



## REPRESENTATION DE MADAGASCAR



# *PREMIERE REUNION SEMAINE MTO* *Antananarivo du 08 au 12 Décembre 2014*

*Notions générales sur les ACP et leur  
suivi  
en Représentation*

**PRESENTATION: DCSDR-MA-02**

# INTRODUCTION

Pour faire face à l' évolution de son environnement, le besoin de ses clients , L'ASECNA doit se se différencier d'une certaine manière : entreprendre une démarche SMI (qualité avec l'ISO 9001-2008; sécurité avec L'annexe 19 de L'OACI....) en est une. Parmi les exigences de ces normes il y a d'une part **la mise en place d'actions correctives** mais également la mesure de leur efficacité qui est aussi la troisième phase du cycle PDCA. Le but étant de confirmer que l'action entreprise est bien efficace et de s'assurer qu'il n'y aura pas de récurrence. **Cette mesure d'efficacité** est donc un élément important dans **une démarche d'amélioration continue** puisqu'elle est la démonstration de la pertinence du fonctionnement du système de management intégré et des démarches engagées. Il arrive cependant que le système mis en place ne permette pas une mesure pertinente des actions ce qui aura pour effet une apparition de récurrence pour certain problème. Dans cette présentation nous aborderons **les ACAP et critères d'efficacité correspondants**.

# SOMMAIRE

1. Quelques définitions
2. Actions Correctives (QQC)
3. Mise en œuvre des actions correctives
4. Suivi des actions entreprises
5. Conclusion

# 1. QUELQUES DEFINITIONSS

## Définitions (ISO 9000 : 2005):

- Correction

Action visant à éliminer une non-conformité détectée.

Est prise après qu'un problème ce soit passé pour résoudre celui-ci.

- Actions correctives

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.

Est prise après qu'un problème ce soit passé pour résoudre celui-ci et éviter qu'il ne se reproduise.

- Actions préventives

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable.

Est prise avant qu'un problème se passe; amélioration ou éviter qu'un problème ne se passe.

