



**Accompagnement – Formation – Audit**

## Coherence RISK - CRM

CRM v1.0

Cohérence, SARL U, Bingerville Ayopoumin ; 09 BP 544 Abidjan 09- 0778732351 ;  
CC : 2243525 C ; N° CNPS 418350

BICICI IBAN CI93 CI00 6017 5301 0252 4000 64 01 ; RCCM CI-ABJ-03-2022-B13-  
08141 ; Cohérence.ci@gmail.com

# SOMMAIRE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE.....</b>         | <b>3</b>  |
| <b>OBJECTIFS .....</b>                           | <b>3</b>  |
| <b>I. PAGE CONNEXION.....</b>                    | <b>4</b>  |
| <b>II. PAGE D'ACCUEIL .....</b>                  | <b>5</b>  |
| <b>III. MENU .....</b>                           | <b>6</b>  |
| <b>IV. LES UTILISATEURS.....</b>                 | <b>7</b>  |
| a- Nouveaux utilisateurs.....                    | 7         |
| b- Liste des utilisateurs .....                  | 9         |
| <b>V. LES POSTES .....</b>                       | <b>11</b> |
| a- Nouveaux postes .....                         | 11        |
| b- Liste des postes .....                        | 12        |
| <b>VI. LES PROCESSUS .....</b>                   | <b>13</b> |
| a- Nouveau Processus .....                       | 13        |
| b- Liste des processus .....                     | 14        |
| c- Evaluation des processus.....                 | 16        |
| <b>VII. LES RISQUES .....</b>                    | <b>17</b> |
| a- Paramétrage des couleurs et intervalles.....  | 17        |
| b- Nouveau risque .....                          | 18        |
| c- Validation des risques.....                   | 21        |
| d- Traitement des risques non validés .....      | 24        |
| e- Liste des risques .....                       | 26        |
| f- Les statuts.....                              | 27        |
| <b>VIII. LES ACTIONS.....</b>                    | <b>28</b> |
| a- Action préventive .....                       | 28        |
| • Suivi des actions préventives.....             | 28        |
| • Liste des actions préventives.....             | 30        |
| b- Action corrective .....                       | 31        |
| • Suivi des actions correctives.....             | 31        |
| • Liste des actions correctives effectuées ..... | 33        |
| • Liste des actions correctives.....             | 34        |
| c- Les statuts .....                             | 35        |
| <b>IX. LES INCIDENTS.....</b>                    | <b>36</b> |
| a- Fiche d'incident .....                        | 36        |
| b- Validation de la fiche incident .....         | 41        |
| c- Suivi de la fiche d'incident .....            | 41        |
| d- Traitement des incidents non validée .....    | 43        |
| e- Les statuts .....                             | 44        |
| <b>X. STATISTIQUE .....</b>                      | <b>45</b> |
| <b>XI. HISTORIQUE DES ACTIONS .....</b>          | <b>46</b> |



## PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

### OBJECTIFS :



**Coherence Risk – CRM** est une application multifonction qui vous permettra de :

- Automatiser votre gestion des risques de vos processus.
- Gère vos non-conformité, réclamations et contentieux.
- Evaluer l'efficacité des actions face aux risques.

Cette application permettra la mise en œuvre automatique du point 10.2 de la norme ISO 9001 version 2015.

L'objectif de ce document est de fournir à l'utilisateur un outil qui décrit étape par étape la procédure d'utilisation de l'application **Coherence Risk – CRM**

## I. PAGE DE CONNEXION

Email  
Entrer votre email

Mot de passe  
Entrer votre Mot de passe

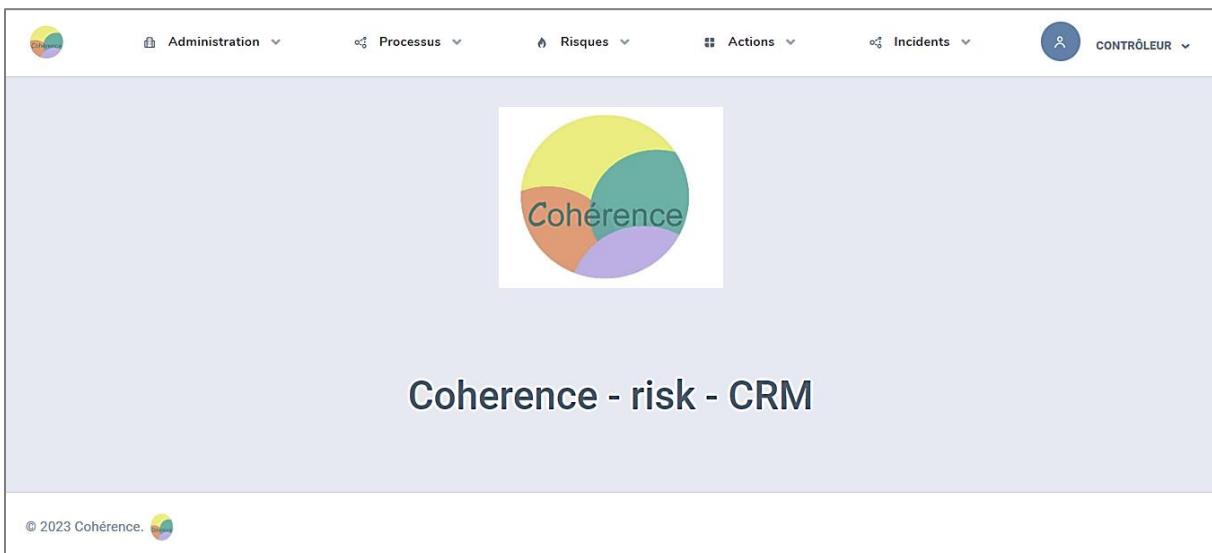
Mot de passe oublié?

Connexion

- Pour se connecter à l'application, l'utilisateur doit entrer son email et son mot de passe
- Ensuite appuyer sur le bouton connexion pour se connecter
- Si l'utilisateur a un compte, alors il sera rédigé vers une autre page. Mais dans le cas contraire aucune redirection ne sera effectuée

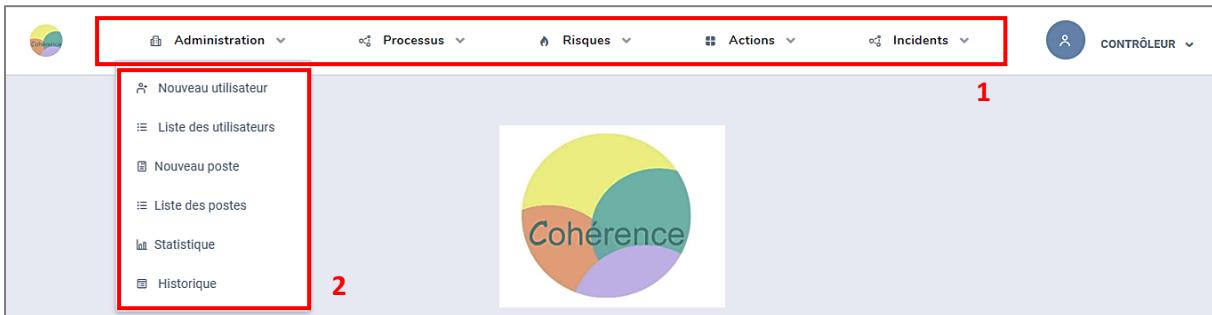
NB : Seul l'administrateur est habilité à créer de nouveau utilisateur

## II. PAGE D'ACCUEIL



- Après vérification des données de l'utilisateur sur la page de connexion, vous serez redirigée vers cette page
- Cette page vous donne accès aux différentes pages de l'application en fonction des autorisations de l'utilisateur connecté

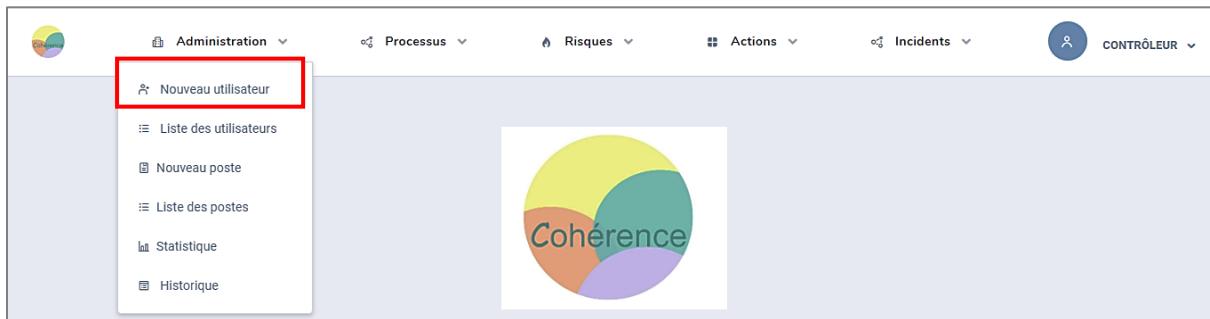
### III. MENU



1. Menu principal
  - Ce menu a été conçu pour vous offrir un accès facile à toutes les fonctionnalités de l'application
2. Sous-menu
  - Ce sous-menu complète le menu principal en offrant un accès plus détaillé aux fonctionnalités spécifiques

## IV. LES UTILISATEURS

### a- Nouveaux utilisateurs



- Accès à la page d'enregistrement des nouveaux utilisateurs

A screenshot of the 'Nouveau Utilisateur' (New User) registration form. The title 'Nouveau Utilisateur' is at the top. The form contains several input fields:

- Matricule: A field with placeholder text 'Le matricule est généré automatiquement'.
- Nom et Prénoms: A field with placeholder text 'Saisie obligatoire'.
- Email: A field with placeholder text 'Saisie obligatoire'.
- Mot de passe: A field with placeholder text '.....' and an eye icon.
- Contact: A field with placeholder text 'Saisie obligatoire'.
- Poste: A dropdown menu labeled 'Choisir'.

