Approved:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Make copies of UCR and attachments if required, the UCR and attachments are always available and accessible on the intranet database hosted by EMAP.</li> <li>b. Retain one copy of UCR and original attachments on file if required (refer to subparagraph a.).</li> <li>c. Advise internal OCIs as required.</li> <li>d. Identify Bring Forward (BF) dates in the database for replies on actions to be taken with quarantined items.</li> </ul> <p><b>Not Approved:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Return UCR to Departmental Specialist for rework/update.</li> </ul>

Figure 2-1 (Sheet 2 of 3) UCR Process at Unit

Étape	Responsable	Mesures
Examen de l'ébauche (suite)	Spécialiste départemental (suite)	<p>Déterminer si on doit poursuivre la procédure de RENS :            Si <b>NON</b> – Renvoyer le RENS à l'auteur, avec une explication suffisante.            Si <b>OUI</b> – Transmettre le RENS aux BC compétents de l'unité et de la base, aux fins de commentaires. Par exemple, si le RENS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <b>a des conséquences sur la sécurité des vols</b>, le transmettre à l'officier de la sécurité des vols;</li> <li>b. <b>a des conséquences sur la sécurité au sol</b>, le transmettre à l'officier de la sécurité générale;</li> <li>c. <b>a des conséquences sur la survie</b>, le transmettre à l'OESA de l'unité; et</li> <li>d. <b>a des conséquences sur l'approvisionnement</b>, le transmettre à l'officier de la logistique ou de l'approvisionnement de l'unité.</li> </ul> <p>Rédiger une ébauche de recommandations dans la case 32, en tenant compte des commentaires présentés par les BC.</p> <p>Soumettre les commentaires inscrits à la case 32 ainsi que la liste des destinataires pour action et information, au coordonnateur RENS, pour action.</p>
	Coordonnateur RENS	<p>Vérifier si le RENS est complet.            Soumettre le RENS au responsable des spécialistes supérieur, aux fins d'approbation.</p>
Approbation du RENS	Responsable des spécialistes supérieur	<p>Examiner et approuver ou rejeter le RENS. Si le RENS est approuvé, il doit être sauvegardé. Il sera alors automatiquement envoyé au coordonnateur RENS du QGDN, au RT ou au GCVN approprié.</p>
Après l'approbation du RENS	Coordonnateur RENS	<p>Prendre les mesures suivantes si le RENS est :</p> <p><b>Approuvé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Faire des copies du RENS et des pièces jointes, selon les besoins. Le RENS et ses pièces jointes sont toujours disponibles et accessibles sur l'intranet, dans la base de données hébergée par l'EMAP.</li> <li>b. Conserver au dossier un exemplaire du RENS ainsi que les pièces jointes originales (se reporter au sous-paragraphe a.).</li> <li>c. Aviser les BC internes, selon le cas.</li> <li>d. Inscrire la date de rappel (à rappeler – AR) dans la base de données pour vérifier les mesures à prendre dans le cas d'articles mis en quarantaine.</li> </ul> <p><b>Rejeté :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Renvoyer le RENS au spécialiste départemental aux fins de révision ou de mise à jour.</li> </ul>

Figure 2-1 (feuille 2 de 3) Processus de RENS à l'unité

<b>Step</b>	<b>Responsibility</b>	<b>Action</b>
Post Transmittal	UCR Coordinator	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Enter EDC of TA investigation.</li> <li>b. Hasten late replies (i.e. status of quarantined items).</li> <li>c. Coordinate transmission and receipt of UCR related correspondence.</li> <li>d. Maintain registry and master file if required.</li> </ul>
	Originator	Provide supporting documentation or advice as requested.
	Departmental Specialist	Provide supporting documentation and advice as requested.

Figure 2-1 (Sheet 3 of 3) UCR Process at Unit

Étape	Responsable	Mesures
Après la transmission	Coordonnateur RENS	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Inscrire l'EDC de l'enquête par le RT.</li> <li>b. Relancer les responsables dont les réponses sont en retard (mesures à prendre relativement aux articles mis en quarantaine).</li> <li>c. Coordonner la transmission et la réception de la correspondance touchant le RENS.</li> <li>d. Tenir un registre et un dossier principal.</li> </ul>
	Auteur	Fournir de la documentation complémentaire et donner des conseils, au besoin.
	Spécialiste départemental	Fournir de la documentation complémentaire et donner des conseils au besoin.

Figure 2-1 (feuille 3 de 3) Processus de RENS à l'unité





**PART 3****ADMINISTRATION AT INTERMEDIATE HEADQUARTERS****GENERAL**

1. UCRs may be raised which are within the capabilities of IHQ (e.g. Area, Formation or Group) to investigate. UCRs received from Units may be processed in one of two ways (see Figure 1-1):

As “Action Addressee” whereby the IHQ is considered TA/OPI responsible to resolve the unsatisfactory condition.

**UCR MANAGEMENT RESPONSIBILITIES**

2. **UCR Coordinator Responsibilities.** To ensure adequate control and expeditious handling, IHQ processing UCRs should have a focal point for communications between originating Units and other HQ. Therefore, IHQ should designate a UCR coordinator to:

- a. maintain a registry of UCRs received from originating Units. Refer to Part 4, paragraph 6., for minimum content of registry;

**NOTE**

IHQ shall maintain a registry of those UCRs for which they are listed as “Action Addressee”. IHQ may also elect to maintain files for “Info Addressees”.

- b. direct “Action Addressee” UCRs to the appropriate TA/OPI within the HQ;
- c. request initial EDC from TA/OPI;
- d. control the internal handling of UCRs by initiating a BF system and coordinate the external staffing of correspondence (e.g. replies);

**PARTIE 3****ADMINISTRATION AUX QUARTIERS GÉNÉRAUX INTERMÉDIAIRES****GÉNÉRALITÉS**

1. Certains RENS relèvent de la compétence d'un QGI (p. ex., un QG de secteur, de formation ou de groupe) qui devra faire enquête. Les RENS provenant des unités peuvent être traités selon l'une ou l'autre des méthodes suivantes (voir la figure 1-1) :

Si le QG est le « Destinataire pour action », il est à la fois le BPR et le RT; il lui incombe donc de corriger la défektivité signalée.

**RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE GESTION DES RENS**

2. **Responsabilités du coordonnateur RENS.** Pour assurer un contrôle efficace et un traitement rapide des RENS, le QGI responsable doit désigner un agent pour coordonner les communications entre les unités d'où proviennent les RENS et les autres QG. Le coordonnateur sera chargé des tâches suivantes :

- a. tenir à jour le registre des RENS envoyés par les unités. Se reporter à partie 4, paragraphe 6., pour savoir ce qu'il faut inscrire au registre;

**NOTA**

Les QGI doivent tenir un registre des RENS qui leur sont adressés à titre de « Destinataire pour action ». Ils peuvent aussi tenir des dossiers dans le cas des RENS qui leur sont adressés à titre de « Destinataire pour information ».

- b. déterminer quels sont les RT ou les BPR du QG auxquels il convient de transmettre les RENS à titre de « Destinataires pour action »;
- c. demander une première EDC au RT ou au BPR;
- d. contrôler le traitement des RENS au QG en mettant sur pied un système de rappel (AR) et coordonner l'acheminement des communications écrites destinées à l'extérieur (notamment les réponses);

- e. coordinate hastening actions;
- f. staff replies from other Units and HQ to the TAs and OCIs;
- g. maintain an archive of completed UCRs. Retain for a minimum of five years from completion date or until the equipment is phased out;
- h. initiate periodic UCR status reports as directed by HQ authorities; and
- i. close out UCR. Refer to Part 4, paragraph 35. for details.

**NOTE**

When an IHQ UCR coordinator has not been assigned, the organization listed as "Action Addressee" shall perform the coordinator's function.

3. The UCR Coordinator shall initiate hastening action when:

- a. an initial EDC is not received within the amount of time determined by the IHQ (i.e. **10** working days) following initial distribution of a UCR to the TA; or
- b. a hastener remains outstanding for more than **10** working days.

**4. Staffing Officer / TA Responsibilities.**

When an IHQ is listed as "Action Addressee" and has the capability to resolve the unsatisfactory condition, the Staffing Officer, as TA, is responsible to:

- a. open and maintain a master file for each assigned UCR;
- b. review the adequacy of assigned priority and, when required, initiate change action through the UCR Coordinator;
- c. advise all concerned of the EDC of the investigation and the implementation plan to correct the unsatisfactory condition;

- e. coordonner les relances;
- f. traiter les réponses adressées aux RT et aux BC par d'autres unités ou d'autres QG;
- g. archiver les RENS fermés. Les conserver pendant au moins cinq ans après la date de fermeture ou jusqu'à ce que le matériel soit éliminé;
- h. produire des comptes rendus périodiques de l'état des RENS, selon les instructions du QG; et
- i. fermer les dossiers RENS. Se reporter à la partie 4, paragraphe 35., pour les détails.

**NOTA**

Si le QGI n'a pas désigné de coordonnateur RENS, c'est le service désigné comme « Destinataire pour action » qui doit exécuter les tâches du coordonnateur.

3. Le coordonnateur RENS doit effectuer des relances quand :

- a. une première EDC fixée par le QGI (soit **10** jours ouvrables après la première transmission du RENS au RT) n'a pas été respectée; ou
- b. une relance n'a pas reçu de réponse dans les **10** jours ouvrables.

**4. Responsabilités de l'officier responsable du traitement ou du RT.**

Quand un QGI est mentionné comme « Destinataire pour action » et est en mesure de remédier à la situation, l'officier responsable du traitement des RENS, à titre de RT, doit :

- a. ouvrir et tenir un dossier pour chaque RENS qui lui est confié;
- b. vérifier le code de priorité attribué au RENS et, s'il y a lieu, le faire modifier en s'adressant au coordonnateur RENS;
- c. informer tous les intéressés de l'EDC de l'enquête et du plan de mise en œuvre, pour remédier à la défektivité;

