



*Accompagnement – Formation – Audit des systèmes de management  
Intégrateur de solution /Interprétariat - traduction / Librairie*

# GUIDE D'UTILISATION de l'APPLICATION Cohérence RISK - CRM

Guide CRC  
Version 1.0

Cohérence, SARL U, Bingerville ; 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

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE.....	2
OBJECTIFS .....	3
I. PAGE CONNEXION .....	4
II. PAGE D'ACCUEIL.....	5
III. MENU .....	6
IV. LES UTILISATEURS .....	7
a- Nouveaux utilisateurs.....	7
b- Liste des utilisateurs .....	9
V. LES POSTES.....	11
a- Nouveaux postes .....	11
b- Liste des postes.....	12
VI. LES PROCESSUS.....	13
a- Nouveau Processus .....	13
b- Liste des processus .....	14
c- Evaluation des processus .....	16
VII. LES RISQUES.....	17
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
VIII. LES ACTIONS .....	28
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
IX. LES INCIDENTS .....	36
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
X. STATISTIQUE .....	45
XI. HISTORIQUE DES ACTIONS .....	46

## **PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE**

Cohérence est une Société à responsabilité limitée créée 2022, s'inscrit dans l'amélioration des entreprises à travers les services de Conseil, de formation et d'accompagnement de leur système de management selon les normes internationales. Ces normes principalement la norme ISO 9001 qui s'adaptent à toutes les entreprises quels que soient le domaine d'activité et la taille, ainsi Cohérence s'aligne sur cette dernière et propose des services à toute entreprise pour une amélioration harmonieuse dans le respect de ces spécificités.

Les principaux services se décline comme suite :

- Accompagnement – Formation – Audit des systèmes de management selon les normes internationales ;
- Intégrateur de solutions automatisées de la mise en œuvre de ces normes ;
- Interprétariat - traduction à l'accompagnement des entreprises dans les collaborations avec l'extérieure, ainsi la langue ne représentera plus un obstacle à leur ambition ;
- La librairie pour la mise à disposition d'ouvrages techniques mais aussi l'accompagnement à la promotion des œuvres littéraires et artistiques.
- Service traiteur, car les bonnes affaires se concluent autour des bons mets.

## **PRÉSENTATION DU CHEF DE PROJET APPLICATION COHERENCE RISK-CRM**

KOUAKOU Amoin Joseph Marie Angèle Epse KONAN, expert en management de la Qualité, lead Auditor IRCA, lead Implementer ISO 9001 PECB, Auditeur du Prix Ivoirien de la Qualité niveau 4, totalise 20ans d'expérience dans le domaine de la Qualité.

## **OBJECTIFS DE L'APPLICATION :**

L'application Coherence Risk – CRM est conçue pour répondre à plusieurs besoins essentiels liés à la gestion des risques et des incidents d'une organisation. Cette application permettra la mise en œuvre automatique du point 10.2 de la norme ISO 9001 version 2015.

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

- **Automatiser votre gestion des risques de vos processus :**

Dans de nombreuses entreprises, la gestion des risques des processus est un processus complexe et essentiel. Coherence Risk - CRM vise à automatiser cette gestion en fournissant des outils et des fonctionnalités permettant d'identifier, d'évaluer et de gérer les risques associés à chaque processus de l'entreprise. Cela permet d'améliorer la visibilité sur les risques potentiels, de prendre des mesures préventives et de réduire les impacts négatifs sur les opérations.

- **Gérer vos non-conformités, réclamations et contentieux de vos incidents :**

L'application offre également des fonctionnalités pour gérer les non-conformités, les réclamations et les contentieux des incidents. Ces aspects sont cruciaux pour assurer la conformité aux normes et réglementations, ainsi que pour garantir la satisfaction des clients et des parties prenantes. Coherence Risk - CRM permet de documenter, suivre et résoudre efficacement les non-conformités et les réclamations, tout en gérant les litiges éventuels résultant d'incidents.

