



Traçabilité des modifications

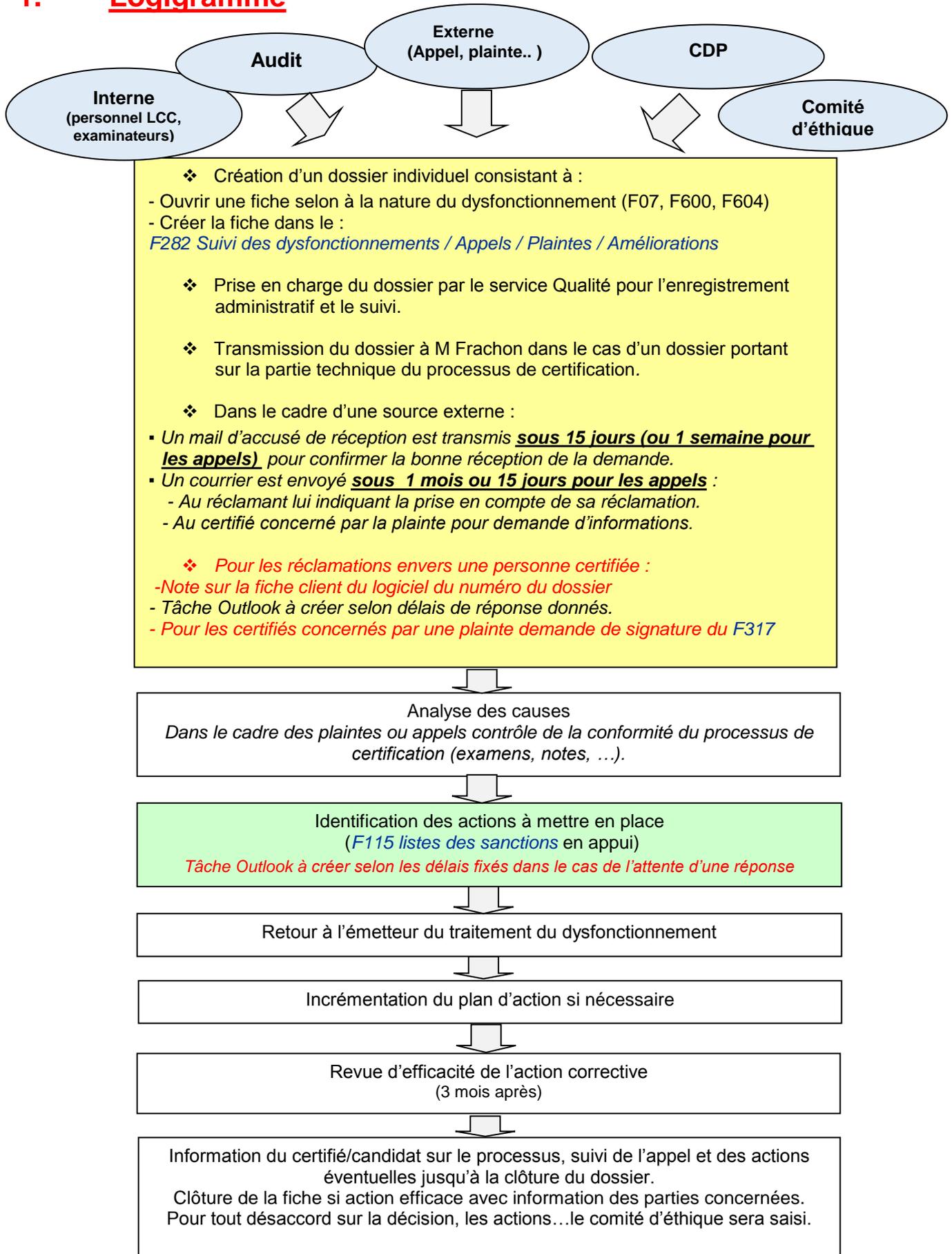
Date	Version	Objet
13/04/2007	A	Création du document.
18/05/2007	B	Prise en compte des propositions d'améliorations
12/04/2010	C	Modifications suite à remarques du Cofrac : Harmonisation des termes « appels et réclamations » Evolution du F07
12/05/2010	D	Modification du F07 suite remarques Audit Interne Analyse des causes, Nom du décideur
20/09/2012	E	Mise à jour de la procédure suite modification F07/ Création revue d'efficacité Rajout de délai et envoi du F317 pour les certifiés concernés par des plaintes
04/12/2013	F	Définition des actions d'amélioration Définition des types de fiches (appel, réclamation tiers...) partie 3. Mise à jour du F07 (catégories, preuves lors de la revue d'efficacité)
16/03/2015	G	Mise à jour de la procédure en intégrant les spécificités pour les plaintes et appels.
20/11/2017	H	Mise à jour de la procédure pour inclure les nouveaux formulaires spécifiques aux plaintes et appels.
22/02/2018	I	Modification des délais de retours pour le traitement des plaintes