- Remplissez les champs de base tels que : Nom et Prénoms, Email, Contact et Poste
- Le mot de passe par défaut est : 12345
- Le matricule est généré automatiquement

**Autorisation des différentes fenêtres**

**ADMINISTRATION**

- NOUVEAU UTILISATEUR: Oui (radio), Non (radio)
- LISE DES UTILISATEURS: Oui (radio), Non (radio)
- NOUVEAU POSTE: Oui (radio), Non (radio)
- LISE DES POSTES: Oui (radio), Non (radio)
- HISTORIQUE: Oui (radio), Non (radio)
- STATISTIQUE: Oui (radio), Non (radio)

**PROCESSUS**

- NOUVEAU PROCESSUS: Oui (radio), Non (radio)
- LISTE DES PROCESSUS: Oui (radio), Non (radio)
- EVALUATION DES PROCESSUS: Oui (radio), Non (radio)

**Risque**

- NOUVEAU RISQUE: Oui (radio), Non (radio)
- LISTE DES RISQUES: Oui (radio), Non (radio)
- VALIDATION DES RISQUES: Oui (radio), Non (radio)
- RISQUES NON VALIDÉS: Oui (radio), Non (radio)
- PARAMETRAGE DES COULEURS: Oui (radio), Non (radio)

**ACTIONS**

- Choix des différentes pages aux quelles l'utilisateur aura accès

**SUIVIS DES ACTIONS PRÉVENTIVES**

- Oui (radio), Non (radio)

**ACTIONS CORRECTIVES ÉFFECTUÉES**

- Oui (radio), Non (radio)

**SUIVI DES ACTIONS CORRECTIVES**

- Oui (radio), Non (radio)

**Incidents**

**NOUVEAU INCIDENT**

- Oui (radio), Non (radio)

**SUIVI DES INCIDENTS**

- Oui (radio), Non (radio)

**VALIDATION DES INCIDENTS**

- Oui (radio), Non (radio)

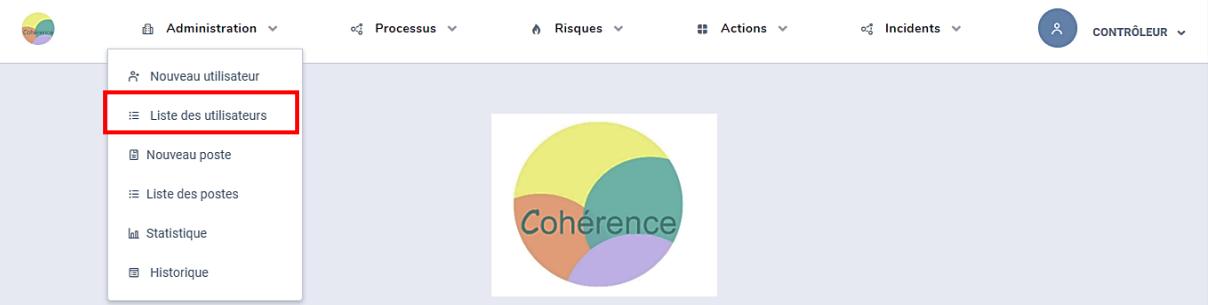
**INCIDENTS NON VALIDÉS**

- Oui (radio), Non (radio)

**Soumettre**

- Après avoir renseigner tous les champs et définir les différents accès aux pages, lorsque vous appuyez sur le bouton soumettre, après vérification un email est envoyé à l'utilisateur en question, afin de lui transmettre ces coordonnées d'accès a l'application

## b- Liste des utilisateurs



The screenshot shows the application's main navigation bar at the top with categories like Administration, Processus, Risques, Actions, Incidents, and a user icon labeled 'CONTRÔLEUR'. A sidebar on the left contains links: 'Nouveau utilisateur', 'Liste des utilisateurs' (which is highlighted with a red box), 'Nouveau poste', 'Liste des postes', 'Statistique', and 'Historique'. In the center, there is a pie chart with the word 'Cohérence'.

- Accès à la page liste des utilisateurs



The screenshot shows the 'Liste des Utilisateurs' page with a title bar. Below it is a search bar and a table with one row of data. The table columns are: Matricule, Nom et Prénoms, Email, Contact, Poste, and Date de création. The single row shows: 1, C123456, David Kouachi, david@gmail.com, 0585782723, CONTRÔLEUR, and 20 janvier 2024 à 02:42:49. At the bottom, there are navigation buttons for 'Prev', '1', and 'Next', and a note '1-1 of 1'. The footer includes a copyright notice: '© 2023 Cohérence.' followed by a small logo.

- Accès aux informations essentielles des différents utilisateurs des l'application



### 1- Bouton Voir Plus :

**Informations**

---

Matricule  
C123456

Nom et Prénoms  
David Kouachi

Email  
david@gmail.com

Contact  
0585782723

Poste  
CONTRÔLEUR

**Autorisation des différentes fenêtres**

|                          |                                     |
|--------------------------|-------------------------------------|
| ADMINISTRATION           |                                     |
| NOUVEAU UTILISATEUR      | <input checked="" type="checkbox"/> |
| LISTE DES UTILISATEURS   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| NOUVEAU POSTE            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| LISTE DES POSTES         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| HISTORIQUE               | <input checked="" type="checkbox"/> |
| STATISTIQUE              | <input checked="" type="checkbox"/> |
| PROCESSUS                |                                     |
| NOUVEAU PROCESSUS        | <input checked="" type="checkbox"/> |
| LISTE DES PROCESSUS      | <input checked="" type="checkbox"/> |
| EVALUATION DES PROCESSUS | <input checked="" type="checkbox"/> |
| RISQUE                   |                                     |
| NOUVEAU RISQUE           | <input checked="" type="checkbox"/> |
| LISTE DES RISQUES        | <input checked="" type="checkbox"/> |
| VALIDATION DES RISQUES   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| RISQUES NON VALIDÉS      | <input checked="" type="checkbox"/> |
| PARAMÉTRAGE DES COULEURS | <input checked="" type="checkbox"/> |

- Ce bouton vous permet d'avoir des informations bien détaillés sur chaque utilisateur

### 2- Bouton mise à jour :

**ACTIONS**

SUIVIS DES ACTIONS PRÉVENTIVES  
 Oui  Non

SUIVI DES ACTIONS CORRECTIVES  
 Oui  Non

LISTE DES ACTIONS CORRECTIVES  
 Oui  Non

**INCIDENTS**

NOUVEL INCIDENT  
 Oui  Non

VALIDATION DES INCIDENTS  
 Oui  Non

LISTE DES ACTIONS PRÉVENTIVES  
 Oui  Non

ACTIONS CORRECTIVES ÉFFECTUÉES  
 Oui  Non

SUIVIS DES INCIDENTS  
 Oui  Non

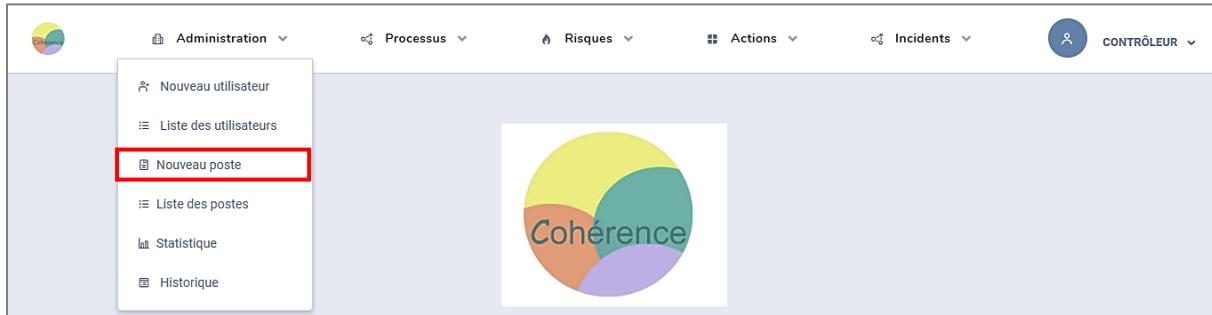
INCIDENTS NON VALIDÉS  
 Oui  Non

- Ce bouton vous permet d'apporter des modifications sur les informations de chaque utilisateur