- |  |  |
|--|--|
| <p>d. initiate and manage the investigation process;</p> <p>e. identify OCIs, other than HQ in the chain of command, and agencies that will participate in, or need to know about, the investigation of the unsatisfactory condition;</p> <p>f. coordinate OCI inputs, including inputs from other Units and HQ, as applicable;</p> <p>g. prepare and forward replies as required, including a final reply; and</p> <p>h. on completion of the investigation, advise all concerned of action(s) already taken or to be taken to resolve the deficiency. Close out the UCR and master file.</p> <p>5. When an IHQ is listed as “<b>Action Addressee</b>” but does not have the capability to resolve the unsatisfactory condition, the Staffing Officer is responsible to:</p> <p>a. coordinate with the IHQ UCR Coordinator and the appropriate HQ for the transfer of responsibility; and</p> <p>b. action the UCR in accordance with the guidelines at paragraph 6.</p> <p>6. <b>OCI Responsibilities.</b> When an IHQ is listed as “<b>Info Addressee</b>” and is tasked by another HQ/TA to provide information, the Staffing Officer, as OCI, is responsible to:</p> <p>a. investigate the problem internally and obtain inputs from other staff. The investigation should be thorough but brief and directed toward an assessment of the problem within the HQ area of responsibility (e.g. general to all Units with like materiel or unique to a geographical location);</p> <p>b. advise the TA of findings and recommendations; and</p> <p>c. retain a record of transactions as deemed necessary.</p> | <p>d. amorcer et gérer le processus d'enquête;</p> <p>e. déterminer quels BC autres que ceux des QG de la chaîne de commandement et quelles organisations participeront à l'enquête ou devront être informés de ses résultats;</p> <p>f. coordonner l'intervention des BC, y compris ceux d'autres unités et d'autres QG, selon le cas;</p> <p>g. préparer et transmettre les réponses, selon les besoins, y compris les réponses finales; et</p> <p>h. à la fin de l'enquête, informer tous les intéressés des mesures déjà prises ou à prendre pour corriger la défektivité. Fermer le dossier RENS et le dossier principal.</p> <p>5. Si un QGI est désigné comme « <b>Destinataire pour action</b> » mais ne dispose pas des ressources nécessaires pour régler le problème signalé, l'officier responsable du traitement des RENS doit :</p> <p>a. coordonner avec le coordonnateur RENS du QGI et le QG compétent le transfert de la responsabilité; et</p> <p>b. traiter le RENS conformément aux règles indiquées au paragraphe 6.</p> <p>6. <b>Responsabilités du BC.</b> Lorsqu'un QGI est le « <b>Destinataire pour information</b> » et qu'il est chargé par un autre QG ou RT de fournir des renseignements, l'officier responsable du traitement des RENS, à titre de BC, doit :</p> <p>a. faire enquête à l'interne au sujet du problème et obtenir les avis d'autres membres du personnel. L'enquête devrait être complète mais brève et faire le point sur le problème dans le cadre du secteur de responsabilités du QG (p. ex., déterminer si le problème touche toutes les unités détenant ce même matériel ou s'il est propre à un lieu);</p> <p>b. informer le RT des conclusions de l'enquête et des recommandations qui en découlent; et</p> <p>c. conserver un dossier des transactions, au besoin.</p> |
|--|--|

## REVIEW PROCESS

7. The TA assigned with the review of a UCR shall investigate the problem in depth and develop a way ahead to resolve the unsatisfactory situation. The TA may request inputs from other Units or HQ, assigning such priority and response time as deemed appropriate.

### NOTE

Refer to Figure 4-1 for additional details on review and staffing processes of UCRs.

## REPORTING

8. Staffing Officers shall report their findings in the most expeditious way, preferably via the intranet Website, other electronic means (i.e. fax, email, Internet or intranet) should only be used when there is no access to EMAP or by message. Refer to Part 4, paragraph 24. for details.

9. **Other Agencies Input.** Follow the guidelines provided in Part 4, paragraph 14.

## CHANGE IN PRIORITY

10. Only the TA can change a UCR priority. Refer to Part 4, paragraphs 11. and 12. for further details.

## HASTENERS

11. Timely resolution of the unsatisfactory condition is essential in ensuring the integrity of the UCR process. Whenever an EDC becomes overdue (as shown in the UCR register), the UCR Coordinator may request an update. Hasteners may also be used to ask for input that is outstanding.

## UCR CRITICAL REVIEW

12. Refer to Part 4, paragraphs 32., 33. and 34. for further details.

## UCR CLOSE OUT

13. Refer to Part 4, paragraphs 35., 36. and 37. for further details.

## EXAMEN DES RENS

7. Le RT à qui est confié le RENS doit étudier à fond le problème signalé et y trouver une solution. Le RT peut faire appel à d'autres unités ou QG, en précisant la priorité de ses questions et en fixant des échéances pour les réponses, selon le cas.

### NOTA

Se reporter à la figure 4-1 pour plus de détails sur le processus d'examen et de traitement des RENS.

## COMPTE RENDU

8. Les officiers responsables du traitement des RENS doivent transmettre leurs conclusions le plus rapidement possible, de préférence par l'intermédiaire du site Web intranet ou encore par message. Les autres voies électroniques (c.-à-d. le télécopieur, le courrier électronique, l'Internet ou l'intranet) ne doivent être utilisées que lorsqu'on n'a pas accès à l'EMAP. Voir la partie 4, paragraphe 24. pour les détails.

9. **Commentaires d'autres organisations.** Suivre les lignes directrices fournies à la partie 4, paragraphe 14.

## CHANGEMENT DE PRIORITÉ

10. Seul le RT est habilité à modifier la priorité d'un RENS. Se reporter à la partie 4, paragraphes 11. et 12. pour plus de détails.

## RELANCES

11. Pour que le traitement du RENS soit efficace, il est essentiel de corriger sans tarder le problème signalé. Chaque fois que l'EDC inscrite sur le RENS (et indiquée dans le registre des RENS) est dépassée, le coordonnateur RENS peut demander une mise à jour. Il peut également faire un rappel pour obtenir les réponses attendues.

## EXAMEN CRITIQUE DES RENS

12. Se reporter à la partie 4, paragraphes 32., 33. et 34. pour plus de détails.

## FERMETURE DES DOSSIERS RENS

13. Se reporter à la partie 4, paragraphes 35., 36. et 37. pour plus de détails.

**PART 4****UCR HANDLING PROCEDURES  
NATIONAL DEFENCE HEADQUARTERS****GENERAL**

1. NDHQ System/Equipment Managers (e.g. LCMMs and operational OPIs) are responsible for staffing investigations to resolve most materiel and software deficiencies, as well as related deficiencies to policies and procedures.

**STAFFING PROCESS**

2. The NDHQ UCR staffing and review process is detailed in Figure 4-1. Annex C lists divisional coordinators assigned as focal points for UCR staffing at NDHQ.

**NOTE**

When a divisional UCR coordinator has not been assigned, the organization listed as "Action Addressee" shall perform the coordinator's function.

**UCR COORDINATOR RESPONSIBILITIES**

3. To ensure adequate control and expeditious handling, NDHQ Divisions should have a focal point for communications with originating Units and other HQ. The Divisional UCR Coordinator is responsible to:

- a. ensure proper staffing of UCR related documentation received from Units or other HQ;
- b. manage the Divisional UCR Register/Database on EMAP;
- c. identify applicable TA when required;
- d. ensure that the TA responds with an initial EDC with a reasonable time;

**PARTIE 4****TRAITEMENT DES RENS AU QUARTIER  
GÉNÉRAL DE LA DÉFENSE NATIONALE****GÉNÉRALITÉS**

1. Les gestionnaires des systèmes et du matériel du QGDN (tels les GCVM et les BPR opérationnels) sont chargés de mener les enquêtes dans le but de régler la plupart des défauts relatifs au matériel et aux logiciels ainsi que les lacunes relatives aux politiques et procédures connexes.

**TRAITEMENT DES RENS**

2. Le processus de traitement et d'examen des RENS au QGDN est montré à la figure 4-1. L'annexe C donne la liste des coordonnateurs de division chargés de la transmission des RENS au QGDN.

**NOTA**

Si la division n'a pas nommé de coordonnateur RENS, c'est le service désigné comme « Destinataire pour action » qui fait office de coordonnateur.

**RESPONSABILITÉS DU COORDONNATEUR  
RENS**

3. Pour veiller à ce que les RENS soient adéquatement contrôlés et rapidement traités, les divisions du QGDN devraient désigner un responsable chargé de coordonner les communications entre les unités et les autres QG d'où proviennent les RENS. Le coordonnateur RENS d'une division assume les tâches suivantes :

- a. traiter la documentation reçue des unités ou d'autres QG relativement aux RENS;
- b. tenir à jour le registre ou la base de données des RENS de la division sur EMAP;
- c. désigner le RT pertinent au besoin;
- d. s'assurer que le RT lui fasse parvenir une EDC dans un délai raisonnable;

- e. monitor UCR progress within the division including the initiation of hasteners;
- f. initiate periodic UCR status reports as required by divisional authorities;
- g. record the close out of the UCR; and
- h. maintain an archive of completed UCRs within EMAP (a minimum of five years from completion date or until the equipment is phased out).

4. The Divisional UCR Coordinator shall initiate hastening action when:

- a. an **initial EDC** is not received within a reasonable amount of time following initial distribution of the UCR to the TA (i.e. for a "Routine" UCR, **10** working days, as determined by divisional procedures); or
- b. a **hastener** is outstanding for more than **10** working days.

#### TA RESPONSIBILITIES

5. The TA is responsible to:

- a. maintain and update each assigned UCR on the EMAP Website;
- b. review adequacy of assigned priority and, when required, initiate any change action;
- c. advise all concerned of the EDC of the investigation and the implementation plan to correct the unsatisfactory condition by maintaining the UCR update;
- d. initiate and manage the investigation process;
- e. identify OCIs, other than the HQ in the chain of command, and agencies (e.g. other materiel management organizations such as DDSAL, DFS, D Safe G, DQA) that will participate in, or need to know about, the investigation of an unsatisfactory condition;

- e. suivre les progrès des RENS à la division et, au besoin, relancer les responsables;
- f. produire des rapports périodiques sur l'état d'avancement des RENS, selon les instructions des autorités divisionnaires;
- g. consigner la fermeture des dossiers RENS; et
- h. archiver, dans l'EMAP, les RENS fermés. Les conserver pendant au moins cinq ans après la date de fermeture ou jusqu'à ce que le matériel soit éliminé.

4. Le coordonnateur RENS de la division doit prendre des mesures de relance dans les cas suivants :

- a. si une **EDC initiale** n'est pas fournie dans les délais prescrits après la transmission initiale du RENS au RT (dans le cas d'un RENS de priorité « Normal », dans les **10** jours ouvrables, d'après les procédures divisionnaires); ou
- b. lorsqu'une **relance** est restée sans réponse pendant plus de **10** jours ouvrables.

#### RESPONSABILITÉS DU RT

5. Le RT doit accomplir les tâches suivantes :

- a. tenir, sur le site Web de l'EMAP, un dossier principal pour chaque RENS qu'on lui confie et le mettre à jour;
- b. vérifier la priorité attribuée au RENS et, s'il y a lieu, le faire modifier;
- c. garder le RENS à jour pour informer tous les intéressés de l'EDC de l'enquête et du plan de mise en œuvre pour la correction du problème;
- d. amorcer et contrôler le processus d'enquête;
- e. désigner les BC, autres que les QG de la chaîne de commandement, et les organisations (p. ex., autres organisations de gestion du matériel dont le DSVAP, le DSV, le DSG et le DAQ) qui participeront à l'enquête ou qui doivent en être informés;

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>f. coordinate OCI inputs, including IHQ;</li> <li>g. prepare and forward replies as required, including a final reply on the UCR;</li> <li>h. on completion of the investigation, update the UCR with action(s) already taken or to be taken to resolve the deficiency, and close out the UCR master file; and</li> <li>i. for "Information Only" UCRs, provide an acknowledgment to the originator.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>f. coordonner la participation des BC, y compris les QGI;</li> <li>g. rédiger et transmettre les réponses selon les besoins, y compris les réponses finales;</li> <li>h. à la fin de l'enquête, mettre le RENS à jour et y inscrire toutes les mesures déjà prises ou à prendre pour corriger le problème, et fermer le dossier principal du RENS; et</li> <li>i. envoyer un accusé de réception à l'auteur d'un RENS « Pour information seulement ».</li> </ul> |
|--|---|

### UCR REGISTRY/DATABASE

6. The Divisional UCR Coordinator is responsible for monitoring and managing the Divisional UCR Registry/Database on the EMAP Website which shall be maintained to:

- a. record reported unsatisfactory conditions;
- b. track UCRs and associated actions throughout each phase of the UCR process (e.g. audit trail); and
- c. allow for quick retrieval of legacy information for subsequent use or trend analysis purposes.