- **Evaluer l'efficacité des actions mises en place face aux risques :**

Une composante clé de la gestion des risques est l'évaluation de l'efficacité des actions prises pour atténuer ou contrôler ces risques. Coherence Risk - CRM fournit des mécanismes pour évaluer et suivre l'impact des actions correctives et préventives mises en place pour faire face aux risques identifiés. Cela permet à l'organisation d'ajuster ses stratégies et ses plans d'action en fonction des résultats obtenus, afin d'améliorer continuellement sa capacité à gérer les risques.

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

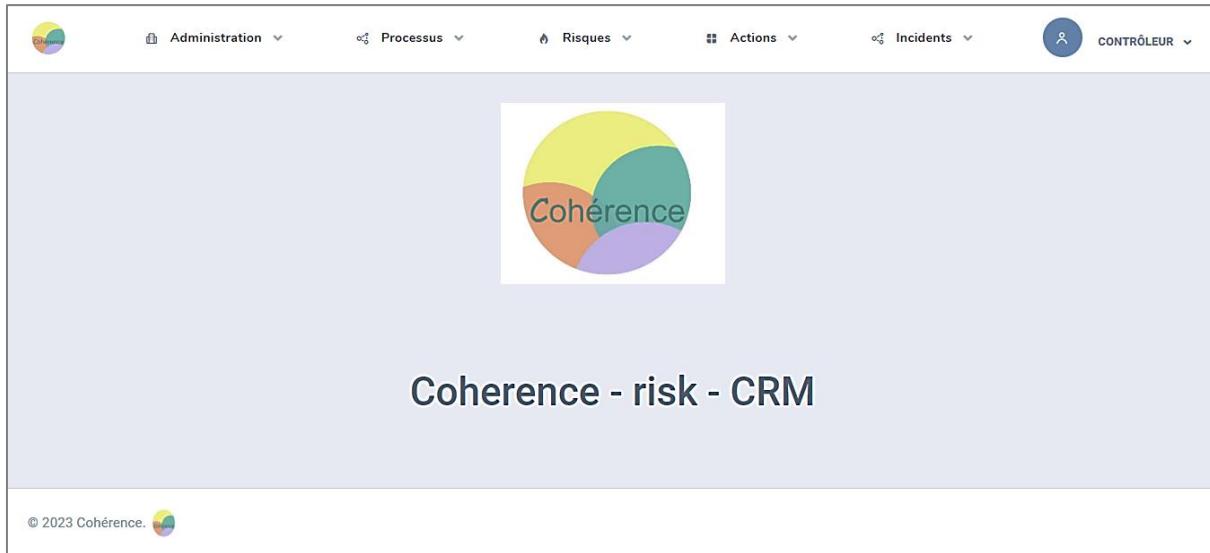
Mot de passe oublié?

Connexion

- Pour se connecter à l'application, l'utilisateur doit entrer son email (mail professionnel ou personnel) 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

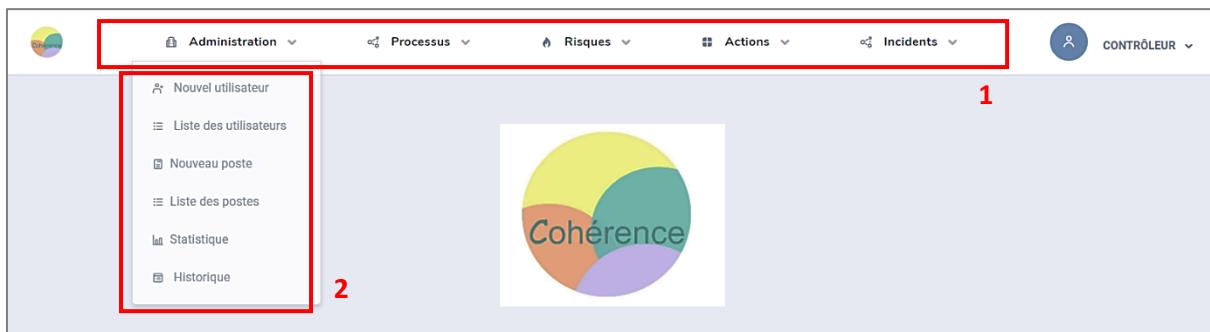
NB : Seul l'administrateur est habilité à créer de nouveau utilisateur