	NOM / PRENOM / FONCTION	DATE	VISA
REDACTION	ALBERT Marjorie Directrice	22/02/2018	
VERIFICATION	Delphine GUILLAUME Assistante Qualité	22/02/2018	
	FRACHON Benjamin Responsable Technique	22/02/2018	
VALIDATION	COUSSE Christophe Gérant	22/02/2018	

Sommaire

1.	<i>Logigramme</i>	4
2.	<i>Source de dysfonctionnement</i>	5
3.	<i>Catégories</i>	5
4.	<i>Identification de la fiche</i>	6
5.	<i>Détail du suivi</i>	6
6.	<i>Analyse des causes</i>	6
7.	<i>Identification des actions à mettre en place</i>	7
8.	<i>Retour vers l'émetteur</i>	7
9.	<i>Incrémentation du plan d'action</i>	7
10.	<i>Revue d'efficacité</i>	8
11.	<i>Validation des actions</i>	8
12.	<i>Revue de direction</i>	8
13.	<i>Amélioration continue</i>	8

1. Logigramme



2. Source de dysfonctionnement

Plusieurs sources de dysfonctionnement ont été identifiées :

- Interne
 - Personnel LCC
 - Examineurs
- Non-conformités détectées en audit
- Externe : appels et Plaintes
 - Candidats / Certifiés (Appels ou plaintes)
 - Tiers, Consommateurs, clients de nos certifiés (Plaintes)
- Comité du Dispositif Particulier
- Comité d'éthique

3. Catégories

- Toutes les fiches ouvertes suite à un problème interne (écart Audit, problème sur session,...) seront enregistrées en tant que **Dysfonctionnements** via le formulaire *F07 Fiche de dysfonctionnement – d'amélioration*
 - 2 types de dysfonctionnements sont possibles :
 - **Dysfonctionnement mineur** : Un dysfonctionnement mineur est un dysfonctionnement qui n'influence pas la qualité de nos prestations (mauvaise identification d'un document, bilan annuel réalisé après échéance,...)
 - **Dysfonctionnement majeur** : Un dysfonctionnement majeur est un dysfonctionnement qui influence la qualité de nos prestations (non respect de l'indépendance, non respect des délais de traitement des examens,...)
- Toutes les réclamations provenant de clients de nos certifiés ou de personnes liées aux diagnostics réalisés par nos certifiés seront enregistrées en tant que **Plaintes** via le formulaire *F600 Fiche de suivi des plaintes*
- Toutes les demandes émanant de nos candidats / certifiés concernant le processus de certification seront enregistrées en tant que **Appels** via le formulaire *F604 Fiche de suivi des appels*
- Toutes les suggestions visant à améliorer les process mis en place afin d'avoir une meilleure qualité de l'ensemble des prestations de Qualixpert seront enregistrées en tant que **Améliorations** via le formulaire *F07 Fiche de dysfonctionnement – d'amélioration*

4. Identification de la fiche

Les différentes fiches de suivi identifient :

- La date de réception de la plainte/appeal ou la date d'ouverture de la fiche de dysfonctionnement.
- L'auteur de l'enregistrement
- Pour les plaintes et appels : le nom du réclamant, le numéro du candidat concerné et les domaines visés par la réclamation.
- L'objet de l'enregistrement.

5. Détail du suivi

Les actions, analyses et décisions sont décrites tout au long des fiches de suivi de façon à tracer l'état d'avancement du traitement de l'appel, plainte ou dysfonctionnement avec à minima :

- L'envoi d'un mail confirmant la prise en compte de la réclamation dans le cas où la source est externe.
- L'envoi de courriers pour informer les différentes parties du suivi des actions mises en place.
- L'analyse de la conformité du processus de certification dans le cas de fiches relatives à un candidat ou certifié.

