

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



PROCEDURE TRAITEMENT DES DYSFONCTIONNEMENTS

JUILLET 2010

Sommaire

1	OBJET	3
2	CHAMP D'APPLICATION	3
3	DOCUMENT DE RÉFÉRENCE	3
4	DÉFINITIONS	3
4.1	RÉCLAMATION	3
4.2	NON CONFORMITÉ (NC).....	3
4.3	DYSFONCTIONNEMENT	3
4.4	ACTION CORRECTIVE (AC).....	3
4.5	ACTION PRÉVENTIVE (AP).....	3
4.6	ACTION D'AMÉLIORATION (AM).....	3
5	DESCRIPTION DES PROCESSUS	4
5.1	LOGIGRAMME SIGNALEMENT DES DYSFONCTIONNEMENTS	4
5.2	LOGIGRAMME ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES	5
5.3	LOGIGRAMME ACTIONS D'AMELIORATION	6
5.4	POINTS PARTICULIERS DE LA PROCEDURE	7
6	MAÎTRISE DES ENREGISTREMENTS	7
7	MISE À JOUR DU DOCUMENT	7
8	ANNEXES	7

DIFFUSION	
Ministre des Pêches et de l'Economie Maritime	X
Direction de la Marine Marchande	X

Approbateur	Vérificateur	Pagination
Babana Ould Yahya Directeur de la Marine Marchande	Délégué qualité DMM	2/8

1 Objet

L'objet de cette procédure est de décrire le traitement des dysfonctionnements internes ou externes, des actions correctives qui en découlent éventuellement et des actions préventives et d'amélioration, dans un but de correction, de prévention et d'amélioration des produits, des processus et des systèmes de management de la qualité.

2 Champ d'application

Cette procédure s'applique à la Direction de la Marine Marchande. Elle concerne :

- Les réclamations clients, écrites ou orales ;
- Les dysfonctionnements internes relatifs aux produits, aux processus ou au système de management de la qualité identifiés en particulier lors des audits ;
- Les dysfonctionnements externes relatifs aux fournisseurs et aux entités en interface pour un processus donné ;
- Les actions d'amélioration décidées en revue de direction et en revue de processus ;
- Les actions correctives ;
- Les actions préventives.

3 Document de référence

Norme ISO 9001 : 2000 paragraphe 8.3 ; 8.5.2 et 8.5.3

4 Définitions

4.1 RECLAMATION

Plainte, fondée ou non, orale ou écrite.

4.2 NON CONFORMITE (NC)

Non satisfaction d'une exigence (explicite ou implicite).

4.3 DYSFONCTIONNEMENT

Toute déviation par rapport à ce qui est attendu. Cela inclut donc les non conformités et réclamations clients.

4.4 ACTION CORRECTIVE (AC)

Action qualité visant à éliminer la cause d'un dysfonctionnement ou d'une autre situation indésirable détectée.