## II. PAGE D'ACCUEIL



- Après vérification des données de l'utilisateur sur la page de connexion, l'utilisateur sera redirigé 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 the following 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	LISE DES UTILISATEURS	NOUVEAU POSTE
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non

LISTE DES POSTES	HISTORIQUE	STATISTIQUE
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non

**PROCESSUS**

NOUVEAU PROCESSUS	LISTE DES PROCESSUS	EVALUATION DES PROCESSUS
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non

**Risque**

NOUVEAU RISQUE	LISTE DES RISQUES	VALIDATION DES RISQUES
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non

RISQUES NON VALIDÉS	PARAMETRAGE DES COULEURS
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non

**ACTIONS**

- Choix des différentes pages auxquelles l'utilisateur aura accès

SUIVIS DES ACTIONS PRÉVENTIVES

<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	LISE DES ACTIONS PRÉVENTIVES	SUIVI DES ACTIONS CORRECTIVES
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non

ACTIONS CORRECTIVES ÉFFECTUÉES

<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	LISTE DES ACTIONS CORRECTIVES
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non

Incidents

NOUVEAU INCIDENT	SUIVI DES INCIDENTS	VALIDATION DES INCIDENTS
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non

INCIDENTS NON VALIDÉS
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non

Soumettre

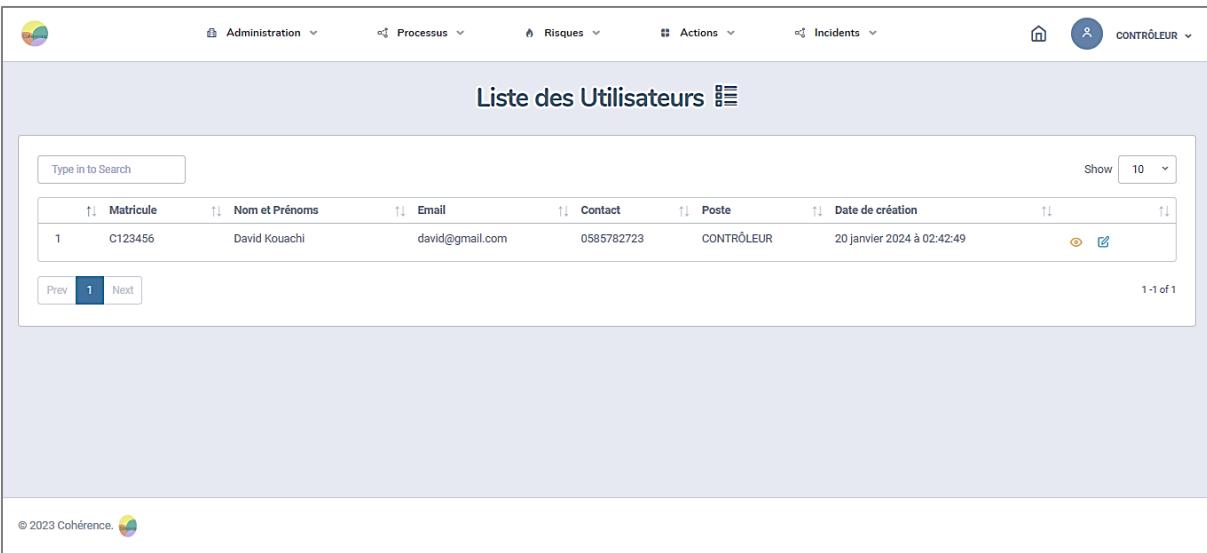
- Après avoir renseigné tous les champs et défini les différents accès aux pages, lorsque vous appuyez sur le bouton soumettre, après vérification un email est envoyé à l'utilisateur en question, afin de lui transmettre ses coordonnées d'accès à l'application