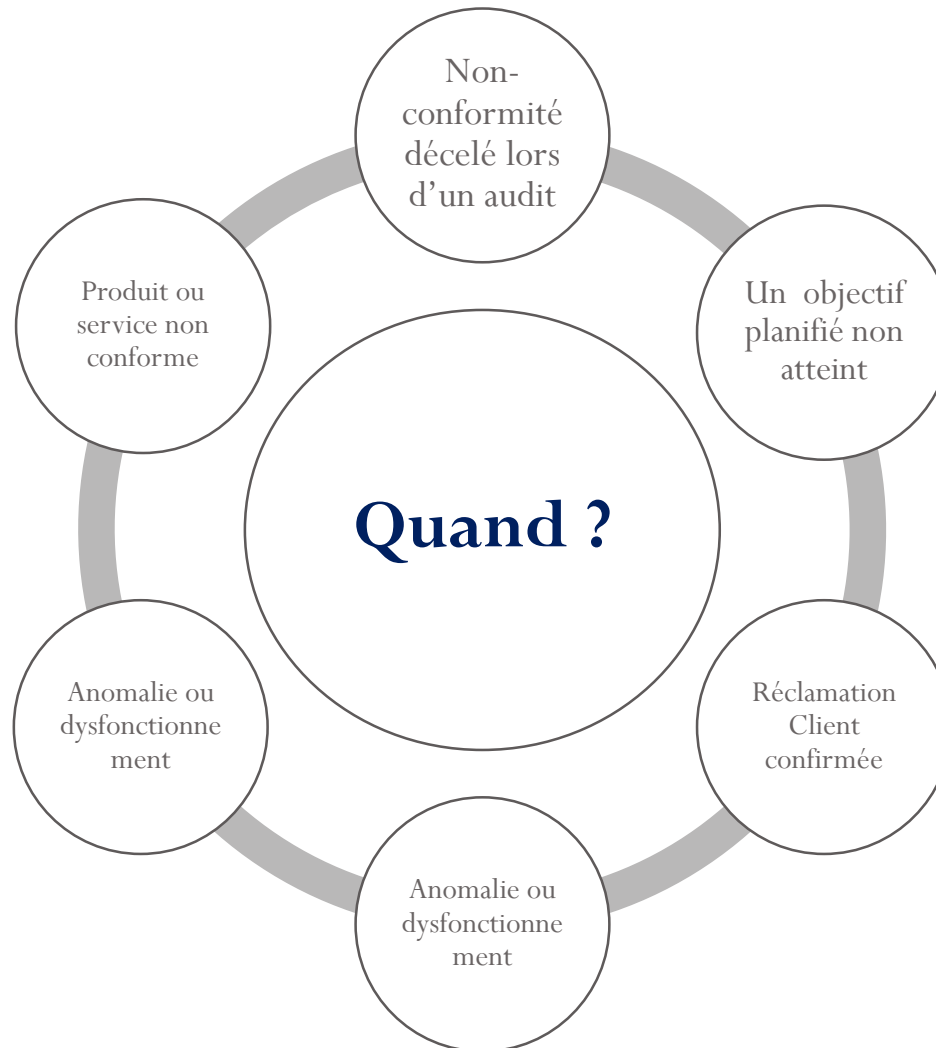
# 1. QUELQUES DEFINITIONSS

## Que dit la norme ISO 9001 : 2008 ?

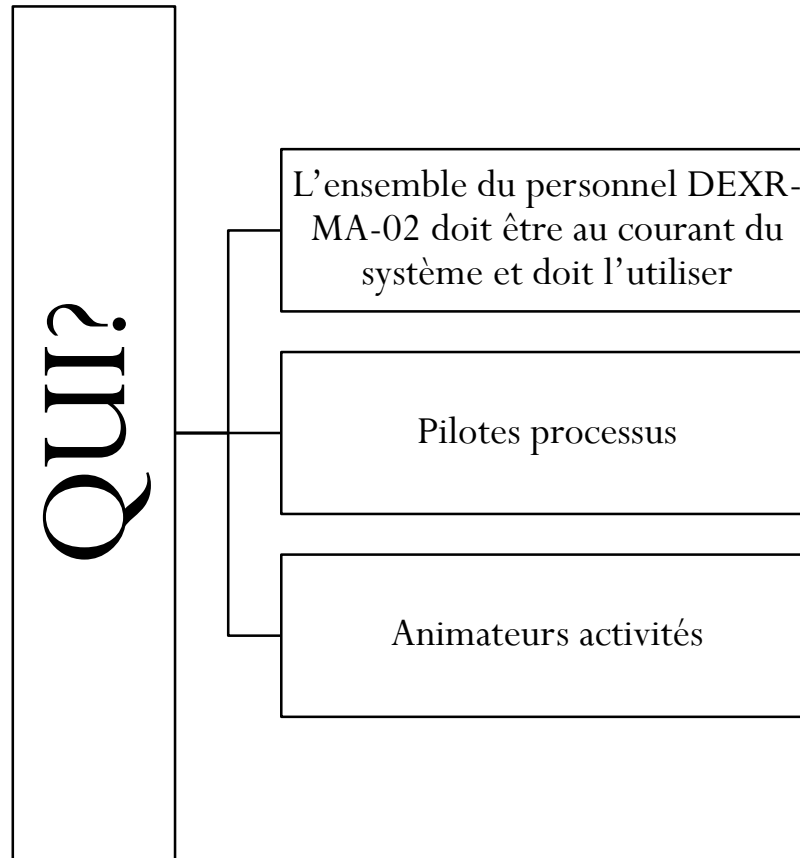
La Représentation doit mener des actions pour éliminer les causes des non conformités afin d'éviter qu'elles se reproduisent. Les actions correctives doivent être adaptés aux effets des non conformités rencontrées. Une procédure documentée doit être établie afin de définir les exigences pour

- a. Procéder à la revue des non conformités (y compris les réclamations clients)
- b. Déterminer les causes des non conformités
- c. Évaluer le besoin d'entreprendre des actions pour que les non conformités ne se reproduise pas
- d. Déterminer et mettre en œuvre les actions nécessaires
- e. Enregistrer les actions mises en œuvre
- f. Evaluer l'efficacité des actions mises en œuvre.