7. The UCR Database contains:

- a. UCR reference number;
- b. date of receipt (i.e. date the file is opened, or date forwarded to the TA);
- c. assigned TA (e.g. designation);
- d. priority;
- e. UCR subject (i.e. short problem definition statement as detailed in Block 25 of the UCR);
- f. EDC and a BF system;
- g. equipment type, NSN, part number, ERN/EAC or CFTO number, as applicable;

### REGISTRE OU BASE DE DONNÉES DES RENS

6. Le coordonnateur RENS de la division doit contrôler et gérer le registre ou la base de données des RENS de la division, sur le site Web de l'EMAP afin de :

- a. consigner tous les états non satisfaisants signalés;
- b. suivre les progrès des RENS et des mesures connexes à chaque étape du processus RENS (p. ex., créer une piste de vérification); et
- c. retrouver rapidement des renseignements utiles aux fins d'utilisation ultérieure ou d'analyse des tendances.

7. La base de données des RENS doit contenir :

- a. le numéro de référence des RENS;
- b. la date de réception (c.-à-d. la date à laquelle le dossier a été ouvert ou transmis au RT);
- c. le RT désigné (titre);
- d. la priorité attribuée;
- e. l'objet du RENS (courte définition du problème, comme indiqué à la case 25 du RENS);
- f. l'EDC et le système AR;
- g. le type d'article, le NNO, le numéro de pièce, le NIM ou le code d'application du matériel ou le numéro de l'ITFC, selon le cas;

- h. status of investigation (i.e. references to action requests including hasteners, and interim replies); and
- i. close out date.

#### IDENTIFICATION OF TA

8. In the event that the user Unit UCR Coordinator cannot identify the TA, the Divisional UCR Coordinator is responsible to identify the appropriate TA (e.g. LCMM or other OPI) to investigate the problem. The following resources are available to assist the coordinator in making this selection:

- a. divisional responsibility indexes, where available;
- b. other divisional staff; and
- c. identification of TAs, OPIs, LCMMs, including NSNs, EACs, ERNs, etc. is available to **all divisions** through DGLEPM Intranet Equipment Mapping Application using EMM 2000+ at the following address:

<http://admmat.ottawa-hull.mil.ca/emap/>

On the sites main menu, select "Equipment Mapping" then select "EMM Lookup".

9. **Change in TA.** When a change of TA is necessary, whether due to misdirection of a UCR or a change in responsibility, the UCR may be reassigned as follows:

- a. transfer may be done directly from one TA to another regardless of Division. The originating TA should keep a copy of the email notification; or
- b. if the new TA is not known, the assistance of the Divisional UCR Coordinator may be called upon.

- h. des renseignements sur la progression de l'enquête (c.-à-d. mention des demandes d'intervention, y compris les relances, et des réponses provisoires); et
- i. date de fermeture.

#### DÉSIGNATION DU RT

8. Au cas où le coordonnateur RENS de l'unité utilisatrice ne pourrait identifier le RT, le coordonnateur RENS de la division est chargé de nommer le RT approprié (p. ex., GCVM ou autre BPR) qui devra réaliser l'enquête. Le coordonnateur peut recourir aux ressources suivantes pour faire ce choix :

- a. les listes de responsabilités assumées par les membres de la division, s'il en existe;
- b. les autres membres de la division; et
- c. **toutes les divisions** trouveront des listes des RT, des BPR, des GCVM, des NNO, des codes d'application du matériel, des NIM, etc., dans le portail d'application de répartition de l'équipement du site intranet du DGGPET, à l'aide de EMM 2000+, à l'adresse suivante :

<http://admmat.ottawa-hull.mil.ca/emap/>

Sur le menu principal du site, sélectionner « Répartition de l'équipement » puis « Recherche EMM ».

9. **Changement de RT.** Lorsqu'il faut changer de RT, parce que le RENS a été mal acheminé ou que les responsabilités ont été modifiées, le RENS peut être réacheminé de la façon suivante :

- a. il peut être transféré directement d'un RT à un autre, peu importe la division. Le RT qui envoie le document doit garder une copie du courriel d'avis; ou
- b. si on ne sait pas qui est le nouveau RT, on peut demander de l'aide au coordonnateur RENS de la division.



**TA MASTER FILE**

10. The TA shall maintain a master file for each of the assigned UCRs. The file shall contain:

- a. all the correspondence relating to a UCR in a chronological order;
- b. be assigned a file number (e.g. UCR No.) that is to be clearly marked on the file folder; and
- c. be retained for a minimum of **5** years from the date of completion of the UCR or until the equipment is disposed of.

**CHANGE IN PRIORITY**

11. When it is apparent that a UCR priority has been improperly assigned, the Supervisor to whom the TA reports shall authorize the change. When authorized to do so, the TA will:

- a. effect the change; and
- b. through the Divisional UCR Coordinator, notify all concerned, of the reasons for the change.

12. Further, when it is apparent that a UCR should be downgraded to "Information" the TA shall close the UCR, after obtaining adequate approval, and having advised the originating Unit in a "Final Reply" of the reasons why the UCR is being closed out without further investigation.

**INVESTIGATION**

13. The investigation shall focus on the resolution of the reported problem or the confirmation that the best course of action is to tolerate the status quo. To assist with the investigation, support may be requested from:

- a. DND resources including other users Units, intermediate level HQ, NDHQ staffs and specialist agencies such as Engineering Test Establishments (ETEs); and
- b. contractors.

**DOSSIER PRINCIPAL DU RT**

10. Le RT doit tenir à jour un dossier principal pour chaque RENS qui lui est confié. Ce dossier doit :

- a. contenir toutes les pièces de correspondance se rapportant au RENS, dans l'ordre chronologique;
- b. contenir un numéro de dossier (p. ex., celui du RENS) qui apparaîtra lisiblement sur la chemise; et
- c. être conservé pendant au moins **5** ans à partir de la date de fermeture du dossier du RENS ou jusqu'à ce que l'équipement soit éliminé.

**CHANGEMENT DE PRIORITÉ**

11. Si la priorité attribuée au RENS est clairement erronée, le chef de section dont relève le RT doit en autoriser la modification. Après avoir reçu cette autorisation, le RT doit :

- a. effectuer la modification; et
- b. en expliquer les raisons à tous les intéressés, par l'intermédiaire du coordonnateur RENS de la division.

12. De plus, lorsque le RT reçoit l'autorisation de ramener la priorité d'un RENS à « Information », pour des raisons valables, il doit fermer le dossier après avoir obtenu les approbations voulues et en avoir informé l'unité d'où provient le RENS au moyen d'une « Réponse finale » expliquant la raison de la clôture définitive de l'enquête.

**ENQUÊTE**

13. L'enquête doit viser la correction du problème signalé ou vérifier si le statu quo est la meilleure solution. Pour faciliter l'enquête, il est possible de demander l'appui :

- a. de ressources du MDN, y compris les membres des autres unités utilisatrices, des QG intermédiaires, des états-majors du QGDN et d'organismes spécialisés tels que les centres d'essais techniques (CET);
- b. d'entrepreneurs.

14. **Other Agencies Input.** OCIs shall report the result of their investigation to the TA in a timely manner. Unless otherwise negotiated with the TA, OCI inputs shall be submitted as follows:

- a. **Routine UCRs.** Within **30 working days** of receipt of the UCR or as agreed with the TA.
- b. **Urgent UCRs.** Within **5 working days** or as soon as possible.

15. **Follow-on Support.** Tasking procedures for contractor support to carry out tests or investigations shall be done in accordance with established procedures (normally found in contracts such as: R&O, TIES or TEMS).

16. When dealing with a contractor, the TA is authorized to communicate directly with the DND Quality Assurance Manager servicing the contractor's facility. Copies of all correspondence shall be sent to the applicable work centre office for quality assurance staff. If the Quality Assurance Manager is unknown, the TA can obtain the information from the appropriate Life Cycle Quality Manager (LCQM), or the NDHQ Divisional Coordinator listing found in Annex C.

## HASTENERS

17. Timely completion of the UCR is essential to the usefulness of the UCR process. Hasteners can be generated at any level in the chain of command, including the Divisional UCR Coordinator and the TA. For instance, hasteners can be used to request an update to a lapsed EDC or to request an outstanding reply.

## PROGRESS REPORTING

18. The TA is responsible to keep the originator abreast of the status of the investigation by providing:

- a. an initial EDC;
- b. interim replies, as required; and
- c. a final reply when a solution has been found.

14. **Commentaires d'autres organisations.** Les BC doivent remettre au RT dans les délais prescrits les conclusions de leur enquête. À moins qu'ils n'aient négocié d'autres conditions avec le RT, les BC doivent remettre leurs commentaires en fonction des échéances suivantes :

- a. **Dans le cas des RENS de priorité Normal.** Dans les **30** jours ouvrables suivant la réception du RENS ou selon le délai fixé par le RT.
- b. **Dans le cas des RENS de priorité Urgent.** Dans un maximum de **cinq** jours ouvrables ou le plus tôt possible.

15. **Soutien de suivi.** Les mesures visant à obtenir le soutien d'un entrepreneur dans le cadre d'essais ou d'enquêtes doivent être prises conformément aux procédures établies (en règle générale, spécifiées dans des contrats comme : R et R, SERT ou TEMS).

16. Quand il traite avec un entrepreneur, le RT peut communiquer directement avec le gestionnaire d'assurance de la qualité du MDN qui dessert l'installation de l'entrepreneur. Des copies de toute la correspondance échangée doivent être expédiées au centre pertinent d'assurance de la qualité. Si on ne sait pas à quel gestionnaire d'assurance de la qualité s'adresser, le RT peut demander ce renseignement au gestionnaire de la qualité du cycle de vie du matériel (GQCVM) approprié ou consulter la liste des coordonnateurs de division du QGDN qui se trouve à l'annexe C.

## RELANCES

17. Le respect des délais est essentiel à l'efficacité des RENS. S'il le faut, des relances peuvent être envoyées à tout niveau de la chaîne de commandement, y compris au niveau du coordonnateur RENS de la division et au niveau du RT. Les relances peuvent servir à demander une nouvelle EDC ou une réponse qui se fait attendre.

## RAPPORTS D'ÉTAPE

18. Le RT doit tenir l'auteur au courant de l'avancement de l'enquête en lui fournissant :

- a. une première EDC;
- b. des réponses provisoires, au besoin; et
- c. une réponse finale, lorsqu'une solution a été trouvée.

19. **Initial EDC.** An initial EDC shall be provided to all concerned as follows:

- a. **Routine UCRs.** Within **10** working days of receipt.
- b. **Urgent UCRs.** Within **5** working days of receipt.

20. **Interim Replies.** Interim replies provide assurance that the UCR review process is progressing as planned. These replies shall be generated when it is necessary to:

- a. update an EDC which has lapsed and advise all concerned of the progress to date, including difficulties encountered (if any);
- b. anticipate significant delays in carrying out the investigation; or
- c. reply to queries.

#### NOTE

Interim replies shall include a concise account of the UCR status. A response of "Under Investigation" is not adequate.