4.5 ACTION PREVENTIVE (AP)

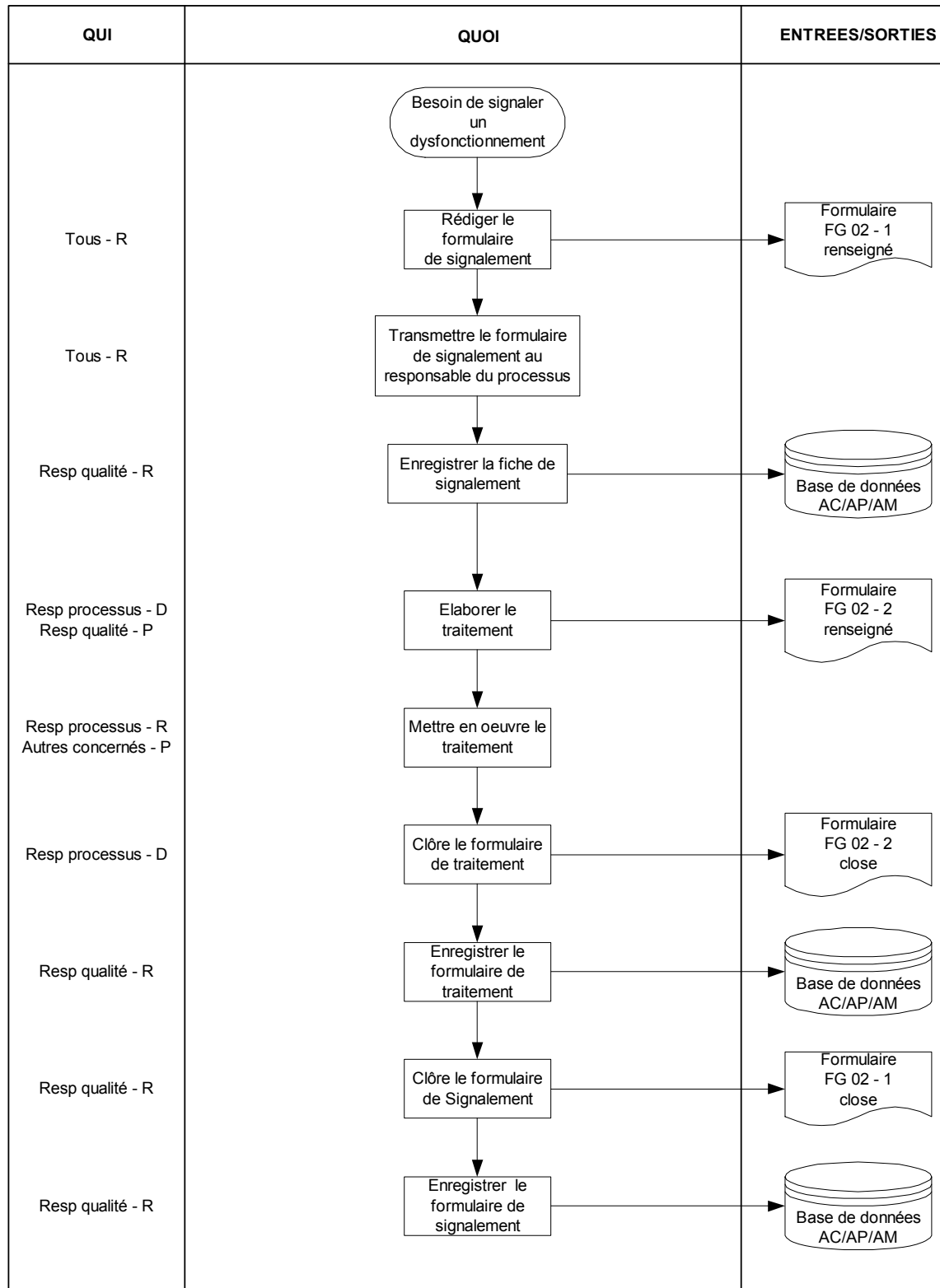
Action qualité entreprise visant à éliminer la cause d'un dysfonctionnement potentiel ou d'une autre situation potentiellement indésirable.

4.6 ACTION D'AMELIORATION (AM)

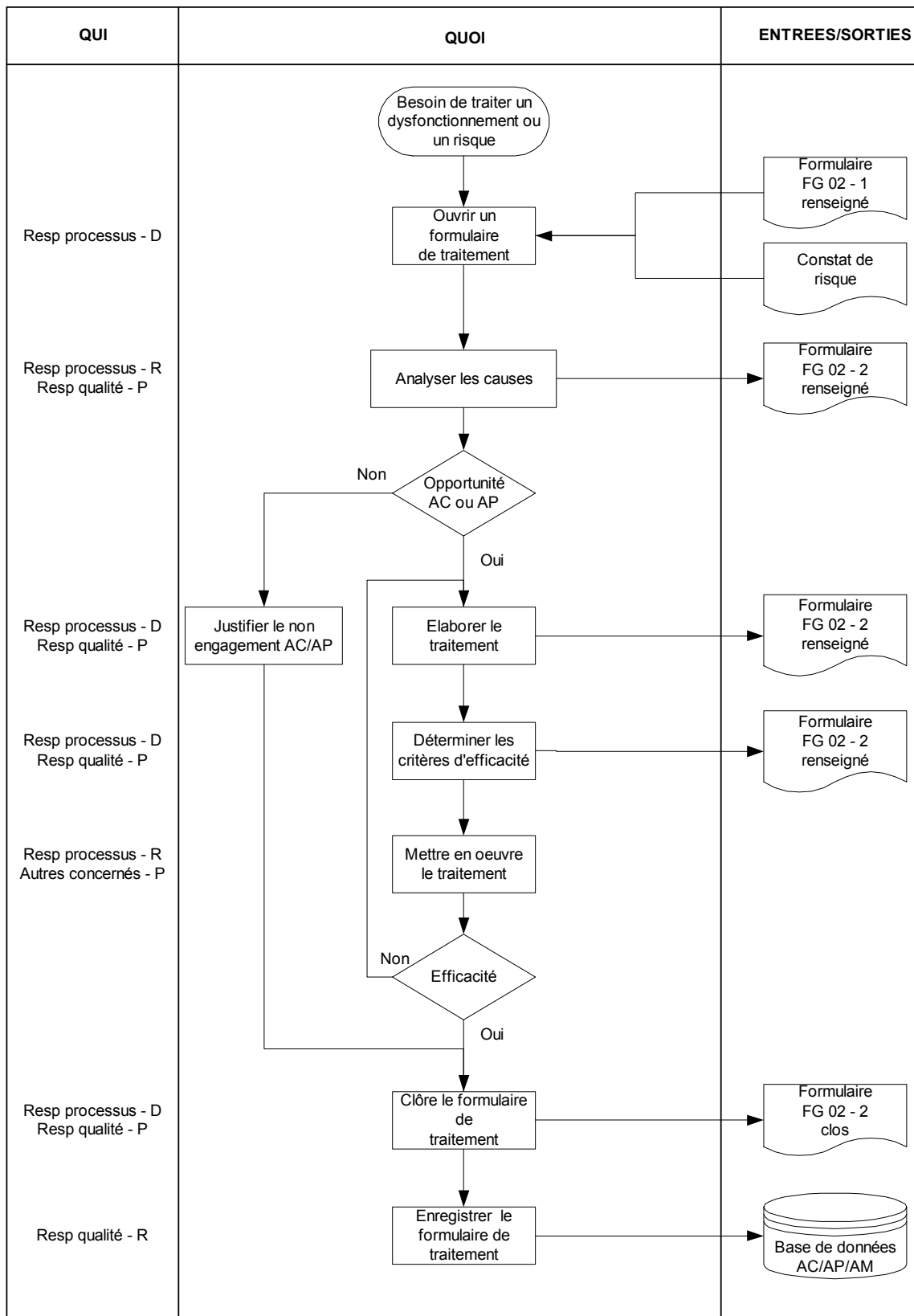
Action qualité entreprise visant à améliorer tout ou partie du système de management de la qualité.