- Appuyer sur le bouton Mise à jour pour valider les modifications apportées

## V. LES POSTES

### a- Nouveaux postes



- Accès au formulaire d'enregistrement des nouveaux postes

The screenshot shows a modal window titled 'Nouveau Poste'. It has a text input field labeled 'Poste(s)' with the placeholder 'Saisie obligatoire'. Below the input field are two buttons: a blue button with a white '+' icon labeled '1 Ajouter' and a green button with a white checkmark icon labeled '2 Enregistrer'.

#### 1- Bouton Ajouter :

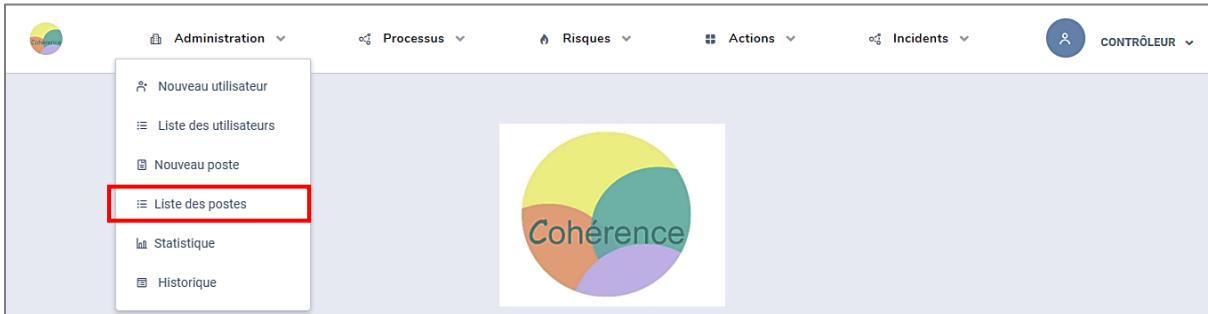
- Ce bouton permet d'ajouter une nouvelle zone de saisie

NB : l'on peut enregistrer plusieurs postes à la fois

#### 2- Bouton Enregistrer :

- Ce bouton permet d'enregistrer tous les postes définis dans le formulaire

## b- Liste des postes



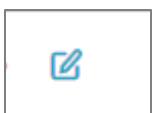
- Accès à la liste des postes

The screenshot displays a table titled 'Liste des Postes' with the following data:

|   | Poste               | Date de Création           |  |
|---|---------------------|----------------------------|--|
| 1 | CONTRÔLEUR          | 20 janvier 2024 à 02:42:48 |  |
| 2 | OPÉRATEUR DE SAISIE | 20 janvier 2024 à 02:42:48 |  |
| 3 | ADMINISTRATEUR      | 20 janvier 2024 à 02:42:48 |  |
| 4 | PRODUCTION          | 20 janvier 2024 à 02:42:48 |  |
| 5 | VALIDATEUR          | 20 janvier 2024 à 02:42:48 |  |

Below the table, there are navigation buttons: Prev, 1 (highlighted in blue), and Next. A footer note reads '© 2023 Cohérence.

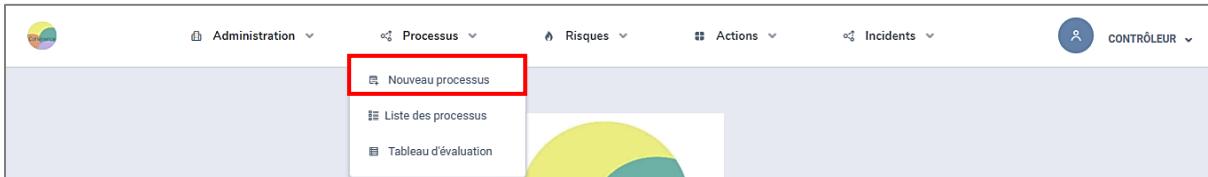
- Informations bien détaillées du poste tels que : le nom du poste, la date et l'heure d'enregistrement



- Ce bouton permet d'effectuer des modifications sur le nom de chaque poste

## VI. LES PROCESSUS

### a- Nouveau Processus



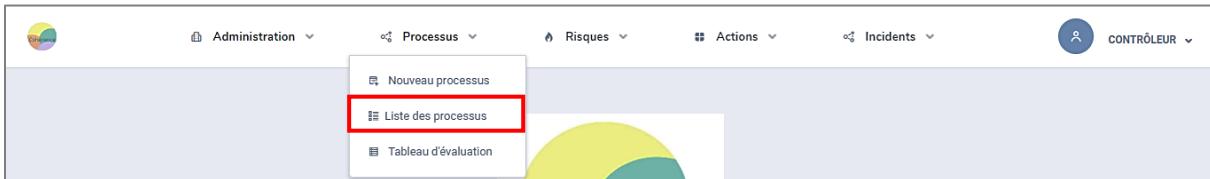
- Accès au formulaire d'enregistrement d'un nouveau processus

A screenshot of the 'Nouveau Processus' registration form. The form has several input fields:

- Fichier (.pdf) with a 'Choisir un fichier' button containing 'document.pdf' (marked 1).
- Nom du processus: 'CONDITIONNEMENT'.
- Description: 'Ce processus nous permet d'avoir un meilleur rendement'.
- Finalité: 'Avoir des produits de bonne qualité'.
- Objectif(s): 'Avoir 99% des emballages en bonnes etat'.
- Buttons at the bottom: '+ Objectif' (marked 2), 'Voir le fichier' (marked 3), and 'Enregistrer' (marked 4).

- 1- Choix du fichier PDF :
  - Ce bouton permet de sélectionner un fichier PDF
- 2- Bouton Ajouter Objectif :
  - Ce bouton permet d'ajouter une nouvelle zone de saisie pour les objectifs
- 3- Bouton Afficher le fichier PDF :
  - Ce bouton permet de visualiser le fichier PDF sélectionné
- 4- Bouton Enregistrer :
  - Ce bouton permet d'enregistrer le formulaire après avoir rempli tous les champs

## b- Liste des processus



- Accès à la liste des processus

The screenshot shows the 'Liste des Processus' page. At the top, there is a search bar with the placeholder 'Type in to Search'. Below the search bar is a table with the following data:

| Approvisionnement | Finalité                            | nombre d'objectif | Date de création           |
|-------------------|-------------------------------------|-------------------|----------------------------|
| 1 CONDITIONNEMENT | Avoir des produits de bonne qualité | 1                 | 21 janvier 2024 à 09:42:35 |

At the bottom of the page, there are navigation buttons for 'Prev', '1', and 'Next', and a page indicator '1-1 of 1'. The footer of the page includes the text '© 2023 Cohérence.' and a small logo.

- Cette page contient des informations essentielles de chaque processus enregistrer



### 1- Bouton Voir Plus :

Détails

Processus

CONDITIONNEMENT

Finalité

Avoir des produits de bonne qualité

Objectif 1

Avoir 99% des emballages en bonnes etat

Description

Ce processus nous permettra d'avoir un meilleur rendement

- Ce bouton permet d'avoir des informations bien détaillées de chaque processus

### 2- Voir le fichier :

- Ce bouton permet de voir le fichier PDF enregistrer pour le processus sélectionner

### 3- Bouton Imprimer :

The screenshot shows a software application window titled "Numéro : 1". At the top, there are navigation tabs: Administration, Processus, Risques, Actions, Incidents, and a user icon labeled "CONTRÔEUR". Below the tabs, the card displays the following information:

**Fiche Processus**

|               |   |
|---------------|---|
| Processus :   | CONDITIONNEMENT   |
| Finalité :    | Avoir des produits de bonne qualité                       |
| Objectif 1 :  | Avoir 99% des emballages en bonnes etat                   |
| Description : | Ce processus nous permettra d'avoir un meilleur rendement |

At the bottom left of the card, there is a small logo for "Cohérence" and the copyright notice "© 2023 Cohérence.