21. **Final Reply.** Once the investigation has been completed, the TA shall report promptly the findings of the investigation, the proposed resolution (e.g. problem resolution statement) and implementation strategies, regardless of when corrective action can be implemented.

22. The final reply should make reference to any agreements reached with OCIs, including specific joint technical and logistics agreements or arrangements. This is critical when dealing with safety UCRs.

23. Normally, the final reply is submitted under the authority of the Section Supervisor who may delegate this authority to the TA if the proposed plan of action is in agreement with OCI recommendations. **When there is disagreement with the OCI recommendations, delegation of authority to the TA is not permitted and an officer of equal or higher rank to the individual who submitted the diverging comments shall approve the reply.**

19. **Première EDC.** Cette date doit être fournie à tous les intéressés, dans les délais suivants :

- a. **RENS de priorité Normal.** Dans les **10** jours ouvrables suivant la réception du RENS.
- b. **RENS de priorité Urgent.** Dans les **5** jours ouvrables suivant la réception du RENS.

20. **Réponses provisoires.** Les réponses provisoires prouvent que le processus d'examen des RENS progresse comme prévu. Elles sont nécessaires dans les cas suivants :

- a. pour reporter une EDC dépassée et informer tous les intéressés des progrès réalisés, y compris les problèmes éventuels, le cas échéant;
- b. pour prévoir les retards importants que l'enquête pourrait accuser; ou
- c. pour répondre à des demandes de renseignements.

#### NOTA

Les réponses provisoires doivent comprendre un bref compte rendu de l'état d'avancement du processus RENS. Il ne suffit pas d'inscrire « Enquête en cours ».

21. **Réponse finale.** Lorsque l'enquête est terminée, le RT communique sans retard ses conclusions, la solution proposée (p. ex., énoncé de solution) et les stratégies de mise en œuvre, sans se soucier de la date à laquelle la mesure pourra être prise.

22. La réponse finale devrait faire mention de toute entente conclue avec les BC, y compris les accords et les arrangements précis pris au sujet des services techniques et logistiques communs. Ce détail est essentiel lorsqu'il s'agit d'un RENS ayant trait à la sécurité.

23. En règle générale, la réponse finale doit être approuvée par le chef de section ou le RT auquel celui-ci a délégué le pouvoir d'approbation si le plan d'action proposé est conforme aux recommandations du BC. **Si les recommandations du BC ne sont pas entérinées, il est interdit de déléguer ce pouvoir à un RT, et un officier de grade équivalent ou supérieur à celui de l'officier ayant adopté une opinion divergente doit approuver la réponse.**

## TRANSMISSION OF REPLIES

24. Any response or recommendations should be completed on the original UCR. Any information added here becomes immediately available to any and all interested parties and notifies the originator once the TA marks the UCR as complete, adds his particulars and saves the UCR.

25. All official correspondence with the originating Unit shall be directed to the Unit's UCR Coordinator.

## DISPOSITION OF QUARANTINED ITEMS

26. When Block 29 of the UCR indicates that materiel was quarantined, the TA shall provide appropriate disposition instructions within **10** working days of receipt of a UCR. Instructions are required to:

- a. release the item for repair; or
- b. arrange shipment to the destination at which an investigation is to be conducted.

27. The LCMM shall provide instructions immediately for quarantined items that are:

- a. high-value;
- b. in critical supply; or
- c. of interest to an investigation.

28. When shipment of an item is being arranged, instructions regarding its configuration, disposition and packaging are to be thorough and explicit to avoid loss, damage, or any other problems that might render the item valueless.

### NOTE

It is inappropriate for a TA to keep materiel in quarantine for longer than absolutely necessary.

## TRANSMISSION DES RÉPONSES

24. Toute réponse ou recommandation doit être inscrite sur le RENS original. Une fois que le RT indique que le RENS est fermé, qu'il donne ses coordonnées et qu'il sauvegarde le RENS, tout renseignement ajouté ici devient immédiatement disponible pour toutes les parties intéressées et l'auteur du RENS est avisé de sa fermeture.

25. Toutes les pièces de correspondance officielle avec l'unité ayant transmis le RENS doivent être adressées au coordonnateur RENS de l'unité.

## INSTRUCTIONS AU SUJET DES ARTICLES MIS EN QUARANTAINE

26. Lorsque la case 29 du RENS indique que du matériel a été mis en quarantaine, le RT doit donner, dans les **10** jours ouvrables suivant la réception du RENS, des instructions adéquates au sujet des mesures à prendre. Il doit notamment :

- a. autoriser la libération des articles à réparer; ou
- b. prendre des dispositions pour expédier les articles à l'endroit où l'enquête sera menée.

27. Le GCVM doit donner sans tarder des instructions quant à l'affectation des articles mis en quarantaine :

- a. qui sont de grande valeur;
- b. dont l'approvisionnement est critique; ou
- c. qui présentent de l'intérêt pour une enquête.

28. Lorsqu'un article est expédié, les instructions relatives à sa configuration, à son affectation et à son conditionnement doivent être complètes et claires, afin d'éviter toute perte, tout dommage ou tout autre problème qui risquerait de le rendre inutile à l'enquête.

### NOTA

Le RT ne doit absolument pas garder d'articles en quarantaine plus longtemps qu'il n'est nécessaire.

## SPECIAL CONSIDERATIONS

29. **Change in Entitlements.** When the problem resolution will cause a change in entitlement or in a Materiel Authorization Document (MAD), the complete UCR shall be sent to DMMD (assigned OPI) with the following additional information:

- a. recommended new entitlement by NSN, description and quantity;
- b. the old entitlement to be cancelled or changed; and
- c. the Units/Stations/Bases/Wings affected.

30. **Packaging.** When any aspect of a reported problem concerns packaging, DMMD shall be informed/consulted.

31. **US DoD Materiel.** If the reported problem is related to materiel procured from the US Department of Defense (DoD), determine whether or not a Report of Discrepancies (ROD) should be raised.

## UCR CRITICAL REVIEW

32. UCRs directed to NDHQ as "Action Addressee" and which remain open, shall be flagged by the UCR Coordinator for review by the TA after a period of **1** year from the date received.

33. The TA shall critically review the requirement to retain the outstanding UCR **open** by evaluating its impact on the equipment or process to which the unsatisfactory condition was reported. Once reviewed, the TA shall notify the UCR Coordinator and all others concerned of the actions to be taken to either close out the UCR or provide a new EDC.

34. When the UCR is to remain open, the TA shall make every effort to hasten the completion of the investigation.

## UCR CLOSE OUT

35. On completion of investigation and when a determination is made for a way ahead to remedy the unsatisfactory condition, the TA shall ensure that the

## CONSIDÉRATIONS PARTICULIÈRES

29. **Modification des quantités de matériel autorisées.** Lorsque la solution apportée modifie les quantités de matériel autorisées ou des documents d'autorisation du matériel, le RENS dûment rempli doit être transmis au DMMD (BPR assigné), accompagné des renseignements supplémentaires suivants :

- a. la nouvelle quantité recommandée, par NNO, y compris la description et la quantité pour chaque article;
- b. l'ancienne quantité à modifier ou à annuler; et
- c. la liste des unités, des stations, des bases et des escadres touchées.

30. **Conditionnement.** Si un aspect du problème signalé est lié à l'emballage du matériel, le DMMD doit être informé ou consulté.

31. **Matériel du Département américain de la Défense.** Si le problème signalé est lié à du matériel acheté du Département américain de la Défense (DoD), il faut déterminer s'il convient de préparer un « Report of Discrepancies » (ROD).

## EXAMEN CRITIQUE DES RENS

32. Quand le QGDN en est le « Destinataire pour action », les RENS qui sont toujours ouverts devraient être marqués par le coordonnateur RENS, aux fins d'examen par le RT, après **1** an à compter de la date de réception.

33. Le RT doit examiner d'un oeil critique la nécessité de maintenir le RENS **ouvert** en évaluant son effet sur le matériel ou le processus auquel la défektivité se rapporte. Après avoir étudié la situation, le RT doit aviser le coordonnateur RENS et les autres intéressés des mesures à prendre pour fermer le dossier ou pour fixer une nouvelle EDC.

34. Lorsque le RENS doit demeurer ouvert, le RT doit s'efforcer de hâter l'achèvement de l'enquête.

## FERMETURE DES DOSSIERS RENS

35. À la fin de l'enquête et lorsqu'une décision a été prise quant à la façon de corriger la défektivité signalée, le RT doit veiller à ce que le dossier RENS

UCR is closed out as soon as possible. The close out is **completed** on submission of the final reply when the TA completes his particulars in Block 33, inserts his response and saves the UCR. The UCR response now becomes available to the originating Unit and other interested parties.

36. **Follow on Action.** Not all investigations will lead to the immediate implementation of corrective action. The factors that normally play a major role in deciding which corrective actions are to be implemented on a priority basis include: operational requirement, safety considerations, funding availability, frequency of failure, availability of resources, and the TA work plan.

37. When the implementation of corrective action falls outside the UCR process, the following types of corrective action may be considered:

- a. implementing an engineering change;
- b. drafting a modification instruction;
- c. defining requirements for spares and repair parts;
- d. updating requirements for special tools and test equipment;
- e. updating technical data package (manuals, publications, drawings);
- f. updating requirements for translation;
- g. updating requirements for training;
- h. defining requirements for computing resources and special software;
- i. defining requirements for field engineering services and support;
- j. updating requirements for packaging, handling, storage and transport; and
- k. updating applicable policy and procedure documentation.

soit fermé dans les plus brefs délais. Le dossier est **fermé** quand la réponse finale est présentée, lorsque le RT inscrit ses coordonnées à la case 33, sa réponse, et sauvegarde le RENS. La réponse au RENS est maintenant disponible pour l'unité d'où provient le RENS ainsi que pour les autres parties intéressées.

36. **Suivi.** Toutes les enquêtes ne mènent pas à la mise en œuvre immédiate de mesures correctives. Parmi les facteurs qui influent de façon déterminante sur la décision de la priorité à accorder à la mise en œuvre de mesures correctives, mentionnons le besoin opérationnel, les considérations liées à la sécurité, les fonds disponibles, la fréquence de la défaillance, les ressources disponibles et le plan de travail du RT.

37. Lorsque la mise en œuvre de mesures correctives ne s'inscrit pas dans le processus RENS, les types de mesures suivants peuvent être envisagés :

- a. modification technique;
- b. rédaction d'une instruction de modification;
- c. définition des besoins en pièces de rechange et en réparation de pièces;
- d. mise à jour des besoins en matière d'outils spéciaux et de matériel d'essai;
- e. mise à jour des jeux de documents techniques (manuels, publications, dessins);
- f. mise à jour des besoins en matière de traduction;
- g. mise à jour des besoins en matière de formation;
- h. définition des besoins en matière de ressources informatiques et de logiciels spéciaux;
- i. définition des besoins en matière de services techniques et de soutien sur place;
- j. mise à jour des besoins en matière de conditionnement, de manutention, d'entreposage et de transport; et
- k. mise à jour des politiques et procédures pertinentes.



