

	<u>Dysfonctionnements</u>	MAN5 c4 9 octobre 2020
	MANAGEMENT	Page 1/9

Revue : directeur SQ, directeur du Parc
Parties intéressées : Organisme certificateur

Exigences légales et réglementaires : Néant	Exigences internes : Néant
--	----------------------------

Infrastructure nécessaire : Ordinateurs
Environnement de travail : Sans objet

Cette procédure définit les modalités de recherche, d'analyse et de mise en œuvre de solutions pour les dysfonctionnements avérés ou potentiels, les réclamations et les appels.

Ce concept s'applique à la qualité de notre travail et non au support de notre intervention (Ouvrage ou matière). C'est par exemple le constat d'un essai de pression non représentatif, et non pas le fait que le tuyau ne soit pas étanche. Il ne faut donc pas confondre un essai « négatif » (Canalisation non conforme) avec un essai mal réalisé (Prestation non conforme).

1. Surveillance du produit dans les processus de réalisation

Les caractéristiques des prestations sont surveillées par les contrôles systématiques directement intégrés dans les procédures de réalisation.

Les particularités de notre travail nous amènent à considérer que le traitement habituel d'une prestation défectueuse est le rejet des résultats. Toutefois, les commentaires associés aux résultats d'essais peuvent être repris pour satisfaire aux exigences.

Dans d'autres cas, les résultats peuvent être acceptés par dérogation, après dialogue avec le client. Cela pourrait se produire dans le cas de difficultés techniques de réalisation de la mission. Par exemple : seuls 30 % du linéaire des conduites d'assainissement ont pu être contrôlés.

Enfin le produit peut être déclassé pour d'autres usages.

	<u>Dysfonctionnements</u>	MAN5 c4 9 octobre 2020
	MANAGEMENT	Page 2/9

2. Surveillance des processus et maîtrise du produit non conforme

Les services certifiés utilisent une fiche d'amélioration (FA4) pour enregistrer les anomalies. Elle existe sous forme papier et sous forme de base de donnée avec des états d'impression.

La fiche d'amélioration sert

- d'enregistrement
- de support de réflexion
- à constater les changements documentaires à opérer
- à auditer la réalité et l'efficacité des solutions décidées

Il s'agit d'anomalies détectées en interne (personnel) ou en externe (réclamations, appels). Cela déclenche des actions correctives, destinées à éviter la réitération d'un écart constaté.

Le risque de défaut d'impartialité est analysé en continu selon les événements rencontrés en cours d'année : retour d'agents, évolutions d'activité (nature, chiffre d'affaires), recrutement, nouveaux clients, nouvelle réglementation. Si cette situation peut avoir des conséquences sur l'impartialité de l'organisme, des corrections et des actions correctives sont alors mises en œuvre selon le dispositif de traitement des dysfonctionnements (fiches d'amélioration FA4).

Il peut également s'agir d'anomalies potentielles qui seront détectées en interne et appelées actions préventives.

Le même formulaire support et la même base de données sont utilisés dans tous les cas.

2.1 Traitement des appels et des réclamations

Les appels ainsi que les réclamations (orales, téléphoniques, écrites ou par tout autre moyen) sont traités d'après le logigramme ci-après.

Acteurs
(n° de
paragraphe)

Traitement des réclamations et des appels

Documents

1 à 6 : Directeur
technique

7 : Agents du
périmètre

8, 9, 10 : Agents,
Directeur technique,
Directeur du Parc,
Responsable Qualité

11 : Directeur du
Parc

12 : Directeur du
Parc et Directeur
technique

13 : Agents du
périmètre

14, 15 : Responsable
Qualité, auditeur,
superviseur

16 : Directeur
technique

17 : Responsable
Qualité

1 Réclamation ou appel

2 Examiner la réclamation ou l'appel

3

Appel ou réclamation
recevable ?

non

oui

4 Accuser réception

5 Demander le n° d'enregistrement
et remplir la fiche d'amélioration

6 Prendre la décision des corrections
requises

7 Mettre en œuvre les corrections

8 Rechercher les causes et le contexte

9 Rechercher les solutions

Voir les autres incidences :

10 - Modifier le mode opératoire ?

