




CHANGEMENT DE VERSION			
Version	Date	Motifs	Pages concernées
01	07/05/2009	Création	
02	07/12/2011	Modification 6. Description du processus, de l'activité Modification du logigramme	2 4
03	30/10/2015	Intégration des indicateurs de suivi et de l'affichage dans la procédure	3 et 4
04	Avril – Mai 2017	Intégration de la différenciation avec les demandes de travaux et lien avec la procédure Achats	2 à 4
05	Automne 2022	Mise à jour post fusion et ajout propositions d'amélioration	Toutes
06	26/01/2024	Simplification de l'outil qualité de gestion des dysfonctionnements et propositions d'amélioration	2 et 3

## SOMMAIRE

<b>1. OBJET</b> .....	<b>2</b>
<b>2. DOMAINE D'APPLICATION</b> .....	<b>2</b>
<b>3. DEFINITIONS, ABREVIATIONS, TERMINOLOGIES</b> .....	<b>2</b>
<b>4. REFERENCES</b> .....	<b>2</b>
<b>5. ÉVALUATIONS</b> .....	<b>2</b>
<b>6. CIRCUIT DE DECLARATION ET DE SUIVI DES DYSFONCTIONNEMENTS ET PROPOSITIONS D'AMELIORATION</b> .....	<b>2</b>
6.1. Constaté un dysfonctionnement et/ou proposer une action d'amélioration .....	3
6.2. Réceptionner et enregistrer de la déclaration .....	3
6.3. Analyse en comité de pilotage et suivi d'indicateurs.....	4
<b>7. LOGIGRAMME</b> .....	<b>4</b>

	Rédaction	Validation	Approbation
Date	29/02/2024	29/02/2024	4/03/2024
Nom	Gwénaëlle GUILLON	Julien SCHOONHEERE	Pierrick MARTIN
Fonction	Assistante Qualité - AST	Responsable Pôle IPRP/AST & Qualité	Directeur Général
Signature			

## 1. OBJET


Cette procédure décrit les principes de gestion des dysfonctionnements internes et des propositions d'amélioration autres que celles issues des audits internes.

## 2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure concerne tous les processus de réalisation et supports du service. Elle est applicable à **l'ensemble du personnel.**

## 3. DEFINITIONS, ABREVIATIONS, TERMINOLOGIES

**Dysfonctionnement** : évènement perturbant le bon déroulement d'une activité, d'un processus (travail ralenti/bloqué d'un collaborateur et/ou préjudice au service rendu).

- 
- Différent des **demandes de travaux ou d'intervention sur les locaux** n'entravant pas l'activité ou le fonctionnement du Service et n'étant pas préjudiciable aux adhérents et/ou salariés.
  - Différent du circuit de traitement spécifique des **incidents informatiques.**

**Proposition d'amélioration** : piste visant à prévenir un dysfonctionnement et/ou à améliorer la performance d'un processus.

**Urgence** : situation bloquant l'activité professionnelle nécessitant une solution rapide voire immédiate.

## 4. REFERENCES

- 📄 Référentiel SPEC AFNOR 2217 – Chapitre 6

## 5. ÉVALUATIONS

Cette procédure sera revue selon les besoins identifiés, entre autres, via les audits internes.

## 6. CIRCUIT DE DECLARATION ET DE SUIVI DES DYSFONCTIONNEMENTS ET PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Cf. page suivante.

## 6.1. Constaté un dysfonctionnement et/ou proposer une action d'amélioration

### Pour les dysfonctionnements :

Après avoir constaté le **dysfonctionnement**, le salarié de SIST Ouest Normandie procède à l'analyse de l'urgence de la situation :

- ➔ S'il y a **urgence**, la personne essaie de trouver une solution au dysfonctionnement en informant la personne référente en la matière puis signale le dysfonctionnement à postériori.

### Dans tous les cas :

Pour **signaler un dysfonctionnement et/ou proposer une action d'amélioration continue** :

- ➔ Transmettre un mail « **Pour dysfonctionnement / Proposition d'amélioration** » à l'adresse [dysfonctionnement@santetravail-on.fr](mailto:dysfonctionnement@santetravail-on.fr) en mentionnant :
  - *Le lieu et la date du dysfonctionnement*
  - *Le détail des faits constatés et leurs conséquences*
  - *La solution immédiate apportée le cas échéant*

Si la situation induit une **demande de travaux** ou **autre demande d'intervention sur les locaux**, il convient de se reporter à la procédure « Achats ».

## 6.2. Réceptionner et enregistrer la déclaration

A réception du mail, le service Qualité lui attribue un numéro (possibilité d'avoir un seul numéro pour plusieurs déclarations relevant du même dysfonctionnement ou de la même proposition d'amélioration continue) :

**DXXX-NN – PXXX-NN**

*Ex : **D001-24** pour la première déclaration de l'année 2024*

Les déclarations sont ensuite **saisies** dans un tableur de suivi (EN053) puis **transmis** au référent concerné.

Sist	TABLEAU DE SUIVI DES DYSFONCTIONNEMENTS													Réf. : ADM/EN/053 - V2 Date d'application : 01/01/2024		
Echelle de criticité :	Nulle : aucun impact négatif sur le service rendu, à utiliser pour les propositions d'amélioration															
Faible : impact mineur sur le service rendu, non préjudiciable pour l'adhérent	Forte : impact majeur sur le service avec effet sur l'attente d'un ou plusieurs objectifs de service, absence de service rendu, préjudiciable pour l'adhérent															
ANNEE 2024	Déclaration		Dysfonctionnement et/ou Proposition d'amélioration							Suivi		Actions mises en place				
Numéro enregistrement	Date	Déclarant		Date	Lieu	Détails	Cause	Thématique concernée	Action corrective immédiate	Criticité	Accusé de Réception	Délai de 1 <sup>er</sup> retour (en jrs)	Type d'action	Détails action envisagée	Détails action mise en place	Date de Clôture
		NOM	Prénom													

Un **accusé de réception** est envoyé par mail au déclarant pour lui indiquer que sa déclaration a été enregistrée et prise en compte. Cet accusé de réception peut avoir lieu oralement, il convient dans ce cas d'inscrire « Oral » dans la colonne correspondante du tableau de suivi.

Le déclarant est **informé de son traitement** par le référent ou le service Qualité. Concernant les dysfonctionnements, le **délai de premier retour** doit être effectué **dans le mois** qui suit la déclaration.

En cas d'impression de la procédure : la version en cours de validité est celle disponible numériquement

### 6.3. Analyse en comité de pilotage et suivi d'indicateurs

Un état des dysfonctionnements et des propositions d'amélioration de la période est effectué à chaque réunion du **Comité de Pilotage** qui statue sur la nécessité ou non d'une analyse approfondie.

Le COPIL suit par ailleurs :

- La **dynamique de déclaration** ainsi que les indicateurs GLPI (service informatique) ;
- La **répartition géographique** et **par domaine** des dysfonctionnements/propositions d'amélioration ;
- Le **délaï moyen de premier retour** (jours calendaires) ;
- Le **taux de traitement** des dysfonctionnements.

Ces indicateurs sont partiellement repris pour diffusion via le **tableau de bord général DPS** (centres fixes SIST Ouest Normandie). Les dysfonctionnements/propositions d'amélioration sont un **chapitre** du **bilan annuel DPS**.

## 7. LOGIGRAMME