Step	Responsibility	Action
Receipt of UCR	Divisional UCR Coordinator	<p>Identify with assistance of other divisional staff (when required), the appropriate TA to carry out the investigation.</p> <p>Forward the UCR to the TA if the appropriate TA has not already been identified.</p> <p>When initial assignment is improper, reassign to appropriate TA and update registry.</p>
	TA	<p>Verify that the UCR falls within the TA's area of responsibility; if not, assist Divisional UCR Coordinator with reassignment.</p> <p>Review adequacy of priority.</p> <p>Review UCR and determine requirement for supplementary information (e.g. photos, draft modification leaflet, draft special inspections, etc.).</p> <p>Review Maintenance Management Information System (MMIS) data or other technical data banks (e.g. UCR database, contractor reports) to assess the extent of the problem.</p> <p>Determine the way ahead, such as applicable OCIs to conduct review, the extent of the investigation required, possible methods of carrying out the investigation, funding implications, etc.</p> <p style="text-align: center;"><b>NOTE</b></p> <p style="text-align: center;">Advise 1 CAD Winnipeg via email on the location (UCR control number), for Flight Safety UCRs and D Safe G for General Safety UCRs.</p> <p>Advise the originating Unit and other HQ, through the Divisional UCR Coordinator, of the investigation's <b>initial EDC</b>, within <b>10</b> working days of receipt of a <b>Routine</b> UCR and within <b>5</b> working days or as soon as possible for <b>Urgent</b> UCRs.</p> <p>When Block 29 of UCR "Holding for Investigation" is checked, provide disposal action for items under quarantine within <b>10</b> working days of UCR receipt. Refer to paragraphs 26., 27. and 28. for additional details.</p>

Figure 4-1 (Sheet 1 of 2) NDHQ Staffing and Review Process



Étape	Responsable	Mesures
Réception du RENS	Coordonnateur RENS de la division	<p>Avec l'aide d'autres membres de la division (au besoin), désigner le RT qui effectuera l'enquête.</p> <p>Transmettre le RENS au RT si le RT approprié n'a pas encore été désigné.</p> <p>Si le premier choix de RT n'est pas adéquat, désigner un nouveau RT et mettre le registre à jour.</p>
	RT	<p>S'assurer que l'objet du RENS relève du secteur de responsabilité du RT. Dans le cas contraire, aider le coordonnateur de la division à choisir un autre RT.</p> <p>Revoir les priorités, pour s'assurer qu'elles sont adéquates.</p> <p>Étudier le RENS et décider s'il faut des renseignements supplémentaires (par ex., des photographies, une ébauche d'instruction de modification ou d'inspection spéciale, etc.).</p> <p>Étudier les données du système d'information de gestion – maintenance (SIGM) ou d'autres bases de données techniques (par ex., base de données sur les RENS, rapports des entrepreneurs) pour évaluer l'ampleur du problème.</p> <p>Tracer la voie à suivre : désigner les BC qui feront l'étude, l'ampleur de l'enquête requise, les méthodes d'enquête à adopter, les fonds nécessaires, etc.</p> <p style="text-align: center;"><b>NOTA</b></p> <p style="text-align: center;">Transmettre, par courriel, une copie des RENS touchant la sécurité des vols au 1 DAC Winnipeg et ceux relatifs à la sécurité générale au DSG.</p> <p>Par l'intermédiaire du coordonnateur RENS de la division, communiquer à l'unité qui a soumis le RENS et aux autres QG concernés la <b>première EDC</b> fixée pour l'enquête, et ce dans les <b>10</b> jours ouvrables suivant la réception d'un RENS de priorité <b>Normal</b> et dans les <b>5</b> jours ouvrables suivant la réception d'un RENS de priorité <b>Urgent</b>.</p> <p>Si à la case 29 du RENS la mention « Retenu pour enquête » est cochée, indiquer dans les <b>10</b> jours ouvrables suivant la réception du RENS les mesures à prendre relativement aux articles mis en quarantaine. Voir les paragraphes 26., 27. et 28. pour plus de renseignements.</p>

Figure 4-1 (feuille 1 de 2) Processus de traitement et de coordination au QGDN

Step	Responsibility	Action
Problem Investigation	TA	<p><b>Initiate the technical investigation by:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. defining resources required;</li> <li>b. obtaining adequate funding to carry out the investigation, as required;</li> <li>c. tasking a contractor (e.g. a tasking on a TIES contract); and</li> <li>d. tasking of specialist agencies such as Director Quality Assurance (DQA) or ETEs to carry out the investigation.</li> </ul> <p><b>Monitor the progress of investigation by:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. keeping abreast of work being performed by the contracted agency;</li> <li>b. reviewing expenditures and schedules; and</li> <li>c. participating in progress review meetings and/or reviewing progress reports.</li> </ul> <p><b>Document progress in a TA Master File:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. advise all (through the Divisional UCR Coordinator) of progress and changes to the EDC when the time has lapsed by more than 5 working days via an interim reply.</li> </ul>
Close Out	Divisional UCR Coordinator	<p>Update registry/database in EMAP (i.e. record close out date).</p> <p>Retain information for a minimum of <b>5</b> years or until the equipment is phased out.</p>
	TA	<p>On completion of the investigation, review findings and decide on action(s) to be taken.</p> <p>Document the result of the investigation and necessary corrective actions.</p> <p>Reply to “Originator” by responding in the most expedient means. The original UCR form should be used. It provides instant access to the response by all interested parties (refer to paragraph 24.). Advise of all actions already taken or to be taken at a later date.</p> <p>Close TA master file and retain for a minimum of <b>5</b> years or until the equipment is phased out.</p>

Figure 4-1 (Sheet 2 of 2) NDHQ Staffing and Review Process

Étape	Responsable	Mesures
Enquête	RT	<p><b>Amorcer une enquête technique et, à cette fin :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. définir quelles sont les ressources nécessaires;</li> <li>b. obtenir un financement adéquat pour procéder à l'enquête, selon les besoins;</li> <li>c. charger un entrepreneur (dans le cadre d'un contrat SERT) d'effectuer le travail; et</li> <li>d. retenir les services d'organisations spécialisées, notamment le Directeur – Assurance de la qualité (DAQ) ou les CET, pour effectuer l'enquête.</li> </ul> <p><b>Suivre les progrès de l'enquête et, à cette fin :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. se tenir au courant des travaux exécutés par l'organisation embauchée à contrat;</li> <li>b. vérifier les dépenses et les échéanciers; et</li> <li>c. participer aux réunions d'examen d'avancement des travaux ou vérifier les rapports d'étape.</li> </ul> <p><b>Consigner les progrès dans le dossier principal du RT :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. au moyen d'une réponse provisoire, informer tous les intéressés (par l'intermédiaire du coordonnateur RENS de la division) des progrès et de tout changement à l'EDC, si l'échéance a été dépassée par plus de <b>5</b> jours ouvrables.</li> </ul>
Résolution du problème	Coordonnateur RENS de la division	<p>Mettre à jour le registre ou la base de données de l'EMAP (c.-à-d. inscrire la date d'achèvement).</p> <p>Conserver les renseignements pendant au moins <b>5</b> ans ou jusqu'à ce que l'équipement soit éliminé.</p>
	RT	<p>Une fois l'enquête terminée, examiner les conclusions et déterminer quelles sont les mesures à prendre.</p> <p>Consigner les conclusions de l'enquête et les mesures correctives nécessaires.</p> <p>Répondre à l'auteur en utilisant la méthode la plus rapide. On devrait utiliser le formulaire RENS car il permet à toutes les parties intéressées d'avoir accès à la réponse (se reporter au paragraphe 24.). Indiquer toutes les mesures déjà prises ou à prendre ultérieurement.</p> <p>Fermer le dossier principal du RT et le conserver pendant au moins <b>5</b> ans ou jusqu'à ce que le matériel soit éliminé.</p>

Figure 4-1 (feuille 2 de 2) Processus de traitement et de coordination au QGDN



## ANNEX A

## COMPLETION OF EMAP UCR FORM

The EMAP UCR form is completed as follows:

1. **First Block, Unnumbered – OPI Assigned.** Using the OPI assigned drop-down list, choose the appropriate TA. This has the benefit of placing the UCR in status “AWAITING REVIEW”. If this block is left blank, the UCR is automatically classified as status “PENDING” awaiting the Divisional NDHQ UCR Coordinator’s selection of an appropriate TA.

2. **Second Block, Unnumbered – ELEMENT (Army, Navy, Airforce) – Mandatory Block.**

3. **Block 1 – Priority – Mandatory Block.** Mark the desired priority of the UCR. Avoid unnecessary use of “Urgent” UCRs.

4. **Block 2 – Unit/Base/Wing/Ship.** Enter the name of originating Unit.

5. **Block 3 – UCR Reference No. – Mandatory Block.** The UCR reference number identifies the originating Unit affiliation, the year of submission, and the Unit’s locally assigned UCR serial number. The UCR reference number takes the form 2222/1997/005 (example only), broken down as follows:

- a. The first four digits are the Unit Identification Code (UIC) for the formation named in Block 2.
- b. The fifth and tenth characters are an oblique (slash), to separate the formation identification from the year of submission and serial number.
- c. The next four digits represent the year of submission (e.g. 1997).
- d. The remaining four digits are a serial number assigned by the Unit UCR Coordinator at the time of submission to the Senior Specialist Authority.

## ANNEXE A

## UTILISATION DU FORMULAIRE RENS EMAP

On remplit le formulaire RENS EMAP de la façon suivante ainsi :

1. **Première case, sans numéro – BPR assigné.** À l’aide du menu déroulant BPR assigné, choisir le RT approprié. Ceci met le RENS à l’état « En révision ». Si cette case est laissée vide, le RENS est classé « En attente », en attendant que le coordonnateur RENS de division du QGDN sélectionne un RT approprié.

2. **Deuxième case, sans numéro – ÉLÉMENT (Armée, Marine, Force aérienne) – Case obligatoire.**

3. **Case 1 – Priorité – Case obligatoire.** Sélectionner la priorité correspondant à la priorité du RENS. Éviter de choisir la priorité « Urgent » à moins que la situation ne le justifie.

4. **Case 2 – Unité/Base/Escadre/Navire.** Inscrire le nom de l’unité qui soumet le RENS.

5. **Case 3 – N° d’unité du RENS – Case obligatoire.** Ce numéro de référence permet de savoir quelle est l’unité qui soumet le RENS, l’année de soumission et le numéro de RENS attribué par l’unité. Le numéro d’unité du RENS se présente sous la forme 2222/1997/005 (par exemple), et se décompose de la façon suivante :

- a. Les quatre premiers caractères correspondent au code d’identification de l’unité (CIU) indiqué à la case 2.
- b. Les cinquième et dixième caractères sont des barres obliques, qui séparent le code d’identification de l’unité, l’année de soumission et le numéro de série.
- c. Les quatre chiffres qui suivent le premier groupe indiquent l’année de soumission (p. ex., 1997).
- d. Les quatre derniers chiffres correspondent au numéro assigné par le coordonnateur RENS de l’unité au moment de la soumission du RENS au responsable des spécialistes supérieur.

e. Maritime Command may add two additional characters to the UCR reference number to represent the originator's department (i.e. 2222/WT/2003/0005). The following is a list of departmental codes contained in a drop-down list in Block 3, Navy only:

- (1) 00 – Ship General;
- (2) AA – Air Detachment;
- (3) AT – Acoustic;
- (4) CT – Communications;
- (5) ER – Engineering;
- (6) HL – Hull;
- (7) ET – Electric;
- (8) TT – Tactical; and
- (9) WT – Weapons.

f. Identify, **Flight Safety** or **General Safety** UCRs, by adding a suffix (e.g. FS or GS) to the UCR reference number.

g. The Unit reference number field must be 14 characters in length in the format <UIC><4 digit year><serial number>, e.g. 9999/2003/0001. Identify **Supplementary** UCRs by adding a suffix (e.g. 2222/2003/0005/SUPP1) to the UCR reference number.

