

QUI ?	FAIT QUOI ?	QUELS MOYENS ?
Toute personne du service	<p>1. Identification d'une anomalie ou d'une suggestion / réception d'une réclamation écrite **</p>	<p>À tout moment une anomalie ou une suggestion d'amélioration concernant la qualité ou la sécurité peut être proposée par exemple dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une revue de processus, de direction, un audit interne ou externe</li> <li>- Une réclamation d'adhérent ou une plainte d'un salarié d'une entreprise adhérente, (1)</li> <li>- Une réclamation fournisseur (1)</li> <li>- Lors d'un problème en intervention d'entreprise</li> <li>- Lors du contrôle à réception d'une commande fournisseur</li> <li>- Lors d'une vérification réglementaire</li> <li>- Un incident : coupure d'électricité, panne informatique, inondation....</li> </ul> <p><b>Si la plainte concerne le respect du RGPD se référer à la procédure spécifique et/ou au DPO</b> L'anomalie ou la suggestion est reportée au service qualité ou le référent sécurité pour enregistrement : PAC, tableau de traitements des anomalies, DUERP</p> <p><b>** Cas des réclamations orales :</b> Inviter l'interlocuteur à formaliser sa réclamation par écrit auprès du service concerné. Cette formalisation permettra de reprendre contact avec l'interlocuteur afin de lui apporter la réponse appropriée et/ou le contacter pour obtenir des compléments d'informations concernant la réclamation</p>
Responsable du service émetteur	<p>2. Actions immédiates</p>	<p>Dans le cas d'une anomalie et si elles n'ont pas encore été réalisées, les actions immédiates sont déclenchées pour pouvoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poursuivre l'activité,</li> <li>- Empêcher l'utilisation non intentionnelle de l'équipement ou du document non-conforme,</li> <li>- Faire accepter par dérogation les travaux, l'équipement ou le document concerné.</li> </ul> <p><b>Toute réponse ou action engageant des moyens devra être soumise au directeur général</b></p>
Responsable du service émetteur Service qualité	<p>3. Enregistrement de l'anomalie</p>	<p>Le service qualité ou le référent sécurité enregistre l'action dans le tableau de suivi d'actions d'amélioration.</p> <p>Le pilote du processus concerné par l'anomalie est identifié par le service qualité. Si une action d'amélioration est nécessaire, l'anomalie sera enregistrée dans la <b>liste des actions</b> du processus.</p>
Pilote du processus destinataire	<p>4. Analyse des causes</p>	<p>Les causes de l'anomalie sont analysées avec l'assistance de toute personne compétente. Au besoin une réunion est organisée. Les causes de l'anomalie sont renseignées et classées par ordre d'importance.</p>
Pilote du processus destinataire	<p>5. Identification des actions</p>	<p>Les actions permettant d'éliminer les causes de l'anomalie sont décidées avec les personnes concernées. Les besoins en ressources complémentaires sont soumis à la direction.</p> <p>Un délai de réalisation est fixé en accord avec le responsable de la réalisation de l'action.</p> <p>Le pilote de processus informe le service qualité pour mise à jour de la <b>liste des actions</b> d'amélioration avec les éléments identifiés.</p>
Pilote du processus destinataire	<p>6. Réalisation et suivi des actions d'amélioration</p>	<p>Les actions sont à réaliser dans les délais impartis en fonction de leur priorité. En cas de retard, une nouvelle date peut être positionnée avec les raisons du report. Les éléments sont transmis au service qualité pour mise à jour de la <b>liste des actions</b>.</p>
Pilote du processus destinataire	<p>7. Vérification de l'amélioration</p>	<p>Après réalisation de l'action, le responsable de l'action évalue son efficacité et décide du solde de l'action. Les éléments démontrant cette efficacité sont transmis au service qualité qui renseigne le tableau d'action.</p> <p>L'efficacité se mesure soit par l'absence de nouvelles anomalies ayant la même cause origine, soit par l'atteinte de l'objectif recherché.</p> <p>Le traitement des actions est examiné systématiquement lors des audits internes.</p>
Service qualité	<p>8. Archivage</p>	<p>L'action est clôturée dans la liste des actions.</p> <p>La liste des actions est sauvegardée par le service qualité pour une durée de 3 ans.</p>

(1) Les demandes formulées par écrit via le formulaire de contact du site RST ou via le contact direct du service concerné feront l'objet d'une analyse et d'une réponse dans un délai maximum de 72 h ouvrées (hors période de fermeture). En cas de délai supplémentaire nécessaire au traitement de la demande une information sera faite