

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

1. OBJET	2
2. DOMAINE D'APPLICATION	2
3. DEFINITIONS, ABREVIATIONS, TERMINOLOGIES	2
4. REFERENCES	2
5. ÉVALUATIONS	2
6. CIRCUIT DE DECLARATION ET DE SUIVI DES DYSFONCTIONNEMENTS ET PROPOSITIONS D'AMELIORATION	2
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
7. LOGIGRAMME	4

	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.

6.3. 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