5 Description des processus

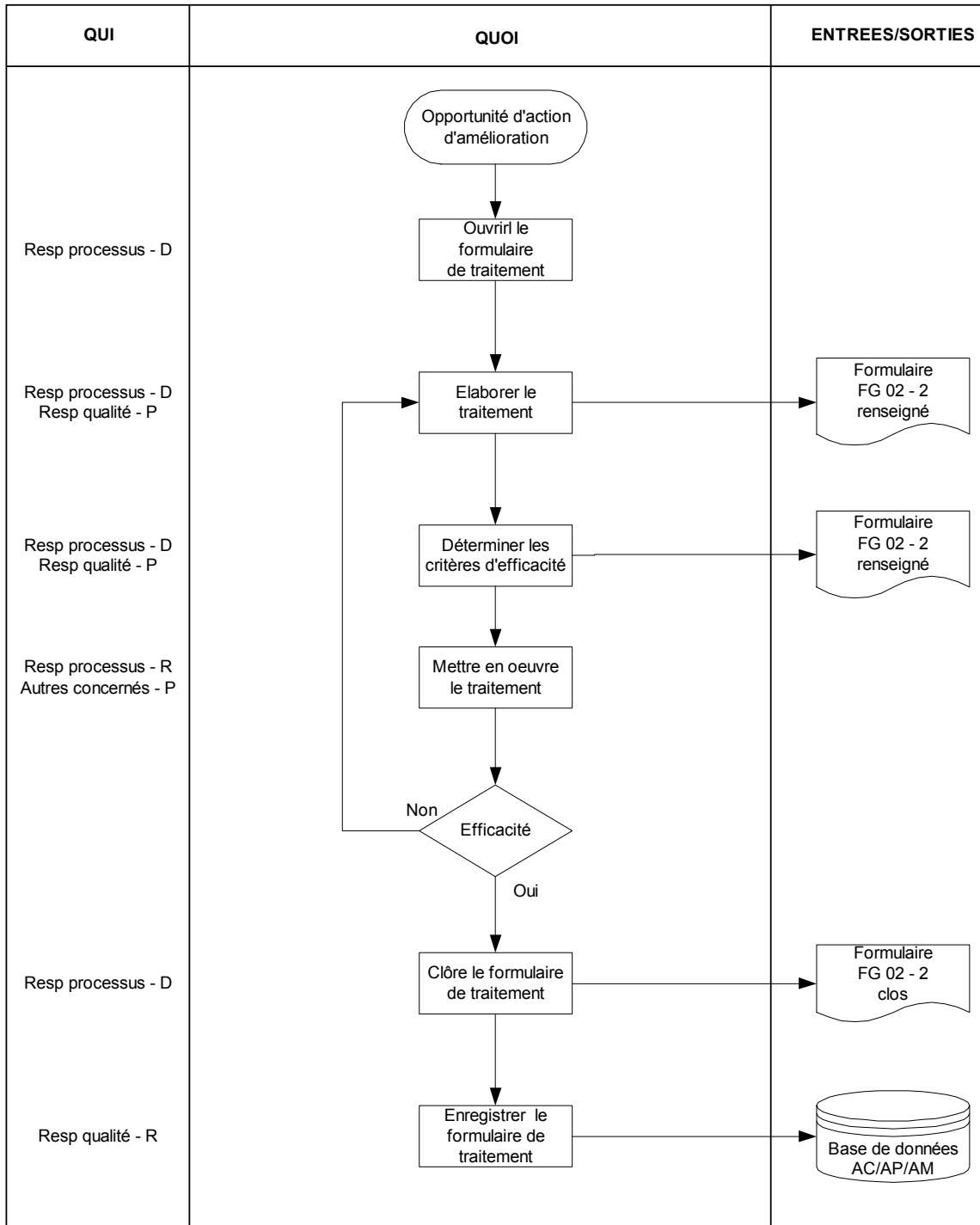
5.1 LOGIGRAMME SIGNALEMENT DES DYSFONCTIONNEMENTS