- Intervenir sur le matériel ?

11 : Directeur du
Parc

11 Prendre la décision des actions à mettre
en oeuvre

12 : Directeur du
Parc et Directeur
technique

12 Faire une réponse au plaignant (en
précisant les corrections effectuées et les
actions correctives décidées)

13 : Agents du
périmètre

13 Mettre en œuvre les actions décidées

14, 15 : Responsable
Qualité, auditeur,
superviseur

14 Mesurer l'efficacité des actions mises en oeuvre

15 Action efficace ?

non

oui

16 : Directeur
technique

16 Notifier au plaignant de la fin du
processus de traitement de la
réclamation ou de l'appel

17 : Responsable
Qualité

17

Fin du traitement de la réclamation ou de l'appel

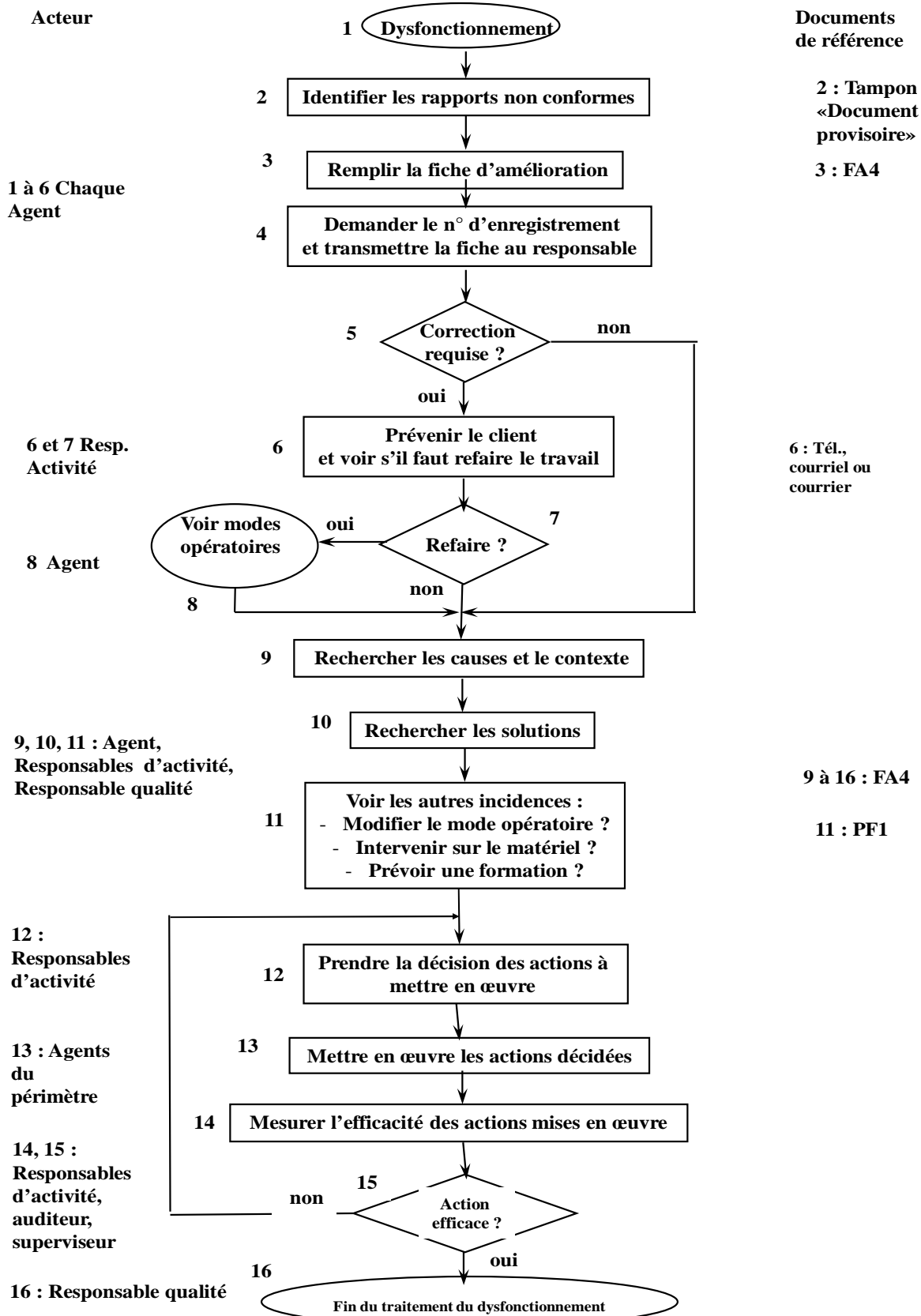
5 : FA4

17 : FA4

2.2 Maîtrise du produit non-conforme

Les actions entreprises doivent assurer qu'un produit non conforme est identifié, n'est pas transmis par erreur, et fait l'objet d'un traitement adéquat pour régler le ou les problèmes.