## 2. ACTIONS CORRECTIVES




## 2. ACTIONS CORRECTIVES



**Le système ne doit pas être perçu comme un exercice policier  
sinon risque de ne plus rien collecter.**

# 2. ACTIONS CORRECTIVES

## COMMENT ?

		<b>FICHE D'AMELIORATION</b> (Traitement des constats)		Ref : 02/CSMET/2014 Date : 28/02/2014 Page 1/1	
<b>1</b>					
<b>EMETTEUR DE LA FICHE</b>			<b>DESTINATAIRE DE LA FICHE</b>		
- Nom-Prénoms : M'BODJ Ibrahima - RAKOTOSON Benjamin			- Structure ou Activité : CSMET		
- Responsabilité : RCSQ - XSQ, Equipe d'audit			- Responsable du traitement : RAKOTONDRINA Jérôme		
<b>2</b>					
<b>CONSTAT EFFECTIF OU POTENTIEL</b>					
Libellé		En général, les Pilotes et les animateurs de processus et d'activités ne tiennent pas les réunions d'analyse des non conformités en vue de déterminer leurs causes et mettre en place les actions correctives ou préventives.			
Justification		Article ISO 8.5.2 : L'Organisme doit mener des actions pour éliminer les causes de non conformités afin d'éviter qu'elles se reproduisent. Procéder à la revue des non conformités Déterminer les causes Déterminer et mettre en œuvre des actions nécessaires...			
Nature		<input type="checkbox"/> Produit	<input type="checkbox"/> Service	<input type="checkbox"/> Documentation	<input type="checkbox"/> Réglementation
		<input type="checkbox"/> Environnement	<input type="checkbox"/> Organisation	<input checked="" type="checkbox"/> Sécurité	<input type="checkbox"/> Ecart d'objectif
		<input type="checkbox"/> Autres		<input type="checkbox"/> Sureté	
Origine		<input type="checkbox"/> Dysfonctionnement interne		<input type="checkbox"/> NCF Fournisseur ou sous traitant	
		<input type="checkbox"/> Reclamation client		<input checked="" type="checkbox"/> Constat d'audit :	
<b>3</b>					
<b>ACTION IMMEDIATE</b>					
<input checked="" type="checkbox"/> Correction		<input type="checkbox"/> Réponse au client		<input type="checkbox"/> Dégrogation	
<input type="checkbox"/> Retour fournisseur		<input type="checkbox"/> Autres		<input type="checkbox"/> Acteur désigné	
Commentaires :				Échéance	
<b>4</b>					
<b>CAUSES EFFECTIVES OU POTENTIELLES IDENTIFIEES</b>					
<b>5</b>					
<b>ACTIONS CORRECTIVES ET/OU ACTIONS PREVENTIVES</b>					
Action		Acteurs désignés		Échéance	
				Critère d'efficacité	
<b>6</b>					
<b>CLOTURE</b>					
Actions réalisées		<input type="checkbox"/> OUI		Actions efficaces :	
		<input type="checkbox"/> NON : proposer une nouvelle échéance		<input type="checkbox"/> OUI Si oui, clôturer la fiche	
				<input type="checkbox"/> NON Si non, formuler des propositions et ouvrir sur une nouvelle fiche	
Vérificateur		Nom-Prénoms :			
		Visa			
		Date : ...../...../.....			
<b>7</b>					
<b>DIFFUSION</b>					
- Responsable structure ou activité concernée					
- DCSD ou RCSQ					
- Tous concernés					



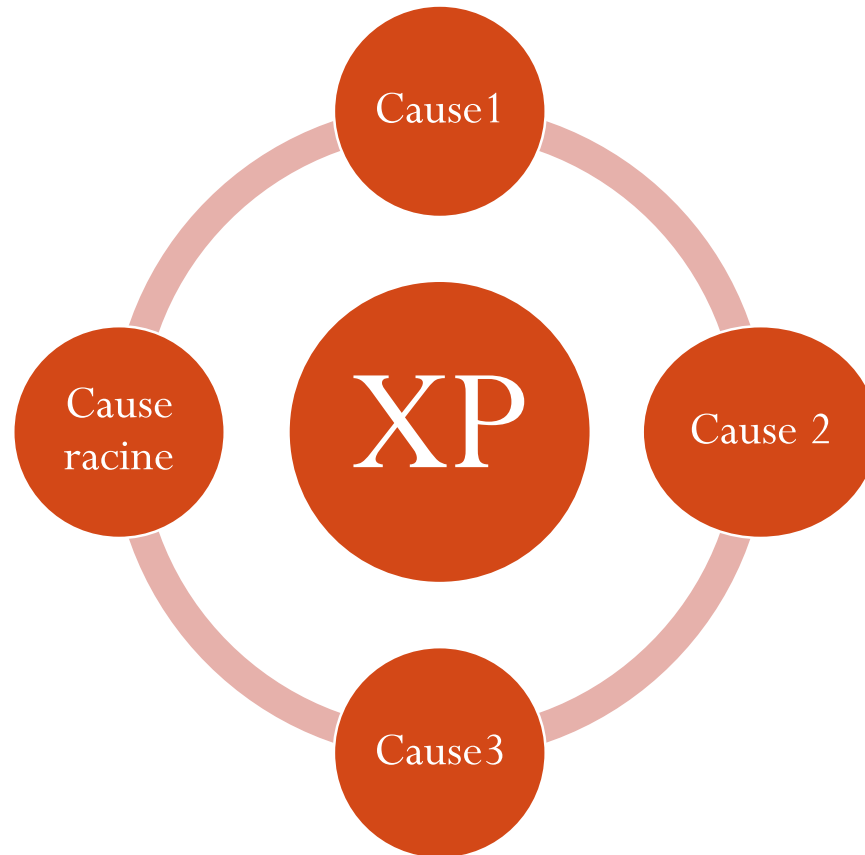
## 2. ACTIONS CORRECTIVES

**COMMENT ?**

Tableau-Suivi-EVS

### 3. MISE EN OEUVRE DES ACTIONS CORRECTIVES

OUTILS ?