On the right side of the card, there is a blue printer icon with a white outline.

### c- Evaluation des processus

Tableau d'évaluation

Détails

Evaluation Globale

Processus : CONDITIONNEMENT

6.0

Evaluation des Risques

Risque : Emballages deterioré

6

- L'évaluation d'un processus dépend de la moyenne entre les différents risques liés au processus

## VII. LES RISQUES

### a. Paramétrage des couleurs et intervalles

Nouveau risque

Liste des risque

Tableau de validation

Risque non validé

Paramétrage

- Accès à la page de paramétrage des couleurs et intervalles

#### 1- Paramétrage de base :

- Le nombre de départ par défaut pour initialiser les séquences de couleurs est 1
- Le nombre de fin détermine le nombre final de la séquence de couleur
- Le nombre de couleur par de 2 à 4 et le nombre de couleurs sélectionné est égale aux nombres d'intervalles présent dans l'application
- L'opération sélectionnée déterminera le calcul effectué pour obtenir L'évaluation (Exemple : opération = addition, => Nombre de départ + Nombre de fin)

#### 2- Intervalles :

- Le nombre total d'intervalles est égale aux nombres de couleurs saisie
- Il existe quatre (04) couleurs de base : Vert, Jaune, Orange, Rouge
- Chaque intervalle correspond à une couleur précise
- Si tous les intervalles définis ne sont pas cohérent alors le paramétrage sera incomplet
- Si le paramétrage des couleurs est incomplet, vous n'aurez pas accès à certaines pages de l'application

#### b. Nouveau risque

- Accès au formulaire d'enregistrement d'un risque

- Remplissez les différents champs présents dans le formulaire : Processus, Risque, Vraisemblance, Gravité, Evaluation, Coût et choisir un fichier PDF si nécessaire.
- Lorsque vous sélectionnez un processus, automatiquement tous les objectifs liés à celui-ci seront affichés juste en dessous
- Le fichier PDF (facultatif) sélectionné sera affiché pour avoir un aperçu
- La limite des nombres présents dans les champs Vraisemblance et gravité est égal au nombre final du paramètre de base configurer
- L'évaluation est le résultat du calcul effectué entre la Vraisemblance et gravité. Ce calcul dépend de l'opération sélectionnée dans la configuration du paramètre de base
- La couleur de l'arrière-plan de l'évaluation du risque sans dispositif de contrôle correspond à la couleur de l'intervalle aux quel l'évaluation appartient

Evaluation risque sans dispositif de contrôle interne

| Vraisemblance | Gravité | Evaluation |
|---------------|---------|------------|
| 4             | 5       | EV         |

**Cause Probable**

Entrepôt humide

**Dispositif de Contrôle**

verification de l'humidité

**Cause Probable**

Saisie obligatoire

**Dispositif de Contrôle**

neant

**Supprimer**

- Remplir les zones de saisie Cause probable et dispositif de contrôle
- Pour ajouter une nouvelle zone de saisie du champ cause probable et dispositif de contrôle, vous appuyez sur le bouton plus en haut à droite, en suite appuyer sur le bouton cause

Evaluation risque avec dispositif de contrôle interne actuel

| Vraisemblance | Gravité | Evaluation | Coût    | Traitement            |
|---------------|---------|------------|---------|-----------------------|
| 3             | 2       | 6          | 3000000 | Choisir un traitement |

- Remplissez les différents champs : Vraisemblance, Gravité, Evaluation, Coût et traitement.
- La couleur de l'arrière-plan de l'évaluation du risque sans dispositif de contrôle correspond à la couleur de l'intervalle aux quel l'évaluation appartient
- Il existe quatre (04) type de traitement tels que : Accepter le risque, partager le risque, éliminer le risque et accepter le risque

Evaluation risque avec dispositif de contrôle interne actuel

| Vraisemblance | Gravité | Evaluation | Cout    |
|---------------|---------|------------|---------|
| 3             | 2       | 6          | 3000000 |

Action préventive

Délai Responsabilité

Action préventive

Saisie obligatoire

Délai Responsabilité

**Supprimer**

- Remplir les zones de saisie Action préventive, le délai et responsabilité
- Pour ajouter une nouvelle zone de saisie du champ Action préventive, le délai et responsabilité, vous appuyez sur le bouton plus en haut à droite, en suite appuyer sur le bouton Action préventive

Action préventive

Délai

Action corrective

Installer des climatiseurs dans l'entrepôt

Responsabilité

Action corrective

Saisie obligatoire

Responsabilité

**Supprimer**

Validateur

Choisir le validateur

- Remplir les zones de saisie Action corrective et responsabilité
- Pour ajouter une nouvelle zone de saisie du champ Action corrective et responsabilité, vous appuyez sur le bouton plus en haut à droite, en suite appuyer sur le bouton Action corrective
- Choisir le validateur de la fiche

Action corrective

Saisie obligatoire

Responsabilité

Supprimer

Validateur

Choisir le validateur

**Notification**

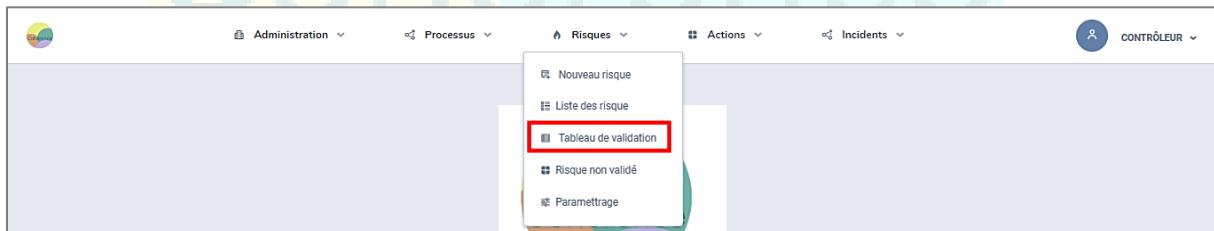
Alert à l'écran  Par Email  Par Sms

**Soumettre**

© 2023 Cohérence.

- Par défaut la case 'Alert a l'écran' est cocher, si vous cocher la case 'Par email', alors un email est envoyé au validateur de la fiche, au responsable des actions corrective et préventive, de même pour la case 'Par sms'
- Ensuite si, tous les champs sont bien renseignés, appuyer le bouton soumettre la suite de la vérification

### c. Validation des risques



- Accès au tableau de validation des risques

Type in to Search

| Processus         | Risque               | Evaluation                                       | Coût            | Statut                   | Date de création           |
|-------------------|----------------------|--|-----------------|--------------------------|----------------------------|
| 1 CONDITIONNEMENT | Emballages détérioré | <span style="background-color: yellow;">?</span> | 30.000.000 Fcfa | En attente de validation | 22 janvier 2024 à 09:36:42 |

© 2023 Cohérence.

- Ce tableau présente des informations essentielles sur chaque risque qui n'ont pas encore été validé



#### 1- Bouton Voir Plus :

Détails

| Processus       | Risque (Non validé)  |
|-----------------|----------------------|
| CONDITIONNEMENT | Emballages détérioré |

Evaluation risque sans dispositif de contrôle interne ou dispositif antérieur

| Vraisemblance | gravité | Evaluation | Coût            |
|---------------|---------|------------|-----------------|
| 4             | 5       | 20         | 50.000.000 Fcfa |