**NOTE**

The last four digits of the UCR reference number uniquely identify the particular UCR from others submitted by the Unit. The method of allocation is not important as long as the numbering system restarts January 1<sup>st</sup> each year.

6. **Block 4 – Date Submitted – Mandatory Block.** Using the drop-down calendar, enter date the originator submitted the UCR to the coordinator.

e. Le Commandement maritime peut ajouter deux caractères supplémentaires aux numéros de référence des RENS, pour désigner le département de l'auteur (p. ex., 2222/WT/2003/0005). La liste suivante donne les codes de département contenus dans un menu déroulant à la case 3. Ils ne s'appliquent qu'à la Marine :

- (1) 00 – Navire;
- (2) AA – Détachement de la Force aérienne;
- (3) AT – Acoustique;
- (4) CT – Communications;
- (5) ER – Moteurs;
- (6) HL – Coque;
- (7) ET – Systèmes électriques;
- (8) TT – Systèmes tactiques; et
- (9) WT – Armement.

f. Les RENS **relatifs à la sécurité des vols** ou **à la sécurité générale** se distinguent par l'ajout d'un suffixe (SV ou SG) au numéro de référence du RENS.

g. Le champ de numéro de référence de l'unité doit compter 14 caractères, dans le format <CIU><4 chiffres de l'année><numéro de série>. Par exemple : 9999/2003/0001. Les RENS **supplémentaires** se distinguent par l'ajout d'un suffixe au numéro de référence du RENS (p. ex., 2222/2003/0005/SUPP 1).

**NOTA**

Les quatre derniers chiffres du numéro de référence du RENS servent uniquement à différencier ce dernier des autres RENS transmis par l'unité. La méthode utilisée pour attribuer ce numéro est sans importance, pourvu que le système de numérotation recommence le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année.

6. **Case 4 – Date de soumission – Case obligatoire.** À l'aide du calendrier déroulant, indiquer la date à laquelle l'auteur a soumis le RENS au coordonnateur.

7. **Block 5 – Message Ref (If Applicable).** Enter message number and date-time group of the UCR message. Identify other correspondence in Block 30.

8. **Block 6 – Identification Data.** No entry.

9. **Block 7 – Nomenclature/Name.** Enter the name used in technical manuals for the item. When the UCR concerns publications, enter the word “Publication” and the NDID number, basic date, change number.

#### NOTE

For UCRs on publications, policies or procedures, ignore Blocks 7 to 24 as not applicable. Insert “Unknown” in Block 8 (refer to paragraph 10. for further information).

10. **Block 8 – NATO Stock No. – Mandatory Block.** A search feature is available on the form through equipment mapping. If NSN cannot be found, type “Unknown” in the block.

11. **Block 9 – Part No. or Circuit Designation.** Enter the manufacturer’s part number if available; otherwise, identify the part by circuit designation or figure and index numbers from technical publications.

#### NOTE

General Purpose Test Equipment (GPTE) users shall include Permanent Identification Number (PIN) in this block.

12. **Block 10 – Type or Model.** Enter the manufacturer’s type or model as shown on nameplates, record cards or equipment history records.

13. **Block 11 – Serial Number.** Enter the manufacturer’s serial number, if any.

14. **Block 12 – Manufacturer and Date.** Enter the manufacturer’s name or the NATO Commercial and Government Entity Code (NCAGE), and date of manufacture, when available.

7. **Case 5 – Référence du message (le cas échéant).** Inscrive le numéro du message et le groupe date-heure du message RENS. Indiquer les autres documents à la case 30.

8. **Case 6 – Données d’identification.** Ne rien inscrire.

9. **Case 7 – Nomenclature/Nom.** Indiquer le nom utilisé dans les manuels techniques pour désigner l’article. Lorsque le RENS traite de publications, inscrire le mot « publication » et le numéro d’IDDN, la date d’édition, ainsi que le numéro du modificatif.

#### NOTA

Pour les RENS relatifs aux publications, aux politiques ou aux procédures, ignorer les cases 7 à 24 puisqu’elles sont sans objet. Inscrive « inconnu » à la case 8 (se reporter au paragraphe 10. pour plus de renseignements).

10. **Case 8 – N° de nomenclature de l’OTAN – Case obligatoire.** Une fonction de recherche est disponible sur le formulaire, par l’intermédiaire de la fonction de répartition de l’équipement. Si on ne trouve pas le NNO, inscrire « inconnu » à la case.

11. **Case 9 – N° de la pièce.** Inscrive le numéro de pièce du fabricant, s’il est disponible. S’il ne l’est pas, identifier la pièce par le nom du circuit ou les numéros de figure et d’indice provenant de publications techniques.

#### NOTA

Les utilisateurs des appareils d’essai polyvalents (GPTE) doivent indiquer les numéros d’identification permanents (PIN) dans cette case.

12. **Case 10 – Type ou modèle.** Inscrive le type ou le modèle du fabricant tel qu’il figure sur la plaque d’identification, les fiches de service ou les fiches historiques de l’équipement.

13. **Case 11 – N° de série.** Inscrive le numéro de série du fabricant, le cas échéant.

14. **Case 12 – Fabricant et date.** Inscrive le nom du fabricant ou le code OTAN d’établissement d’état et privé (NCAGE) ainsi que la date de fabrication, si elle est disponible.

15. **Block 13 – Plan or Drawing Number.** Enter the plan or drawing number on which the item is identified.

16. **Block 14 – Work Unit Code/ERN.** For equipment having work Unit codes or Equipment Registration Numbers (ERNS), enter the correct code.

17. **Block 15 – Hours, Mileage, Months, EFC or Rounds Fired Since.** Circle the applicable term and enter all available information.

18. **Block 16 – Last Rebuild / R&O by.** Insert name of R&O or rebuild maintenance facility or contractor and date of last overhaul or rebuild.

19. **Block 17 – Type of Last Planned/ Preventive Maintenance.** When the item is part of equipment that has planned or preventive maintenance cycles, enter the last routine or scheduled maintenance performed before the failure.

20. **Block 18 – Contract No. (If Available).** Information in Blocks 18 through 21 retrace the path of an item received in unsatisfactory condition or being returned for warranty. Enter the contract number, if available, in Block 18 and indicate the type of contract. Contract types include:

- a. call-up against standing offer (PWGSC 942);
- b. requisition for goods and services (PWGSC 9200-1);
- c. purchase order (CG 111-2); and
- d. dealers estimate and work authorization order (DND 602).

21. **Block 19 – Received From.** Enter name of the supply depot or contractor that shipped the item.

22. **Block 20 – SD/IV No.** Enter the Supply Depot Issue Voucher (SD/IV) number if the item was received from a supply depot.

23. **Block 21 – Batch/Lot No.** Enter the batch or lot number if available. This data helps determine if the same condition exists in the entire batch or lot.

15. **Case 13 – N° de plan et de dessin.** Inscire le numéro de plan et de dessin sur lequel figure l'article.

16. **Case 14 – Code d'unité de travail/NIM.** Lorsqu'il s'agit de matériel qui comporte un code d'unité de travail ou un numéro d'immatriculation du matériel (NIM), inscrire le code approprié.

17. **Case 15 – Heures, kilométrage, mois, C max E et coups tirés depuis.** Encercler le terme qui s'applique et inscrire tous les renseignements disponibles

18. **Case 16 – Dernière réparation par.** Indiquer le nom de l'installation de réparation et de révision, de réparation, ou de l'entrepreneur ainsi que la date de la dernière révision ou réparation.

19. **Case 17 – Genre du dernier entretien planifié ou préventif.** Lorsque le matériel dont fait partie l'article fait l'objet d'un entretien planifié ou préventif, indiquer le type du dernier entretien courant ou périodique effectué avant la défaillance.

20. **Case 18 – N° de contrat.** Les cases 18 à 21 inclusivement servent essentiellement à retracer un article reçu dans un état non satisfaisant ou retourné à son fabricant en vertu de sa garantie. Inscire le numéro de contrat, si disponible, à la case 18 et indiquer le type de contrat, par exemple :

- a. commande subséquente à une offre permanente (TPSGCS 942);
- b. demande de biens et de services (TPSGCS 9200-1);
- c. bon de commande (ONGC 111-2); et
- d. devis estimatif du concessionnaire et commande de travail (DND 602).

21. **Case 19 – Reçu de.** Indiquer le nom du dépôt d'approvisionnement ou de l'entrepreneur qui a expédié l'article.

22. **Case 20 – N° de SD/IV.** Inscire le numéro du bordereau de distribution du dépôt d'approvisionnement lorsque l'article provient d'un dépôt d'approvisionnement.

23. **Case 21 – N° de lot.** Inscire ce numéro lorsqu'il est disponible. Ce renseignement permet de vérifier si tous les articles du lot sont dans le même état.



24. **Block 22 – Installed On.** Mark (X) the box identifying the piece of major equipment of which the item is a part.

25. **Block 23 – Equipment Identification/ Application Code.** Enter the code, which identifies components, spare parts, support equipment or special tools. The appropriate HQ UCR Coordinator uses this code, from code fields 2 and 3 of the item's NDID number, to identify the item's TA.

26. **Block 24 – CFR/Serial Number.** Enter the number that uniquely identifies the equipment in Block 23:

- a. aircraft – tail number;
- b. vehicle – CF Registration (CFR) number;
- c. maritime equipment – equipment serial number; and
- d. ground installation electronics – either the locally assigned serial number **or** the equipment serial number.

27. **Block 25 – Subject of Report – Mandatory Block.** Enter a one-line description of the unsatisfactory condition. Example: "Leaking fuel pump". For publications, identify deficient text, page, figure number or index number, as applicable.

28. **Block 26 – Failure-Date.** Enter date the item failed or date the unsatisfactory condition was first noted.

29. **Block 27 – Person-hours to Repair.** If the item has been returned to service, enter the labour hours needed to make the item serviceable.

30. **Block 28 – Number of Previous Failures.** If the problem has occurred before, show the frequency (e.g. two occurrences in seven months, five failures in two years, etc.). If this is the first occurrence, enter, "None". This research gives greater depth to the narrative in Block 31 and aids the TA.

24. **Case 22 – Article installé le.** Faire un (X) dans cette case pour indiquer le type d'équipement principal dont l'article fait partie.

25. **Case 23 – Code d'identité/appl. d'équip.** Inscire le code qui identifie les composants, les pièces de rechange, le matériel de soutien et les outils spéciaux. Le coordonnateur RENS du QG utilise ce code, formé des tranches du code 2 et 3 du numéro d'IDDN de l'équipement principal, pour identifier le RT responsable de l'article.

26. **Case 24 – Numéro matricule des Forces canadiennes et de série.** Inscire le numéro qui correspond uniquement à l'équipement indiqué à la case 23 :

- a. aéronef – suffixe numérique de l'aéronef;
- b. véhicule – numéro matricule des FC (NMFC);
- c. équipement maritime – numéro de série de l'équipement; et
- d. matériel électronique des installations au sol – numéro attribué sur place **ou** numéro de série de l'équipement.