### 3. MISE EN OEUVRE DES ACTIONS CORRECTIVES

#### ETUDE DE CAS: BAROMETRE UTILISE A LA MTO, DATE D'ETALONNAGE EST DEPASSEE

Lorsqu'il est nécessaire d'assurer des résultats valables les équipements de mesures doivent être:

a) Étalonnés et/ou vérifiés à intervalles spécifiés.....

### 3. MISE EN OEUVRE DES ACTIONS CORRECTIVES

#### EXEMPLE ANALYSE DES CAUSES

- RESOUDRE LE PROBLEME (Corriger)
  - ☐ Étalonner le baromètre
  - ☐ Faire un essai

QUELLE EST L'IMPORTANCE DE CETTE  
NON CONFORMITE ?

- Vérifier les autres BARO existants
  - ☐ Sont-ils tous étalonnés
  - ☐ D'autres sont-ils hors étalonnage?

#### ➤ RECHERCHE DES CAUSES

- ☐ Pourquoi ce BARO n'était-il pas étalonné?
- ☐ Pourquoi un BARO non étalonné était-il utilisé ?

### 3. MISE EN OEUVRE DES ACTIONS CORRECTIVES

#### EXEMPLE ANALYSE DES CAUSES

##### ➤ RECHERCHE DES CAUSES

❑ Pourquoi ce BARO n'était-il pas étalonné?

Cause 1

- Etalonnage pas planifié dans le SMI

Cause 2

- Etalonnage planifié mais pas pris en compte par les acteurs

### 3. MISE EN OEUVRE DES ACTIONS CORRECTIVES

#### EXEMPLE ANALYSE DES CAUSES

##### ➤ RECHERCHE DES CAUSES

❑ Pourquoi un BARO non étalonné était-il utilisé ?

Causes

- L'acteur n'a pas réalisé l'importance d'utiliser un BARO étalonné
- L'acteur a oublié de vérifier le statut de d'étalonnage du BARO
- Le statut d'étalonnage n'était pas indiqué sur le BARO
- Le statut d'étalonnage était indiqué mais l'étiquette n'était pas claire

### 3. MISE EN OEUVRE DES ACTIONS CORRECTIVES

#### EXEMPLE ANALYSE DES CAUSES

##### ➤ LES RESULTATS

Etalonnage pas planifié dans le système qualité

L'acteur a oublié de vérifier le statut de d'étalonnage du BARO

Pourquoi l'étalonnage n'était-il pas planifié dans le système qualité ?

Causes



- ☐ Equipement pas enregistré
- ☐ Responsabilité pas définie
- ☐ Nouvel équipement, pas inclus dans planning d'étalonnage
- ☐ L'acteur ne savait pas que l'étalonnage devait être planifié.

### 3. MISE EN OEUVRE DES ACTIONS CORRECTIVES

#### EXEMPLE ANALYSE DES CAUSES

##### ACTIONS CORRECTIVES

Pourquoi L'acteur a-t-il oublié de vérifier le statut de d'étalonnage du BARO

☐ Pas de formation

➤ Donner une formation (action corrective 1)

☐ Pas de raison évidente

➤ Rédiger un enregistrement de telle manière que le statut du BARO soit vérifié avant de l'utiliser (action corrective 2)

➤ Utiliser de plus grandes étiquettes (action corrective 3)

➤ Nouvelle formation (action corrective 4)

➤ Rappeler au personnel l'importance d'utiliser du matériel étalonné (action corrective 5)



## 4. SUIVI DES ACTIONS ENTREPRISES

### AVEC QUEL OUTIL ?

Tableau CONSTATS  
et ACAP

CONSTATS			ACTIONS CORRECTIVES/ACTIONS PREVENTIVES (ACAP)							
REF	ORIGINE- DATE DE CREATION	LIBELLE DU CONSTAT	REFERENCE	ACTION A MENER	ACTEUR(S)	CRITERE D'EFFICACITES DE L'ACAP	DELAI	ETAT-MEO	DATE CLOTURE	OBSERVATIONS

- Constat d'audit
- Dysfonctionnement interne
- Réclamation client
- Autres

### ELEMENTS D'ENTREES ?

## 5. CONCLUSION

L'amélioration en permanence de notre SMI ne sera possible sans la maîtrise et l'utilisation des actions correctives et préventives. En conséquence, nous recommandons la DEXM à encourager davantage tous les acteurs à l'utilisation des outils SMI déployé et approuvés tels que la fiche d'amélioration et les FNES et le tableau des Constats et ACAP.

**FIN DE LA PRESENTATION**

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

**MISAOTRA TOMPOKO**