Cause 1  
Entrepôt humide

Dispositif de Contrôle  
verification de l'humidité

Evaluation risque avec dispositif de contrôle interne actuel

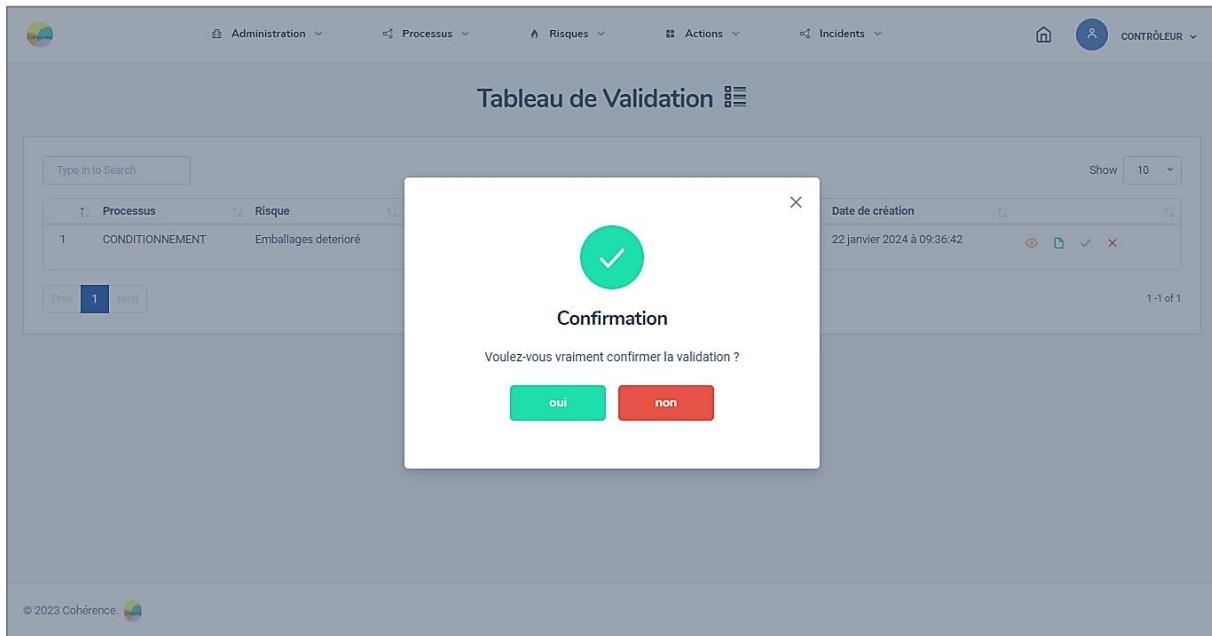
| Vraisemblance | gravité | Evaluation | Coût |
|---------------|---------|------------|------|
|---------------|---------|------------|------|

- Informations bien détaillées en fonction du risque sélectionné

#### 2- Bouton Voir Fichier :

- Ce bouton permet de visualiser le fichier PDF enregistrer pour le risque sélectionné

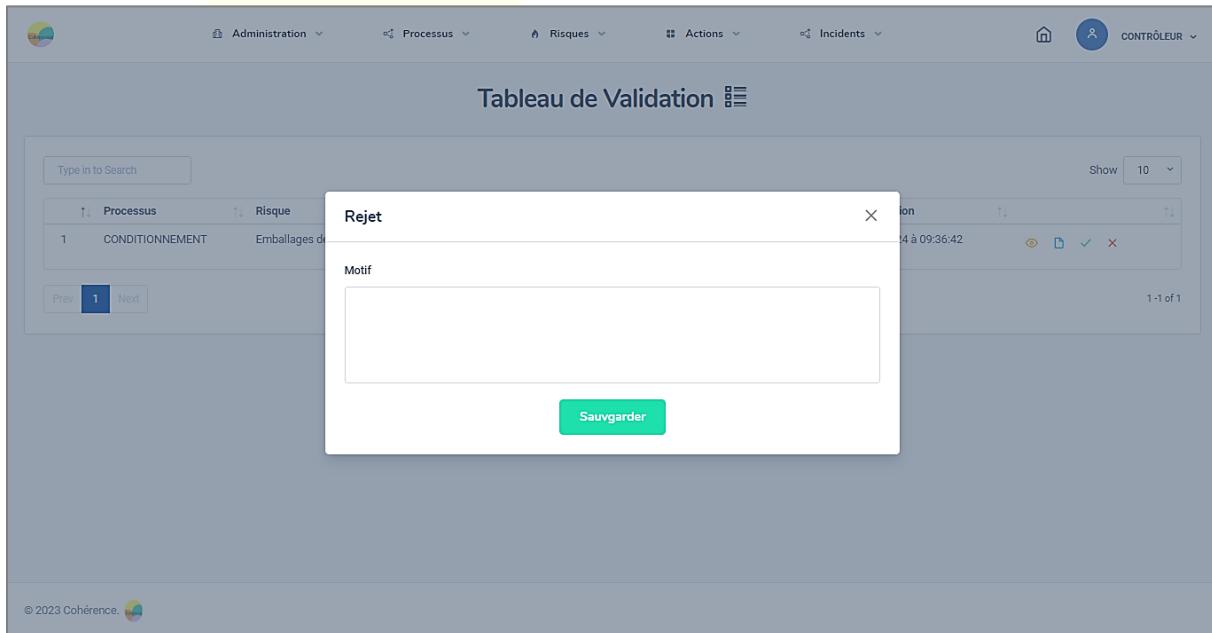
### 3- Bouton Validation :



- Ce bouton ouvre une petite fenêtre, pour confirmation de la validation de la fiche risque sélectionné
- Après avoir validé la fiche, une alerte est envoyée à tous les responsables des actions préventives présentes dans la fiche (Alert à l'écran et Email)

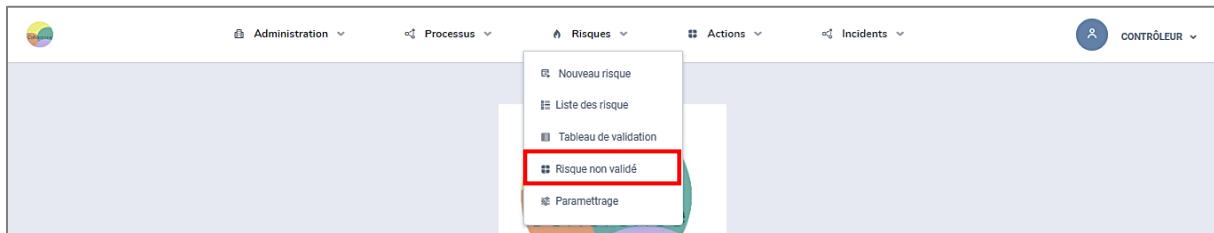
NB : cette action est irréversible

### 4- Bouton Rejet :



- Après vérification, vous avez la possibilité de rejeter la fiche risque en saisissant le Motif, afin d'apporter plus de détail à la modification

d. Traitement des risques non validés



- Accès à la liste des risques non validés

| Risque(s) non Validé(es)  |                      |              |                            |  |
|---|----------------------|--------------|----------------------------|--|
| <input type="text" value="Type in to Search"/> Show 10  |                      |              |                            |  |
| ↑ Processus   | ↑ Risque             | ↑ Evaluation | ↑ Date de création         |  |
| 1 CONDITIONNEMENT   | Emballages détérioré | ●            | 22 janvier 2024 à 12:14:14 |  |
| Prev <span style="background-color: #0078D4; color: white; padding: 2px 5px;">1</span> Next <span style="float: right;">1-1 of 1</span> |                      |              |                            |  |

© 2023 Cohérence.

- Liste des risque non validés
- Pour apporter des modifications sur une fiche risque, appuyer sur le bouton à droite

- Fiche risque avec toutes les informations détaillées
- Effectuée les modifications requises en fonction du motif énuméré

- Apres avoir effectuée les différentes modifications, appuyer sur le bouton mise à jour afin de valider les modifications

## e. Liste des risques

Liste des Risques

| Risque               | Processus       | Evaluation      | Coût            | Statut | Date de création           |
|----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------|----------------------------|
| Emballages détérioré | CONDITIONNEMENT | (Yellow circle) | 30.000.000 Fcfa | Validé | 22 janvier 2024 à 09:36:42 |

© 2023 Cohérence.

- Liste des différentes fiche risque, peu importe le statut
- Pour imprimer une fiche risque, appuyer sur le dernier bouton à droite

Numéro : 1

Date de création : 23 janvier 2024 00:32

Fiche Risque

|   |   |  |
|---|---|--|
| Statut<br>Validé  | Date de validation :<br>23 janvier 2024 | Date d'enregistrement :<br>22 janvier 2024 09:36 |
| Risque :<br>Emballages détérioré  | Processus :<br>CONDITIONNEMENT          |  |
| Evaluation risque sans dispositif de contrôle interne ou dispositif antérieur |   |  |
| Vraisemblance :<br>4  | Gravité :<br>5                          | Evaluation :<br>20                               |
| Coût :<br>50.000.000 Fcfa   |   |  |

- Fiche risque à imprimer

## f. Les statuts

**En attente de validation** : La fiche risque n'a pas encore été validé ou rejeté

**Non valider** : La fiche risque a été rejeté

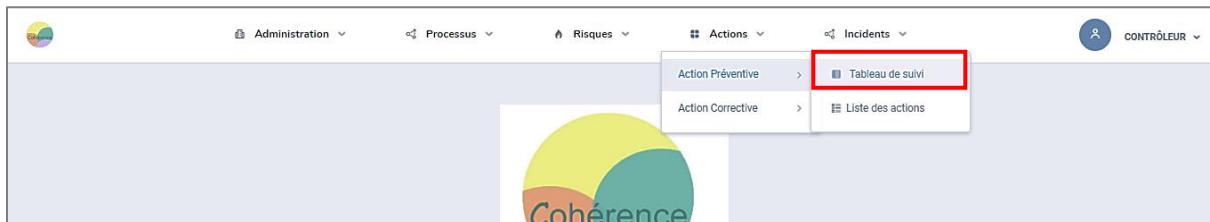
**Mise à jour détecter** : La fiche risque a été modifier