## b- Liste des utilisateurs



The screenshot shows the application's main navigation bar with several dropdown menus: Administration, Processus, Risques, Actions, Incidents, and a user profile labeled 'CONTRÔLEUR'. A sub-menu for 'Administration' is open, displaying options: 'Nouvel utilisateur' (with a red box around it), 'Liste des utilisateurs' (highlighted with a red box), 'Nouveau poste', 'Liste des postes', 'Statistique', and 'Historique'. To the right of the menu is a large, colorful pie chart divided into three segments: yellow, teal, and purple, with the word 'Cohérence' written in the center.

- Accès à la page liste des utilisateurs

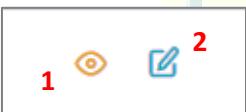


The screenshot displays the 'Liste des Utilisateurs' page. At the top, there is a search bar labeled 'Type in to Search' and a 'Show' dropdown set to '10'. Below the search bar is a table with the following data:

	Matricule	Nom et Prénoms	Email	Contact	Poste	Date de création		
1	C123456	David Kouachi	david@gmail.com	0585782723	CONTRÔLEUR	20 janvier 2024 à 02:42:49		

At the bottom left, there are navigation buttons for 'Prev', '1' (highlighted in blue), and 'Next'. At the bottom right, it says '1-1 of 1'. The footer contains the text '© 2023 Cohérence. 

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



## 1- Bouton Voir Plus :

The screenshot displays two windows side-by-side. The left window is titled 'Informations' and contains fields for Matricule (C123456), Nom et Prénoms (David Kouachi), Email (david@gmail.com), Contact (0585782723), and Poste (CONTRÔLEUR). The right window is titled 'Autorisation des différentes fenêtres' and lists various administrative functions with checkboxes, such as NOUVEAU UTILISATEUR, LISTE DES UTILISATEURS, NOUVEAU POSTE, LISTE DES POSTES, HISTORIQUE, STATISTIQUE, NOUVEAU PROCESSUS, LISTE DES PROCESSUS, EVALUATION DES PROCESSUS, RISQUE, NOUVEAU RISQUE, LISTE DES RISQUES, VALIDATION DES RISQUES, RISQUES NON VALIDÉS, and PARAMETRAGE DES COULEURS.

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

## 2- Bouton mise à jour :

The screenshot shows a form for managing user actions and incidents. It includes sections for 'ACTIONS' (with radio buttons for 'Oui' or 'Non' for 'SUIVIS DES ACTIONS PRÉVENTIVES', 'SUIVI DES ACTIONS CORRECTIVES', and 'LISTE DES ACTIONS CORRECTIVES') and 'INCIDENTS' (with radio buttons for 'Oui' or 'Non' for 'NOUVEL INCIDENT' and 'VALIDATION DES INCIDENTS'). At the bottom, there is a 'SUIVIS DES INCIDENTS' section and an 'INCIDENTS NON VALIDÉS' section, each with radio buttons for 'Oui' or 'Non'. A red box highlights the 'Mise à jour' button at the bottom of the form.