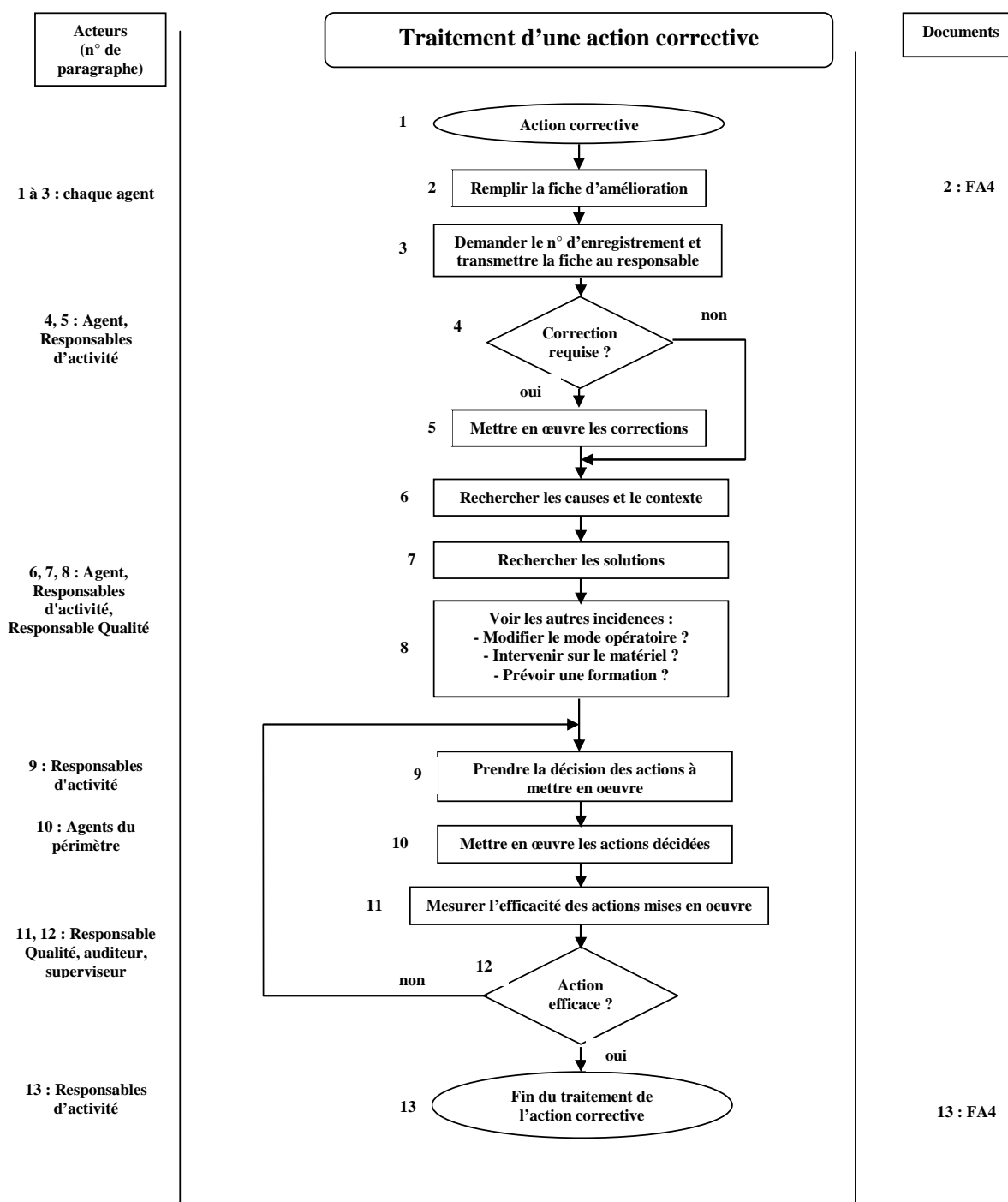
Document valable uniquement en ligne



2.3 Actions correctives

L'action corrective sert à empêcher la réapparition d'un dysfonctionnement ou d'une autre situation indésirable détectée. Chacun est invité à signaler tout dysfonctionnement au moyen d'une fiche d'amélioration. Les fiches d'amélioration sont relevées, enregistrées par le Coordinateur Qualité, synthétisées et, le cas échéant, détaillées en Revue de Direction.

Les actions correctives font l'objet d'un compte rendu en Revue de Direction. Cette revue peut également être à l'origine d'une action corrective.