**Validé** : La fiche risque est validé

## VIII. LES ACTIONS

### a. Action préventive

- Suivi des actions préventives



- Accès à la liste de suivi actions préventive (non-effectuée)

The screenshot shows a table titled 'Tableau de suivi des actions preventives'. The table has four columns: 'Action', 'Risque', 'Processus', and a fourth column which appears to be for tracking. There is one row of data: 'Creation de fenêtre dans l'entrepôt' under 'Action', 'Emballages détérioré' under 'Risque', 'CONDITIONNEMENT' under 'Processus', and a button labeled 'Suivi' under the fourth column, which is highlighted with a red box. At the bottom left, there are navigation buttons 'Prev' and 'Next', and at the bottom right, it says '1-1 of 1'. The footer of the page includes the text '© 2023 Cohérence.' and a small logo.

| Action                                   | Risque               | Processus       |  |
|--|----------------------|-----------------|--|
| 1<br>Creation de fenêtre dans l'entrepôt | Emballages détérioré | CONDITIONNEMENT |  |

- Pour faire le suivi de chaque action préventive, appuyer sur le bouton à droite

**Suivi**

**Action Préventive**  
Création de fenêtre dans l'entrepôt

**Responsable**  
CONTRÔLEUR

**Délai**  
30 janvier 2024

**Efficacité**  
Choisir ▾

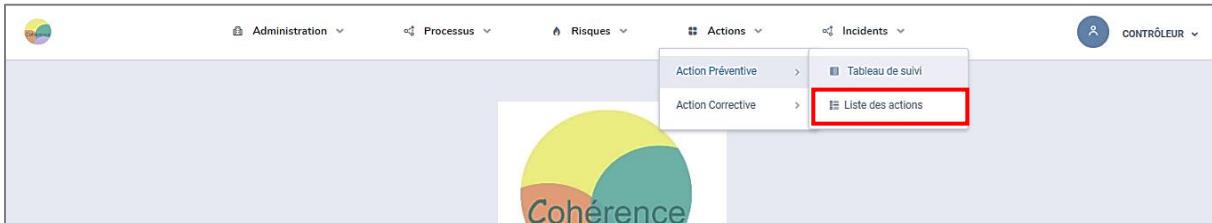
**Date d'action effectuée**  
jj/mm/aaaa

**Commentaire**

**Enregistrer**

- Remplissez les zones de saisie du formulaire (Efficacité, date d'action effectuée et commentaire)
- La date à laquelle l'action a été réalisé ne doit pas être inférieur à la date de validation de ladite fiche
- Ensuite appuyer sur le bouton enregistrer pour valider le suivi

- Liste des actions préventives



- Accès à la liste des actions préventives

The screenshot shows a list of preventive actions. The header reads 'Liste des actions preventives'. The table contains one row of data:

| Action                                | Délai           | Statut       |  |
|---------------------------------------|-----------------|--------------|--|
| 1 Creation de fenêtre dans l'entrepôt | 30 janvier 2024 | Non Réaliser |  |

At the bottom left, there are navigation buttons for 'Prev', '1', and 'Next'. At the bottom right, it says '1-1 of 1'. The footer includes the text '© 2023 Cohérence.' and a small logo.

- Liste des actions préventives, peu importe le statut
- Pour imprimer une fiche d'action préventive, appuyer sur le bouton à droite

The screenshot shows a software application window titled "Numéro : 1". At the top, there are navigation tabs: Administration, Processus, Risques, Actions, Incidents, and a user icon labeled "CONTRÔLEUR". Below the tabs, a message says "Date de création : 23 janvier 2024 01:02" and a printer icon is present. The main content area is titled "Fiche Action préventive" and contains a circular logo with the word "Cohérence". Below the logo is a table of action details:

| Action :              | Creation de fenêtre dans l'entrepôt |
|-----------------------|-------------------------------------|
| risque :              | Emballages deterioré                |
| Processus :           | CONDITIONNEMENT                     |
| Délai :               | 30 janvier 2024                     |
| Statut :              | Action réaliser                     |
| Date de réalisation : | 23 janvier 2024                     |
| Date de suivi :       | 23 janvier 2024                     |
| Efficacité:           | Action efficace                     |
| Contrôleur :          | CONTRÔLEUR                          |
| Commentaire :         | tres bon                            |

- Aperçu de la fiche action préventive à imprimer

#### b. Action corrective

- Suivi des actions correctives

The screenshot shows a software application window with a navigation bar at the top. The "Actions" tab is active, with a dropdown menu open. The menu items are: Action Préventive > Action Corrective > Tableau de suivi, Actions effectuées, and Liste des actions. The "Tableau de suivi" item is highlighted with a red box.

- Accès à la liste du suivi des actions correctives

Type in to Search

| Type             | Non Conformité                    | Action                                     | Délai           |
|------------------|-----------------------------------|--|-----------------|
| 1<br>Réclamation | emballage des produits déteriorés | Installer des climatiseurs dans l'entrepôt | 30 janvier 2024 |

Prev 1 Next

1-1 of 1

© 2023 Cohérence.

- Liste de suivi des actions correctives
- Appuyer sur le bouton à droite pour effectuer le suivi de l'action en question

Suivi

Action Corrective

Installer des climatiseurs dans l'entrepôt

Délai

30 janvier 2024

Responsable

CONTRÔLEUR

Efficacité

Commentaire

Date de réalisation

jj/mm/aaaa

✓ Enregistrer

- Formulaire de suivi d'action corrective
- Appuyer sur le bouton Enregister pour terminer le suivi

- Actions correctives effectuées

The screenshot shows the Cohérence software interface. At the top, there is a horizontal navigation bar with icons for Administration, Processus, Risques, Actions, Incidents, and a user profile labeled "CONTROLEUR". Below this is a main content area featuring a pie chart divided into three segments: yellow, teal, and orange, with the word "Cohérence" written across it. To the right of the chart is a vertical navigation menu for "Actions" that is currently expanded to show "Action Corrective". Under "Action Corrective", three options are listed: "Tableau de suivi" (highlighted with a red box), "Actions effectuées" (also highlighted with a red box), and "Liste des actions".

- Accès à la liste des actions correctives effectuée

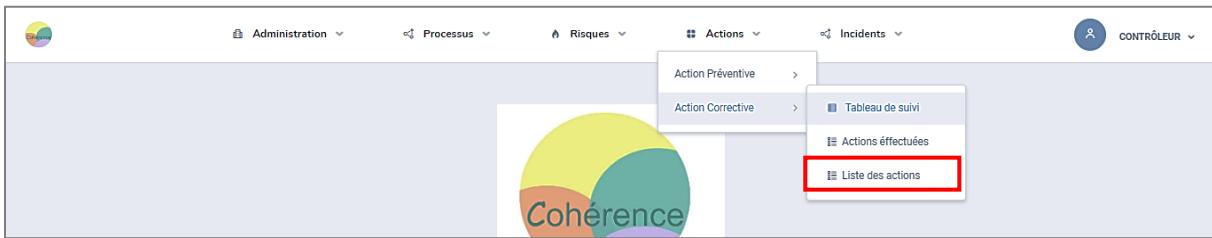
The screenshot shows the "Liste des actions correctives effectuées" (List of completed corrective actions) page. The title is at the top, followed by a search bar and a "Show 10" dropdown. Below is a table with the following data:

| Non conformité                      | Action                                     | Délai      | Statut   |
|-------------------------------------|--|------------|--|
| 1 emballage des produits déteriorés | Installer des climatiseurs dans l'entrepôt | 2024-01-30 | <input checked="" type="checkbox"/> Réaliser dans le délai |

At the bottom left are "Prev" and "Next" buttons, and at the bottom right is a note "1-1 of 1". The footer contains the text "© 2023 Cohérence.

- Liste des actions correctives effectuées

- Liste des actions correctives



- Accès à la liste de toutes les actions correctives

| Action  | Risque               | Processus       |
|---|----------------------|-----------------|
| 1<br>Installer des climatiseurs dans l'entrepôt | Emballages détérioré | CONDITIONNEMENT |

- Pour imprimer une fiche, appuyer sur le bouton à droite

The screenshot shows a software application window titled "Numéro : 2". At the top, there are navigation links: Administration, Processus, Risques, Actions, Incidents, and a user icon labeled "CONTROLEUR". Below the title, it says "Date de création : 23 janvier 2024 01:11" and has a "Retour" button. The main content area is titled "Fiche Action corrective" and contains the following information:

| Action :    | Installer des climatiseurs dans l'entrepôt |
|-------------|--|
| Risque :    | Emballages détérioré                       |
| Processus : | CONDITIONNEMENT                            |

At the bottom left, there is a copyright notice: "© 2023 Cohérence. 