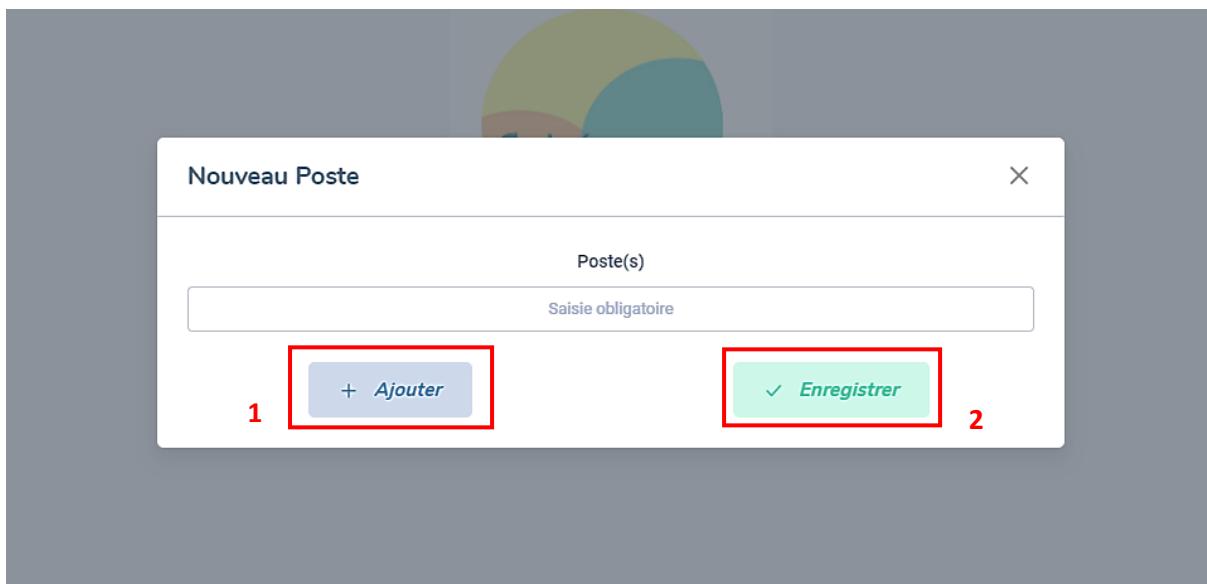
- Ce bouton vous permet d'apporter des modifications sur les informations de chaque utilisateur
- Appuyez sur le bouton "Mise à jour" pour valider les modifications apportées

## V. LES POSTES

### a- Nouveaux postes



- Accès au formulaire d'enregistrement des nouveaux postes



#### 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 :

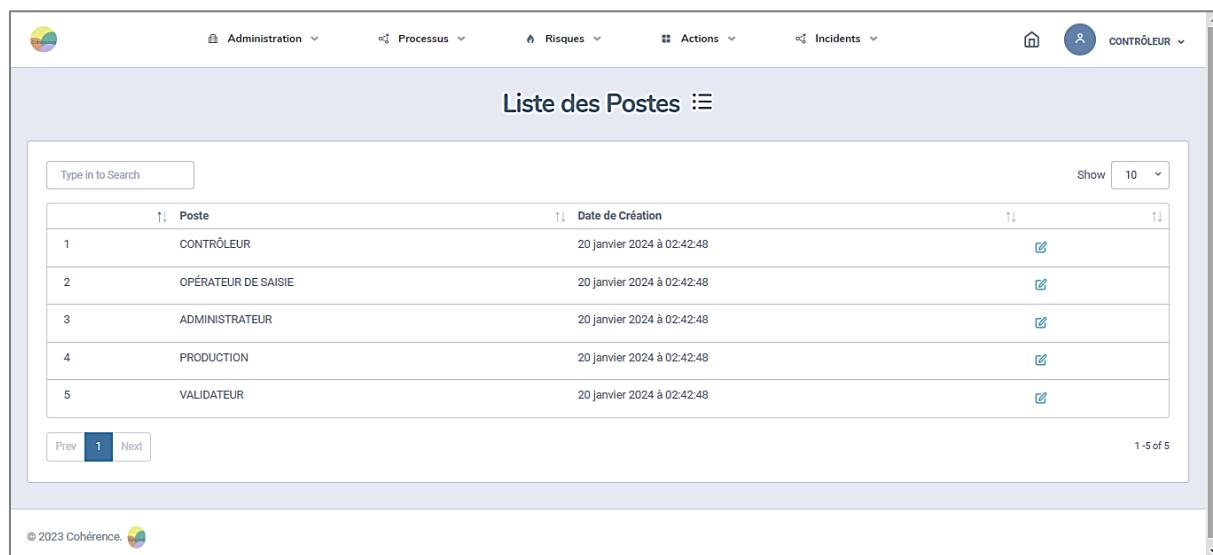
- Ce bouton permet d'enregistrer tous les postes définis dans le formulaire