27. **Case 25 – Sujet du rapport – Bloc obligatoire.** Fournir une brève description de l'état non satisfaisant. Par exemple : « pompe à carburant qui fuit ». Lorsqu'il s'agit de publications, indiquer le passage, la page, le numéro de la figure ou le numéro d'indice à corriger, selon le cas.

28. **Case 26 – Date de défektivité.** Inscire la date à laquelle l'article a fait défaut ou la date à laquelle l'état non satisfaisant a été signalé pour la première fois.

29. **Case 27 – Heures-personnes pour réparer.** Si l'article a été remis en service, indiquer le nombre d'heures qu'il a fallu pour rendre l'article utilisable.

30. **Case 28 – Nombre de défektivités précédentes (local).** Si le problème s'est déjà produit, en indiquer la fréquence (p. ex., deux défaillances en sept mois, cinq défaillances en deux ans, etc.). S'il s'agit de la première défaillance, inscrire « aucune ». Ces recherches enrichissent l'exposé présenté à la case 31 et elles aident le RT.

31. **Block 29 – Disposition.** Check (X) the box that describes the disposition action taken with the item:

- a. **Enclosed.** When the item is being sent with the UCR, check this box. When this box is checked, also check “Other” in Block 30.
- b. **Holding for Investigation.** When an investigation or a warranty claim is recommended (Block 31), check this box and attach a CF 942 tag annotated “Holding 60 days for investigation” to the item. Enter the UCR reference number, UCR submission date and the word “Quarantine” on the tag and return the item to Base/Wing Supply. Base/Wing Supply will quarantine the item for **60** days from the date of UCR submission to allow the appropriate HQ Technical Authority to issue instructions. The item shall be properly protected in quarantine to avoid loss. If shipping instructions are not received before the end of the 60-day period, the item shall be removed from quarantine and processed in the normal manner.
- c. **Returned to Supply for Disposal or Returned to Service.** For items repaired at Unit level check the “Returned to Service” box. For items not repairable at Unit level, check the “Returned to Supply” box.

**NOTE**

Attempts to repair items still under warranty normally void the warranty. **Such repairs at Unit level shall not be made without the express permission of the TA.**

32. **Block 30 – Enclosures.** Mark (X) the appropriate box or boxes that describe the enclosures. Further guidance follows:

- a. Enclosures may be added to the UCR at any point in the process. The person responsible for the addition shall specifically identify it in Block 31 or 32 as applicable.

31. **Case 29 – Disposition.** Cocher la case correspondant aux mesures prises :

- a. **Joint.** Si l'article est envoyé avec le RENS, cocher cette case. Lorsque vous cochez cette case, cochez également la case 30 marquée « Divers ».
- b. **Retenu pour enquête.** Lorsqu'une enquête ou un recours en garantie est recommandé (case 31), cocher cette case. Attacher à l'article une étiquette CF 942 sur laquelle est inscrit « Retenu pour enquête pendant 60 jours » et y inscrire le numéro de référence du RENS, la date de soumission du RENS et le mot « quarantaine » avant de retourner l'article à la section d'approvisionnement de la base ou de l'escadre. Celle-ci mettra l'article en quarantaine pendant **60** jours à compter de la date de présentation du RENS afin de permettre au responsable technique du QG de donner ses instructions. L'article en quarantaine doit être bien protégé contre la perte. Si aucune instruction d'expédition n'est reçue dans les 60 jours, l'article cesse d'être en quarantaine et doit être traité selon la procédure habituelle.
- c. **Renvoyé au dépôt pour élimination ou Remis en service.** Dans le cas des articles qui sont réparés à l'unité, cocher la case « Remis en service ». Dans les autres cas, cocher la case « Renvoyé au dépôt ».

**NOTA**

Toute tentative de réparer des articles encore sous garantie annule automatiquement cette garantie. **Ce genre de réparations ne peut être effectué au niveau de l'unité sans l'autorisation expresse du RT.**

32. **Case 30 – Pièces jointes.** Mettre un (X) dans les cases qui correspondent aux pièces jointes. Il faut prendre note de ce qui suit :

- a. On peut joindre des pièces au RENS à n'importe quelle étape de son traitement, à condition que la personne qui les joint les indique à la case 31 ou 32, selon le cas.

- b. When the “**Enclosures – Other**” box is checked, the specific nature of the enclosure is to be included in the narrative of Block 31.
33. The following rules apply when providing enclosures:
- a. Photographs, sketches, and other exhibits are to be scanned and attached as electronic enclosures or if scanning is not an option, placed in an envelope stapled to a hardcopy printout of the UCR and sent through regular DND mail direct to the TA or Division UCR Coordinator.
  - b. Photographs shall be scanned in at a high enough resolution to show appropriate detail. If hard copy is absolutely necessary, normal sizes 12.7 cm by 12.7 cm and 12.7 cm by 17.8 cm are acceptable for submission. However, black and white photographs submitted for a proposed modification leaflet shall be either 20.3 cm by 25.4 cm or 20.3 cm by 20.3 cm, depending on the negative format.
  - c. Colour photographs display more information than black-and-white therefore use of a digital camera is recommended. However, photographs intended for modification leaflets and other publications should be black and white for ease of copying.
  - d. Photographs shall include a legible scale indicator. A UCR reference number shall be either included or marked on photographs. An overlay for marking photographs is recommended. However, when photographs are marked, use white or black waterproof ink, and include an additional set of unmarked photographs.
  - e. An item, photograph or exhibit which **must** be sent by mail or other means must be enclosed with a hard copy of the UCR and shall be placed in a securely closed plastic bag labelled with the UCR number and fastened to the UCR. The package should be sent direct to the TA or the Division UCR Coordinator.
- b. Lorsque la case « **Pièces jointes – Autres** » est cochée, il faut indiquer la nature de la pièce jointe dans l’espace réservé au texte de la case 31.
33. Il faut respecter les règles suivantes lorsqu’on joint des pièces :
- a. Les photographies, croquis et autres documents doivent être balayés et joint en tant que pièces jointes électroniques. Si le balayage n’est pas une option, les pièces jointes doivent être mises dans une enveloppe agrafée à une copie papier du RENS et envoyées par le courrier régulier du MDN directement au RT ou au coordonnateur RENS de la division.
  - b. Les photographies doivent être balayées à une résolution suffisamment haute pour faire ressortir les détails pertinents. Si une copie papier est absolument nécessaire, les dimensions habituelles sont de 12.7 cm sur 12.7 cm ou de 12.7 cm sur 17.8 cm. Cependant, les photographies en noir et blanc qui accompagnent une instruction de modification doivent mesurer 20.3 cm sur 25.4 cm ou 20.3 cm sur 20.3 cm, selon les dimensions du négatif.
  - c. Les photographies en couleur montrent plus de détails que les photographies en noir et blanc. On recommande donc d’utiliser un appareil photo numérique. Cependant, pour les instructions de modification et autres publications, les photographies utilisées devraient être en noir et blanc pour faciliter la reproduction.
  - d. Les photographies doivent comporter un indicateur d’échelle lisible. Un numéro de référence de RENS doit y figurer ou les accompagner. Il est recommandé d’utiliser un calque pour marquer les photographies. Utiliser de l’encre indélébile blanche ou noire pour les inscriptions, et joindre un jeu supplémentaire de photographies non marquées.
  - e. Les objets, photographies ou preuves qui doivent être envoyés par la poste ou par d’autres moyens doivent être joints à une copie papier du RENS et être placés dans un sac de plastique fermé hermétiquement et portant une étiquette indiquant le numéro du RENS. Ce sac doit être fixé au RENS. Il doit être envoyé directement au RT ou au coordonnateur RENS de la division.

34. **Block 31 – Amplifying Details – Mandatory Block.** Use the subheadings on the form to organize the narrative. Ensure the condition is properly described, and if possible, include specific recommendations. If necessary, use annexes to amplify or support Block 31. No signatures are required; however, the originator shall include particulars, e.g. name, rank and phone number.

#### NOTES

1. Specific details on conditions and events associated with the unsatisfactory condition are necessary in resolving the problem. Mention all relevant factors (e.g. warranty status, circumstances at time of fault, probable cause, action taken).
2. Allegations of substandard workmanship or management, by either a contractor or the government, may have legal or contractual implications. Such allegations shall be fully substantiated.

35. **Block 32 – Substantiation.** The Departmental Specialist prepares comments and recommendations on how to proceed with the UCR. These recommendations shall take into account the result of any investigation(s) carried out at Unit level. Even when there is no comment, include the particulars of the Departmental Specialist in Block 32 as an indication that the UCR was properly staffed.

36. **Approval/Releasing Authority.** The Senior Specialist Authority upon review of the recommended course of action, approves or rejects the UCR. If approved, Block 32 is signed and the UCR forwarded on to the UCR Coordinator for routing. If the UCR is rejected, the Senior Specialist Authority indicates the problem to the Departmental Specialist and returns the UCR for corrective action and re-submission.

37. **Block 33 – TA Response.** The TA's response shall be recorded in Block 33.

34. **Case 31 – Détails complémentaires – Case obligatoire.** Utiliser les sous-rubriques du formulaire pour organiser le texte. S'assurer que le problème est bien décrit et, le cas échéant, faire des recommandations précises. Au besoin, utiliser des annexes pour développer ou étayer les renseignements indiqués à la case 31. Aucune signature n'est nécessaire, mais l'auteur devrait donner ses coordonnées, c.-à-d. son nom, son grade et son numéro de téléphone.

#### NOTA

1. Des détails précis sur les conditions et les circonstances liées à l'état non satisfaisant sont nécessaires pour résoudre le problème. On doit mentionner tous les facteurs pertinents (état de la garantie, circonstances au moment de l'anomalie, causes probables, mesures prises).
2. Toute allégation relative à un niveau d'exécution ou de gestion insatisfaisant de la part d'un entrepreneur ou du gouvernement peut avoir des répercussions légales ou contractuelles. Ces allégations doivent être accompagnées de toutes les justifications pertinentes.

35. **Case 32 – Justification.** Le spécialiste départemental prépare des commentaires et des recommandations quant à la façon de traiter le RENS. Ces recommandations doivent tenir compte des résultats de toute enquête effectuée au niveau de l'unité. Même en l'absence de commentaires, il faut indiquer à la case 32 les coordonnées du spécialiste départemental pour montrer que le RENS a été adéquatement traité.

36. **Autorité approbatrice.** Le responsable des spécialistes supérieur, après avoir examiné les mesures recommandées, approuve ou rejette le RENS. S'il l'approuve, il appose sa signature à la case 32, et le RENS est transmis au coordonnateur RENS aux fins d'acheminement. S'il le rejette, il en indique la raison au spécialiste départemental et renvoie le RENS pour qu'il soit corrigé et soumis de nouveau.

37. **Case 33 – Réponse du RT.** La réponse du RT doit être inscrite à la case 33.

38. Although the final reply to the originator's Unit may be delayed due to on-going investigations, etc., it would be prudent of the TA to provide initial information to the Unit as soon as possible.

**NOTE**

The TA may provide an initial response through the most expeditious means of communications (e.g. phone call, facsimile, message, email, etc.) but the final response shall be as stated in paragraph 38.

39. **Electronic Application.** When the UCR is closed, the TA shall send notification (through the Divisional UCR Coordinator) to all concerned to inform them that they should review the UCR final decision.