- Aperçu de la fiche action corrective à imprimer

### c. Les statuts

**Non réaliser** : Suivi non effectuée

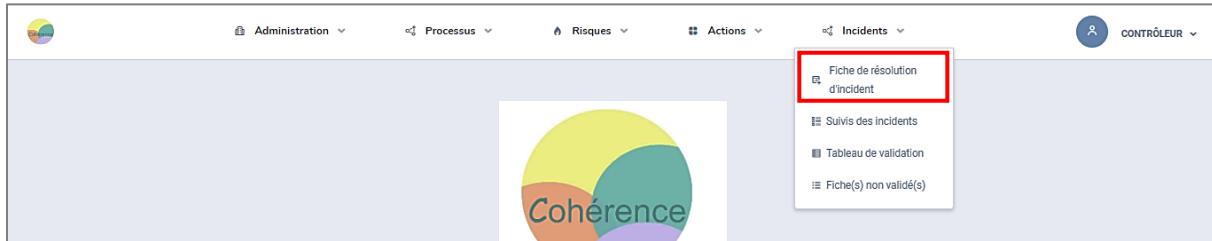
**Réaliser** : Suivi effectuée

**Réaliser hors délai** : Suivi effectuée hors du délai définir

**Réaliser dans le délai** : Suivi effectuée dans le délai défini

## IX. LES INCIDENTS

### a. Fiche d'incident



- Accès à la fiche de résolution d'incident

The screenshot shows the 'Fiche de résolution d'incident' form. At the top, there is a 'Notification' section with three checkboxes: 'Alert à l'écran' (checked), 'Par Email' (unchecked), and 'Par Sms' (unchecked). Below this, there are three radio buttons: 'Non conformité interne' (unchecked), 'Reclamation' (checked), and 'Contentieux' (unchecked). The main form area has several sections: 'Date' (input field with value '23/01/2024'), 'Lieu' (input field with value 'Siège'), 'DéTECTEUR (Agent / Client)' (input field with value 'client'), 'Non conformité' (input field with value 'emballage des produits déteriorés'), 'Conséquence(s)' (input field with value '- client pas satisfait'), and 'Cause(s)' (input field with value '- perte de crédibilité').

- Formulaire de la fiche de résolution d'incident
- Veuillez remplir toute zone de saisie du formulaire

The screenshot shows a software application window with a header containing navigation links: Administration, Processus, Risques, Actions, Incidents, and a user icon labeled 'CONTROLEUR'. Below the header, there are input fields for 'Non conformité' (with placeholder 'Saisie obligatoire') and 'Consequence(s)'. A large red box highlights the 'Recherche Q' section, which includes two search input fields: 'Recherche Cause' and 'Recherche Risque'. Below these fields are three radio buttons: 'Cause trouvé', 'Cause / Risque non-trouvé', and 'Risque trouvé'. At the bottom left of the window, there is a copyright notice: '© 2023 Cohérence. 

- Zone de recherche

The screenshot shows the same software interface as the first one, but the 'Recherche Cause' field is highlighted with a red box and contains the text 'Entrepôt humide'. To the right of the search fields, there is a message: 'Risque non-trouvé' (Risk not found). A radio button for 'Risque trouvé' (Risk found) is also visible.

- Zone de recherche de la cause liée à la non-conformité

The screenshot shows the same software interface again. This time, the 'Recherche Risque' field is highlighted with a red box and contains the text 'Emballages déterioré' (Damaged packaging). A radio button for 'Cause / Risque non-trouvé' (Cause / Risk not found) is visible to the left of the search fields.

- Zone de recherche du risque lié à la non-conformité

Détails

Processus : CONDITIONNEMENT

Risque (Validé) : Emballages détérioré

Evaluation risque sans dispositif de contrôle interne ou dispositif antérieur

| Vraisemblance | gravité | Evaluation | Coût            |
|---------------|---------|------------|-----------------|
| 4             | 5       | 20         | 50.000.000 Fcfa |

Cause : Entrepôt humide

Dispositif de Contrôle : vérification de l'humidité

Evaluation risque avec dispositif de contrôle interne actuel

- Cette fenêtre vous donne la possibilité de d'avoir des informations plus détaillées sur les recherches effectuées

Recherche Q

Recherche Cause

Recherche Risque

Cause trouvé

Cause / Risque non-trouvé

Risque trouvé

- Case à cocher en fonction du résultat de la recherche (Cause trouvé, Risque trouvé et Cause / Risque non trouvé)

Recherche Q

Recherche Cause

Recherche Risque

Cause trouvé

Cause / Risque non-trouvé

Risque trouvé

Action corrective acceptée

Action corrective non-acceptée

- Après avoir cocher la case de la recherche trouvé (cause ou risque), Vous avez la possibilité d'accepté les actions correctives liées à la recherche, ou refuser

• Accepté

Processus

Risque

Action Corrective

Responsable

Date prévisionnelle de réalisation

Commentaire

Supprimer

Soumettre

- Formulaire des actions correctives acceptées

• Non-accepté

Processus

Risque

Action Corrective

Responsable

Date prévisionnelle de réalisation

Commentaire

Supprimer

Soumettre

- Formulaire des actions correctives non-acceptées
- Remplissez les zones de saisie (Action corrective, responsable, commentaire et date prévisionnel de réalisation)
- Le bouton en rouge permet de supprimer le formulaire d'une action corrective

Recherche Q

Entrepôt humide

Recherche Risque

Cause trouvé Cause / Risque non-trouvé Risque trouvé

Nouvelle action corrective

- Si la recherche du risque ou de la cause ne vous donne pas les actions correctives adapté a la non-conformité, alors cocher la case Cause/Risque non trouvé, et ensuite appuyer sur le bouton Nouvelle action corrective afin créer une nouvelle action

Nouveau

Processus

Risque

Résumé des causes

Action Corrective

Responsable

Date prévisionnelle de réalisation

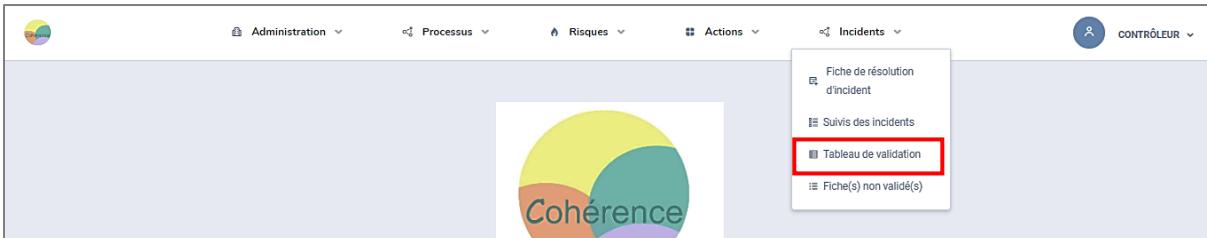
Commentaire

Supprimer

Soumettre

- Formulaire de création d'une nouvelle action corrective
- Apres avoir fini de remplir toute la fiche, appuyer sur le bouton en vert pour soumettre la fiche d'incident a des vérifications avant la validation

## b. Validation de la fiche d'incident

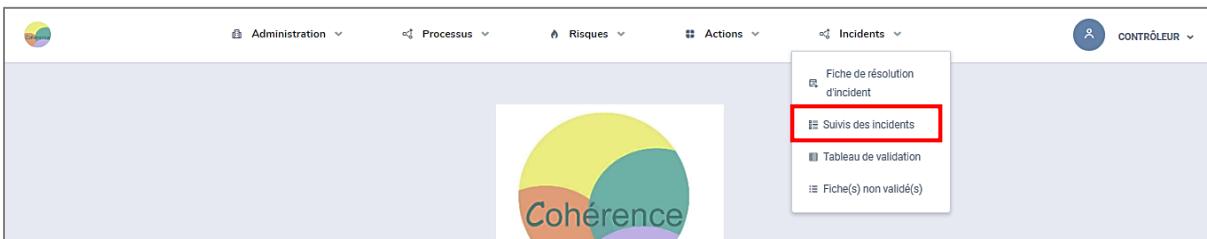


- Accès à la liste des fiches d'incident a validé

A screenshot of a table titled 'Tableau de validation des incidents'. The table has columns: Type, Date de réception, Non-conformité, and Statut. One row is shown: Type 'Réclamation', Date de réception '23 janvier 2024', Non-conformité 'emballage des produits déteriorés', and Statut 'En attente de validation' (highlighted with a yellow background). Below the table are buttons for 'Prev', '1' (selected), and 'Next', and a note '1-1 of 1'. The footer includes the text '© 2023 Cohérence.' and a small logo.