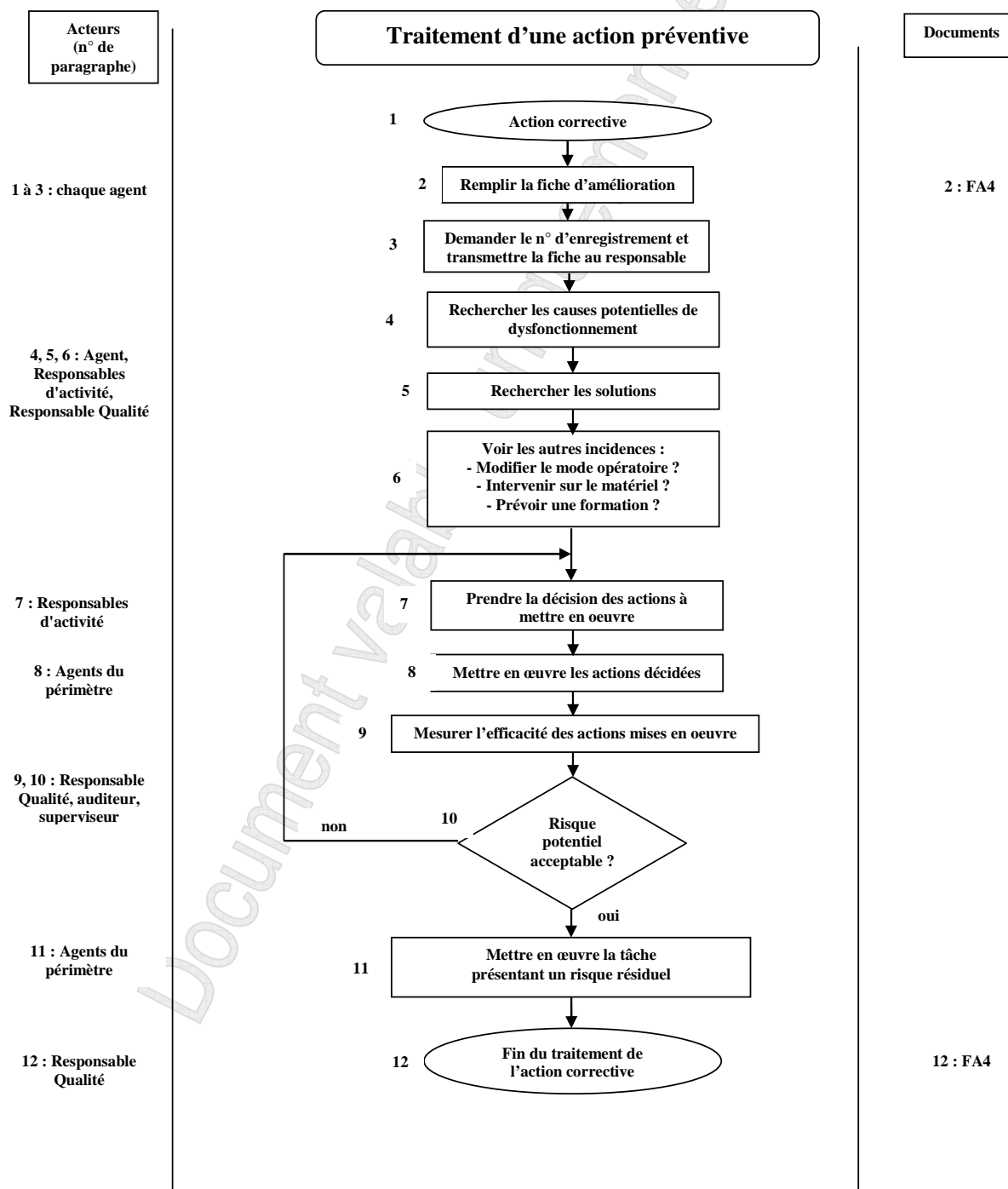



2.4 Actions préventives

L'action préventive sert à éviter l'occurrence d'un risque prévisible.

Chacun est invité à signaler toute zone à risque au moyen d'une fiche d'amélioration. Les fiches d'amélioration sont relevées, enregistrées par le Coordinateur Qualité, synthétisées et, le cas échéant, détaillées en Revue de Direction.

Les actions préventives font l'objet d'un compte rendu en Revue de Direction. Cette revue peut également être à l'origine d'une action préventive.



	<u>Dysfonctionnements</u>	MAN5 c4 9 octobre 2020
	MANAGEMENT	Page 8/9

3. Imprimés spécifiques

Fiche d'amélioration pour non conformité (FA4) ou base de données Systeme_qualite\fa4\ logiRR1.mdb
Plan de formation (PF1)

4. Termes et définitions

Réclamation : Expression d'une insatisfaction relative aux activités certifiées émise par une personne ou un organisme auprès de nos services, à laquelle une réponse est attendue.

Appel : Demande adressée par le fournisseur de l'objet de l'inspection auprès du service Contrôle Réseau pour que ce service reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet.

Correction : Intervention de manière à rendre un travail ou un résultat conforme aux spécificités exigées.

Ecart : Non-satisfaction aux exigences prescrites (constituant une non-conformité ou non).

Action corrective : Modification d'un élément du Système Qualité de façon à ce qu'une non-conformité constatée ne se reproduise.