40. **Non-Electronic Application.** Block 33 shall be completed and copies of the response shall be distributed as described under the "Transmission of Replies" section (refer to Part 4, paragraphs 24. and 25.) of this policy.

38. Même si la réponse finale à l'unité d'où provient le RENS peut être retardée en raison des enquêtes, etc., il serait prudent que le RT fournisse des renseignements initiaux à l'unité dans les plus brefs délais.

**NOTA**

Le RT peut fournir une réponse initiale en utilisant les moyens de communication les plus rapides (téléphone, télécopie, message, courriel, etc.) mais la réponse finale doit être conforme au paragraphe 38.

39. **Application électronique** – Lorsque le RENS est fermé, le RT devra en aviser (par l'intermédiaire du coordonnateur RENS de la division) tous les intéressés et informer ceux-ci qu'ils devraient étudier la décision finale relative au RENS.

40. **Application non électronique** – La case 33 doit être remplie et des copies de la réponse seront distribuées tel que prévu dans la partie portant sur la transmission des réponses de la présente politique (se reporter à la partie 4, paragraphes 24. et 25.).



**APPENDIX 1****UNSATISFACTORY CONDITION REPORT (UCR)****ANNEX A****NOTES**

1. The first two blocks of the EMAP UCR are unnumbered. The “Assigned OPI” block contains a button which allows the operator to select the proper OPI. Information is drawn from the EMM 2000+ module.
2. The “Element” block is a mandatory block and contains a button to select “Army, Navy or Air Force”.

**APPENDICE 1****RAPPORT D'ÉTAT NON SATISFAISANT (RENS)****ANNEXE A****NOTA**

1. Les deux premières cases du RENS EMAP ne sont pas numérotées. La case « BPR assigné » comprend un bouton qui permet de sélectionner le BPR approprié. Les renseignements sont obtenus du module EMM 2000+.
2. La case « Élément » est une case obligatoire qui comprend un bouton qui permet de sélectionner « Armée, Marine ou Force aérienne ».

**UNSATISFACTORY CONDITION REPORT (UCR) - Microsoft Internet Explorer provided by DND/CF**

National Defence / Défense nationale

**Unsatisfactory Condition Report (UCR)**

UCR Page 1 | UCR Page 2 | AMPLIFICATION DETAILS | SUBSTANTIATION DETAILS | NDHQ Response

**UCR INFORMATION**

STATUS: **UNKNOWN**

ASSIGNED OPI:  [OPI List](#)

ELEMENT\*: ARMY

1. PRIORITY\*:

2. UNIT/SHIP:

3. UNIT UCR NO.\*:  [\\*\\*Unit UCR No. format...](#)

4. DATE SUBMITTED\*:

EST. DATE OF COMPLETION:

5. MESSAGE REF.:

**EQUIPMENT INFORMATION**

6. IDENTIFICATION DATA: FAILED ITEM

7. NOMENCLATURE:

8. NATO STOCK NUMBER\*:  [\\*\\*Look up using Equipment Mapping...](#)

9. PART NO.:

10. TYPE OR MODEL:

11. SERIAL NUMBER:

12. MANUFACTURER AND DATE:

13. PLAN/DRAWING NUMBER:

14. WORK UNIT CODE:

NEXT HIGHER ASSEMBLY:

\*\*NOTE: Type "UNKNOWN" if NSN cannot be located. [Stock Number Format](#)

\*\*NOTE: Type "UNKNOWN" if NSN cannot be located.

Local intranet

Figure A1-1 EMAP – UCR Page 1 – Originator

**RAPPORT D'ÉTAT NON SATISFAISANT (RENS) - Microsoft Internet Explorer provided by DND/CF**

National Defence / Défense nationale

**Rapport d'état non satisfaisant (RENS)**

Page 1 du RENS | Page 2 du RENS | DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES | DÉTAILS DE JUSTIFICATION | Réponse du QSDN

**INFORMATION SUR LE RENS**

STATUT: **UNKNOWN(F)**

BPR ASSIGNÉ:  [Liste du BPR](#)

ÉLÉMENT\*: ARMÉE

1. PRIORITÉ\*:

2. UNITÉ/NAVIRE:

3. NUMÉRO D'UNITÉ DU RENS\*:  [\\*\\*Vérifiez en utilisant la Répartition de l'équipement?](#)

4. DATE DE SOUMISSION\*:

DATE PRÉVUE D'ACHÈVEMENT:

5. RÉFÉRENCE DU MESSAGE:

[\\*\\*Format de numéro de l'unité RENS...](#)

**INFORMATION SUR L'ÉQUIPEMENT**

6. DONNÉES D'IDENTIFICATION: ARTICLE DÉFECTUEUX

7. NOMENCLATURE:

8. NUMÉRO DE NOMENCLATURE DE L'OTAN\*:  [\\*\\*Vérifiez en utilisant la Répartition de l'équipement?](#)

9. NUMÉRO DE LA PIÈCE:

10. TYPE OU MODÈLE:

11. NUMÉRO DE SÉRIE:

12. FABRICANT ET DATE:

13. NUMÉRO DE PLAN ET DE DESSIN:

14. CODE D'UNITÉ DE TRAVAIL:

ENSEMBLE SUPÉRIEUR SUIVANT:

\*\*REMARQUE : Inscrivez "INCONNU" s'il s'avère impossible de trouver le NNO

\*\*REMARQUE : Inscrivez "INCONNU" s'il s'avère impossible de trouver le NNO

Done

Local intranet

Figure A1-1 EMAP – Page 1 du RENS (auteur)



Figure A1-2 EMAP – UCR Page 2 – Originator

Figure A1-2 EMAP – Page 2 du RENS (auteur)

Figure A1-3 EMAP UCR – Amplification Details (Originator)

Figure A1-3 RENS EMAP – Détails supplémentaires (auteur)

The screenshot shows a web browser window titled "UNSATISFACTORY CONDITION REPORT (UCR) - Microsoft Internet Explorer provided by DND/CF". The main heading is "Add Substantiation Details". On the left, there is a large text area labeled "(DEPARTMENTAL SPECIALIST)\*". On the right, there are several input fields: "UNIT SPECIALIST OFFICER\*", "RANK", "APPOINTMENT:", "TEL.NO." (with a format of ( ) - . ), "EMAIL ADDRESS\*", and "DATE\*" (with the value "27-JUL-2007" and a calendar icon). At the bottom left, there are "SAVE" and "CANCEL" buttons.

Figure A1-4 EMAP UCR – Departmental Specialist Substantiation Details

The screenshot shows a web browser window titled "RAPPORT D'ÉTAT NON SATISFAISANT (RENS) - Microsoft Internet Explorer provided by DND/CF". The main heading is "Ajoutez Les Détails De Justification". On the left, there is a large text area labeled "(SPÉCIALISTE DÉPARTEMENTAL)\*". On the right, there are several input fields: "RESPONSABLE PRINCIPAL DE SPÉCIALITÉ\*", "GRADE", "RENDEZ-VOUS:", "NUMÉRO DE TÉLÉPHONE" (with a format of ( ) - . ), "ADRESSE ÉLECTRONIQUE\*", and "DATE\*" (with the value "27-JUL-2007" and a calendar icon). At the bottom left, there are "SAVE" and "CANCEL" buttons.

Figure A1-4 RENS EMAP – Détails de justification du spécialiste départemental

Figure A1-5 EMAP UCR – NDHQ Technical Authority Response

Figure A1-5 RENS EMAP – Réponse du responsable technique du QGDN

**ANNEX B****MESSAGE FORMAT UCR**

1. The message form UCR shall convey the same information that would be detailed on a hard copy UCR form. Additional information can be included in a paragraph following Block 32. The message UCR will use the following paragraph headings as a formatted message:

**ANNEXE B****RENS SOUS FORME DE MESSAGE**

1. Le RENS sous forme de message doit contenir les mêmes renseignements qu'un formulaire papier RENS. On peut ajouter des renseignements supplémentaires dans un paragraphe, à la suite de la case 32. Le RENS sous forme de message comprendra les paragraphes suivants :

<b>MESSAGE FORMAT UCR</b>	<b>RENS SOUS FORME DE MESSAGE</b>
<b>PRIORITY:</b>  Use "Routine" (unless "Priority" in precedence is justified by the urgency).	<b>PRIORITÉ :</b>  Utiliser « Normal » (à moins qu'un autre code de priorité ne soit justifié).
<b>FROM:</b>  Originating Unit	<b>DE :</b>  Unité d'où provient le RENS
<b>TO:</b>  NDHQ OTTAWA (for Division Coordinator and item LCMM as applicable) or IHQ or area (as applicable)  <b>NOTE</b>  Identify only one action addressee.	<b>À :</b>  QGDN, OTTAWA (Coordonnateur de la division ou GCVN, selon le cas) ou QGI ou QG de secteur (selon le cas)  <b>NOTA</b>  N'indiquer qu'un seul destinataire pour action.
<b>INFO:</b>  Other maintainer Units/agencies, HQ as applicable	<b>INFO :</b>  Autres unités ou organisations de maintenance ou autre QG, s'il y a lieu
<b>SUBJECT:</b>  UCR _____	<b>OBJET :</b>  RENS _____
<b>REF:</b> (as applicable)	<b>RÉF :</b> (s'il y a lieu)

**NOTES**

1. The text of the message shall convey all of the information that would otherwise be detailed in a regular UCR.

**NOTA**

1. Le texte du message doit fournir tous les renseignements que devrait normalement contenir le formulaire RENS.

**NOTES (Cont)**

2. Each paragraph of the message shall begin with the actual block number listed on the UCR form followed by the applicable information (e.g. 3. – 2222/1997/0410).
3. List only those “Block Numbers” for which information is required.

**NOTA (suite)**

2. Chaque paragraphe doit être précédé du numéro de case pertinent, suivi des renseignements (p. ex., 3. – 2222/1997/0410).
3. N’inscrire que les numéros de cases pour lesquelles des renseignements sont nécessaires.

**ANNEX C****NDHQ DIVISIONAL COORDINATORS****ANNEXE C****COORDONNATEURS DE DIVISION DU QGDN**

<b>Division</b>	<b>Coordinator Coordonnateur</b>	<b>For Pour</b>	<b>Electronic Address Adresse électronique</b>
DGAEPM DGGPEA	DAEBM 3-3-7 DEAGO 3-3-7	Aerospace Equipment Matériel aérospatial	Tel./Tél.: (613) 991-9854 Fax/Téloc.: (613) 993-2764
DGMEPM DGGPEM	DMMS 3-2-3 DSGM 3-2-3	Maritime Equipment Matériel naval	Tel./Tél.: (819) 997-7498 Fax/Téloc.: (819) 997-7058
DGLEPM DGGPET	DLERM 2-6 DARET 2-6	Land Equipment Matériel terrestre	Tel./Tél.: (819) 997-9491 Fax/Téloc.: (819) 994-8710
DGEPS DGSPE	DQA 2-7 DAQ 2-7	Quality Assurance Assurance de la qualité	Tel./Tél.: (819) 994-8993 Fax/Téloc.: (819) 994-1648
J4/Mat/DGLog J4/Mat/DGLog	DMMD DDMG	Logistics Support Soutien logistique	Tel./Tél.: (819) 994-9954 Fax/Téloc.: (819) 994-9975 + Help Desk