- Liste des fiches d'incidents non validés
- Informations détaillées de chaque fiche d'incident
- Vous avez la possibilité de valider la fiche après avoir effectuée des vérifications
- Vous pouvez aussi rejeter la fiche en énumérant le motif

## c. Suivi de la fiche d'incident



- Accès aux tableaux de suivi des fiches d'incidents

| Type          | Date de réception | Non conformité                    | Nombre d'actions | Statut                   | Date de création           |
|---------------|-------------------|-----------------------------------|------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1 Réclamation | 23/01/2024        | emballage des produits déteriorés | 1                | En attente de validation | 23 janvier 2024 à 05:47:22 |

- Liste du suivi des fiches d'incidents
- Appuyer sur le bouton en bleu pour imprimer une fiche d'incident

**Fiche d'incident**

**Statut :**  
En attente de validation

**Date de réception :** 23 janvier 2024  
**Type :** Réclamation  
**Lieux :** Siège  
**DéTECTEUR :** client  
**Non conformité :** emballage des produits déteriorés  
**Conséquence(s) :** - client pas satisfait  
**Cause(s) :** - perte de crédibilité

**Action 1 ( Non Réaliser )**

**Action :** Installer des climatiseurs dans l'entrepôt  
**Risque :** Emballages deterioré  
**Processus :** CONDITIONNEMENT  
**Délai de traitement :** 30 janvier 2024

- Fiche risque à imprimer

Type in to Search

| Type          | Date de réception | Non conformité                    | Nombre d'actions | Statut                                     | Date de création           |
|---------------|-------------------|-----------------------------------|------------------|--|----------------------------|
| 1 Réclamation | 23/01/2024        | emballage des produits déteriorés | 1                | En attente de l'évaluation de l'efficacité | 23 janvier 2024 à 05:47:22 |

Prev 1 Next

1-1 of 1

Configuration de l'intervalle du délai de l'évaluation de l'efficacité

Formulaire d'évaluation de l'efficacité

© 2023 Cohérence.

#### d. Traitement des incidents non validés

Fiche de résolution d'incident

Suivi des incidents

Tableau de validation

**Fiche(s) non validé(s)**

- Accès à la liste des fiches d'incidents rejetés

| Type        | Date       | Non-conformité                    | Statut  |
|-------------|------------|-----------------------------------|---|
| Réclamation | 23/01/2024 | emballage des produits déteriorés | <input checked="" type="checkbox"/> Modification détectée |

Prev 1 Next 1-1 of 1

Type in to Search

Show 10

© 2023 Cohérence.

- Liste des fiches d'incidents rejetés

#### e. Les statuts

**En attente de validation** : la fiche d'incident n'a pas encore été valider, ni rejeter

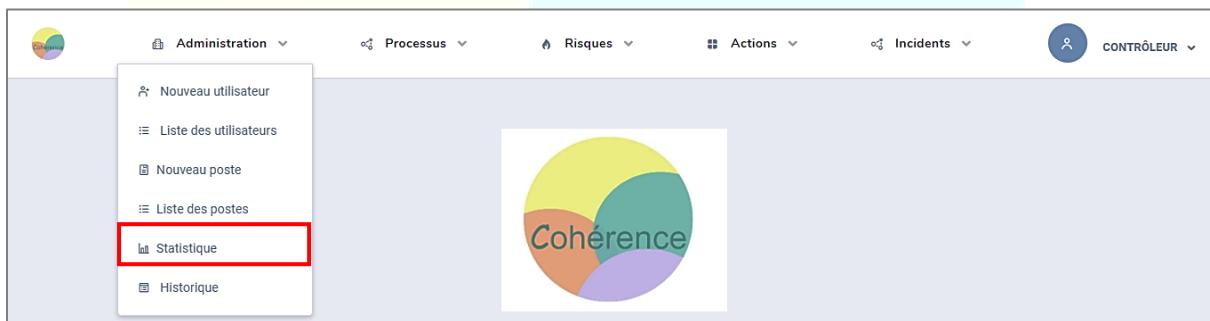
**Validé** : la fiche d'incident a été validée

**Non validé** : la fiche d'incident a été rejetée

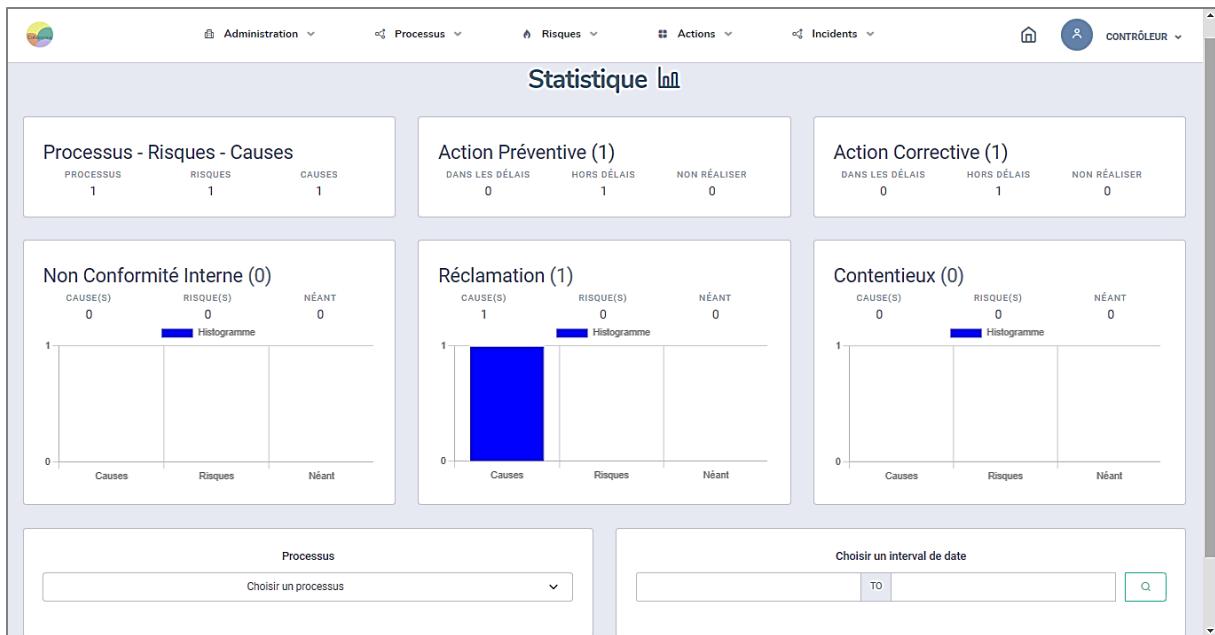
**En attente de l'évaluation de l'efficacité** : Les actions correctives de la fiche d'incident ont été réaliser, il ne reste plus que l'évaluation de l'efficacité

**Clôturer** : Toutes les actions correctives de la fiche ont été réaliser ainsi que l'évaluation de l'efficacité

## X. STATISTIQUE



- Accès à la page statistique



## XI. HISTORIQUE DES ACTIONS

**Historique**

Type in to Search

Show 10

| Action effectuée               | Page                          | Poste      | Date d'action              |
|--------------------------------|-------------------------------|------------|----------------------------|
| 1 Suivi effectué               | Suivi des actions corrective  | CONTRÔLEUR | 23 janvier 2024 à 07:00:30 |
| 2 Valider                      | Validation fiche amélioration | CONTRÔLEUR | 23 janvier 2024 à 06:35:20 |
| 3 Validation de la mise à jour | Fiche d'incident non validé   | CONTRÔLEUR | 23 janvier 2024 à 06:30:55 |
| 4 Rejet                        | Validation fiche d'incidents  | CONTRÔLEUR | 23 janvier 2024 à 06:10:41 |
| 5 Suivi effectué               | Suivi des actions préventive  | CONTRÔLEUR | 23 janvier 2024 à 01:02:49 |
| 6 Valider                      | Validation fiche risque       | CONTRÔLEUR | 23 janvier 2024 à 12:22:57 |
| 7 Modifier                     | Risque non validé             | CONTRÔLEUR | 22 janvier 2024 à 11:54:01 |
| 8 Modifier                     | Risque non validé             | CONTRÔLEUR | 22 janvier 2024 à 11:52:19 |
| 9 Rejet                        | Validation fiche risque       | CONTRÔLEUR | 22 janvier 2024 à 12:14:14 |
| 10 Ajouter                     | Nouveau Risque                | CONTRÔLEUR | 22 janvier 2024 à 09:36:46 |

Prev 1 2 Next

1 - 10 of 11