Action préventive : Modification d'un élément du Système Qualité de façon à ce qu'une non-conformité potentielle ne se reproduise.

5. Archivage

Les documents et enregistrements sont archivés selon la procédure de gestion des enregistrements (COM1).

	<u>Dysfonctionnements</u>	MAN5 c4 9 octobre 2020
	MANAGEMENT	Page 9/9

6. Synthèse des modifications

Date	Indice	Objet de la modification
02/06/1998	w	Création
21 avril 1999	a1	Meilleure intégration de la fiche d'amélioration dans le traitement des améliorations (13PR02)
21 avril 1999	a1	Refonte totale du traitement des réclamations (13PR01)
27 novembre 2001	b1	Passage en norme 2000
19 septembre 2003	b2	Ajout d'un paragraphe "actions correctives"
2 août 2005	b3	Intégration de la procédure hygiène et sécurité, accentuation de la distinction entre « action corrective » et « action préventive »
28 septembre 2007	b4	Traitement des observations d'audit interne
20 novembre 2007	b5	Traitement des recours (§ 5)
8 novembre 2010	b6	Traitement des écarts d'audit
3 octobre 2011	b7	Corrections sur les acteurs de la mesure de l'efficacité et la chronologie des étapes de traitement d'un dysfonctionnement
11 février 2014	c1	Extension du traitement des dysfonctionnements et réclamations au traitement des appels
18 juin 2015	c2	Surveillance du risque de défaut d'impartialité
9 septembre 2016	c3	Mise à jour direction
9 octobre 2020	c4	Suppression des informations concernant les autres services que le PDE