6. Analyse des causes

La personne qui analyse les causes des dysfonctionnements doit noter les causes repérées dans la partie « Analyse des causes ».

Il procède à l'analyse par la méthode dite des « 5 pourquoi » qui vise à répondre à la question « pourquoi » à chaque cause trouvée. Cette opération sera répétée 5 fois maximum ce qui permet de décliner le maximum de causes.

Il a ainsi en charge avec le responsable qualité de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour aboutir à l'identification des actions à mettre en place.

Exemple : réunion, groupe de travail, entretien individuel, consultation d'intervenants extérieurs, demande de devis,...

Dans le cadre d'une plainte ou d'un appel, l'analyse porte principalement sur le processus de certification ou la partie technique de l'activité des certifiés. Dans ce cas-là l'analyse des causes de la réclamation sera effectuée par du personnel n'ayant pas été impliqué dans l'objet de la plainte ou dans la décision qui fait l'objet de l'appel.

Pour tout désaccord, le comité d'éthique pourra être saisi.

7. Identification des actions à mettre en place

Les actions décidées lors de l'analyse des dysfonctionnements sont enregistrées dans la partie « Actions curatives » et « Actions correctives ».

Un dysfonctionnement, appel ou plainte peuvent ne pas aboutir sur l'identification d'actions à mettre en place (dysfonctionnement exceptionnel, coût élevé, efficacité relative, ...); néanmoins, même classé sans suite, tout enregistrement a été analysé.

Différentes actions peuvent être décidées :

- Action curative :

Action visant à éliminer l'effet d'un dysfonctionnement **défecté**.

- Action corrective :

Action visant à éliminer la cause d'un dysfonctionnement **défecté**.

- Action préventive :

Action visant à éliminer la cause d'un dysfonctionnement **qui pourrait arriver ou son itération**.

Afin de pouvoir suivre les fiches de dysfonctionnements de façon individuelle, une tâche de rappel sera créée si un délai est donné au certifié pour apporter une réponse.

8. Retour vers l'émetteur

Ce retour consiste à informer l'émetteur :

- De l'analyse du dysfonctionnement, des éventuelles actions décidées et de leur délai de mise en œuvre.
- De la fin du processus de traitement de la plainte ou de l'appel.

Nota : Ces deux étapes peuvent se faire de manière simultanée ou séparée dans le cadre d'une analyse nécessitant un délai important.

9. Incrémentation du plan d'action

Les actions décidées lors de l'analyse des dysfonctionnements sont enregistrées dans la partie « Référence action » des fiches.

Ces actions sont intégrées au F04 Plan d'action par le Responsable Qualité si la mise en œuvre de ces actions nécessite un plan d'action spécifique.

10. Revue d'efficacité

La revue d'efficacité programmée 3 mois après la mise en place des actions, permet de vérifier si les actions décidées sont efficaces.

Dans ce cas, la fiche peut-être clôturée.

Dans le cas où les actions ne s'avèrent pas efficaces pour solutionner le dysfonctionnement identifié, la fiche reste ouverte et de nouvelles actions sont décidées.

11. Validation des actions

Le Responsable Qualité appose son visa :

- Lorsqu'il a pris connaissance du dysfonctionnement, de l'appel ou de la plainte
- Lors de la revue d'efficacité le cas échéant
- Lorsqu'il valide la clôture de la fiche

12. Revue de direction

Les dysfonctionnements, appels et plaintes constituent un élément d'entrée de la revue de direction. Le Responsable Qualité a en charge de synthétiser les enregistrements afin de pouvoir en effectuer la revue en revue de direction (liste non exhaustive) :

- Nombre de non conformités
- Sources
- Etat des actions décidées
- Efficacité

13. Amélioration continue

Les dispositions mises en place dans le cadre de la maîtrise des dysfonctionnements s'inscrivent dans une dynamique d'amélioration continue. L'objectif est d'identifier les dysfonctionnements, les analyser afin d'aboutir sur des actions à mettre en place et d'assurer le suivi de tout le système.

Des actions sont parfois lancées spontanément dans le but d'améliorer notre système. Un formulaire F07 est alors créé avec le même suivi que pour un dysfonctionnement mais identifiées sous le nom d'Amélioration.