5.2 LOGIGRAMME ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES



5.3 LOGIGRAMME ACTIONS D'AMELIORATION



5.4 POINTS PARTICULIERS DE LA PROCEDURE

Le traitement consiste à régler le problème. Il est fait sous la responsabilité du responsable du processus. Il est reporté de façon factuelle sur la fiche.

Le responsable du processus assisté du responsable qualité évalue l'opportunité d'ouvrir une action corrective ou préventive selon des critères de risque, de gravité des conséquences, de récurrence du problème. Il justifie formellement une décision de non engagement d'AC ou d'AP.

L'action corrective vise, sous la responsabilité du responsable de processus, à éliminer les causes du dysfonctionnement. La vérification de l'efficacité consiste à s'assurer de la disparition de celui-ci.

Dans le cas d'action préventive des critères d'efficacité doivent être définis dès la phase d'élaboration.

Dans le cas des actions d'amélioration, les critères d'efficacité sont basés sur les objectifs initiaux de l'action.

Périodiquement les responsables de processus effectuent une synthèse des dysfonctionnements, AC, AP et AM à l'occasion des revues de processus.

6 Maîtrise des enregistrements

Les enregistrements qualité sont constitués par l'archivage des fiches FG 02-1 et FG 02-2 conformément au tableau ci-dessous, et par la tenue à jour de la base de données des dysfonctionnements et des actions qualité

Nom de l'enregistrement	Conservation		Identification	Stockage Lieu	Accès	Destruction	
	Resp.	Durée				Responsable	Moyen
Formulaire de signalement de dysfonctionnement	Responsable qualité	5 ans	N° de FG 02-1	Resp processus RQ	Tous	Responsable qualité	M
Formulaire de traitement d'action qualité	Responsable qualité	5 ans	N° de FG 02-2	Resp processus RQ	Tous	Responsable qualité	M

7 Mise à jour du document

La présente procédure est mise à jour par le Directeur de la Marine Marchande sur proposition du Responsable Qualité.

8 Annexes

ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE SIGNALEMENT DES DYSFONCTIONNEMENTS, FG 02-1
ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE TRAITEMENT DES ACTIONS QUALITE, FG 02-2

DMM FG 02 - 1	FORMULAIRE DE SIGNALEMENT D'UN DYSFONCTIONNEMENT	Version 18/07/2010
REDACTEUR :	DATE / VISA :	
SERVICE:	PROCESSUS :	N° :
EXPRESSION FACTUELLE ET PRECISE DU CONSTAT :		
COMMENTAIRES :		
CLOTURE		
RESPONSABLE QUALITE:	DATE / VISA :	

DMM FG 02 - 2	FORMULAIRE DE TRAITEMENT DES ACTIONS QUALITE		Version 1 18/07/2010
RESPONSABLE PROCESSUS :		DATE / VISA :	
SERVICE :		PROCESSUS :	N° :
FAIT INITIATEUR / REFERENCE DE LA FICHE DE SIGNALEMENT :			
RECHERCHE ET ANALYSE DES CAUSES :			
DECISION DE METTRE EN OEUVRE UNE ACTION :			
CORRECTIVE <input type="checkbox"/> PREVENTIVE <input type="checkbox"/> D'AMELIORATION <input type="checkbox"/>			
OU JUSTIFICATION DE NON ENGAGEMENT:			
DESCRIPTION DE L'ACTION, RESPONSABILITE ET DELAI DE MISE EN OEUVRE :			
CRITERES D'EFFICACITE :			
RESULTATS OBTENUS :			
CLOTURE			
RESPONSABLE PROCESSUS :		DATE / VISA :	