## b- Liste des postes



The screenshot shows a software interface with a navigation bar at the top. A dropdown menu is open under the 'Administration' tab, listing several options: 'Nouvel utilisateur', 'Liste des utilisateurs', 'Nouveau poste', 'Liste des postes' (which is highlighted with a red box), 'Statistique', and 'Historique'. To the right of the menu is a circular pie chart divided into four colored segments (yellow, teal, orange, purple) with the word 'Cohérence' in the center.

- Accès à la liste des postes



The screenshot shows 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 for 'Prev', '1', 'Next', and a page indicator '1-5 of 5'. The footer of the page includes the text '© 2023 Cohérence.' and a small logo.

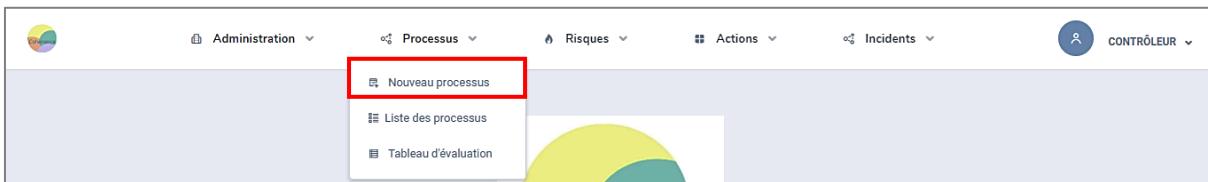
- Informations bien détaillées du poste tels que : le nom du poste, la date et l'heure d'enregistrement



- 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)': A file input field containing 'document.pdf', with a red box labeled '1' around it.
- 'Nom du processus': A field containing 'CONDITIONNEMENT'.
- 'Description': A field containing 'Ce processus nous permettra d'avoir un meilleur rendement'.
- 'Finalité': A field containing 'Avoir des produits de bonne qualité'.
- 'Objectif(s)': A field containing 'Avoir 99% des emballages en bonnes etat'.
- 'Ajouter Objectif': A button labeled '+ Objectif' with a red box labeled '2' around it.
- 'Voir le fichier': A button with a document icon and the text 'Voir le fichier' with a red box labeled '3' around it.
- 'Enregistrer': A green button with a checkmark icon labeled 'Enregistrer' with a red box labeled '4' around it.

#### 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

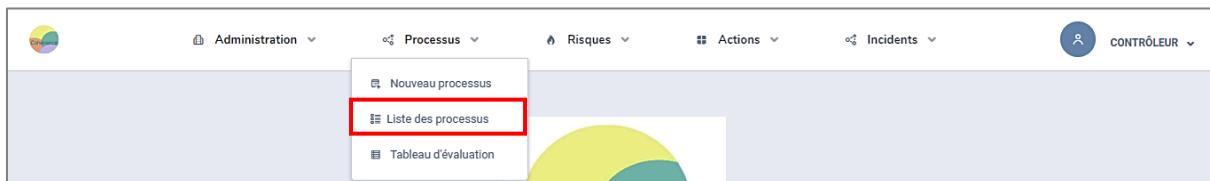
#### 3- Bouton Afficher le fichier PDF :

- Ce bouton permet de visualiser le fichier PDF sélectionné

#### 4- Bouton Enregistrer :

- Ce bouton permet d'enregistrer le formulaire après avoir remplir 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 labeled 'Type in to Search' and a 'Show 10' dropdown. Below the header, there 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 left, there are navigation buttons for 'Prev', '1' (highlighted in blue), and 'Next'. On the right, it says '1-1 of 1'. The footer contains the text '© 2023 Cohérence.' and a small logo.

- Cette page contient des informations essentielles de chaque processus enregistrer



## 1- Bouton Voir Plus :

Détails

X

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 :

Administration Processus Risques Actions Incidents CONTRÔLEUR

Numéro : 1 Date de création : 21 janvier 2024 21:47 Retour

 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

© 2023 Cohérence.

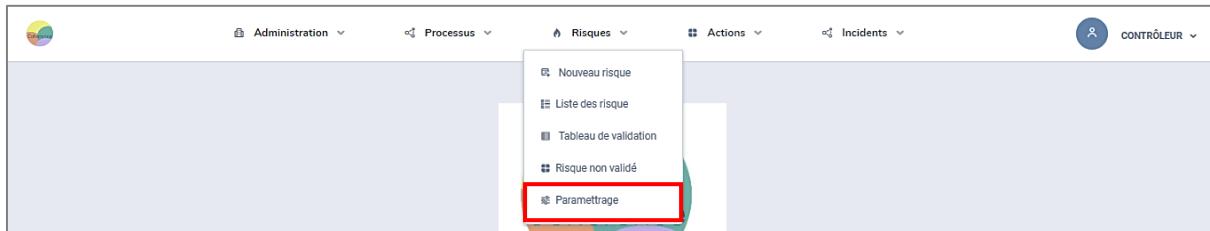
### c- Evaluation des processus

The screenshot shows a software interface for risk management. At the top, there are navigation tabs: Administration, Processus, Risques, Actions, Incidents, and a user icon labeled 'CONTROLEUR'. Below the tabs, the title 'Tableau d'évaluation' is displayed. On the left, a search bar says 'Type in to Search' and a table header row includes columns for 'Processus' and 'nombre de risques'. A single row is shown: '1 CONDITIONNEMENT 1'. Below this table is a 'Prev' button, a page number '1', and a 'Next' button. In the center, a modal window titled 'Détails' is open. It contains two sections: 'Evaluation Globale' (Global Evaluation) for 'Processus : CONDITIONNEMENT' with a score of '6.0' and 'Evaluation des Risques' (Risk Evaluation) for 'Risque : Emballages deterioré' with a score of '6'. To the right of the modal, there is a color palette with a green circle and a text area saying '1-1 of 1'. At the bottom left of the main screen, there is a copyright notice: '© 2023 Cohérence.' followed by a small logo.

- 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



- Accès à la page de paramétrage des couleurs et intervalles



#### 1- Paramétrage de base :

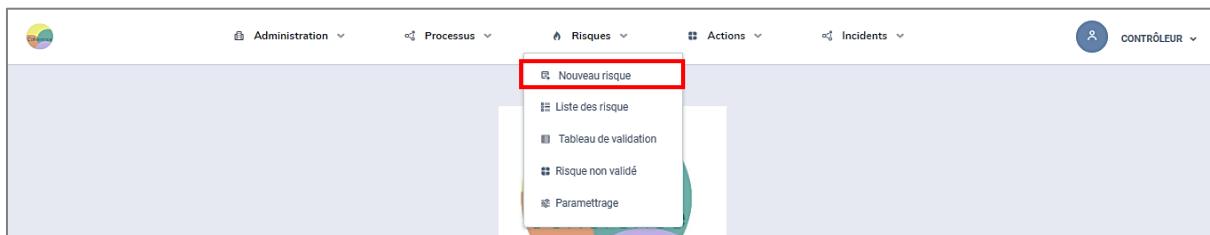
- Le nombre de départ par défaut pour initialiser les séquences de couleurs est 1
- Le nombre de fin détermine le nombre final de la séquence de couleur
- Le nombre de couleur par de 2 à 4 et le nombre de couleurs sélectionné est égale aux nombres d'intervalles présent dans l'application
- L'opération 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 saisies
- 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 cohérents 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 configuré
- 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

Délai Responsabilité

Saisie obligatoire

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

Délai Responsabilité

Saisie obligatoire

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

Responsabilité

Supprimer

Validateur

Choisir le validateur

**Notification**

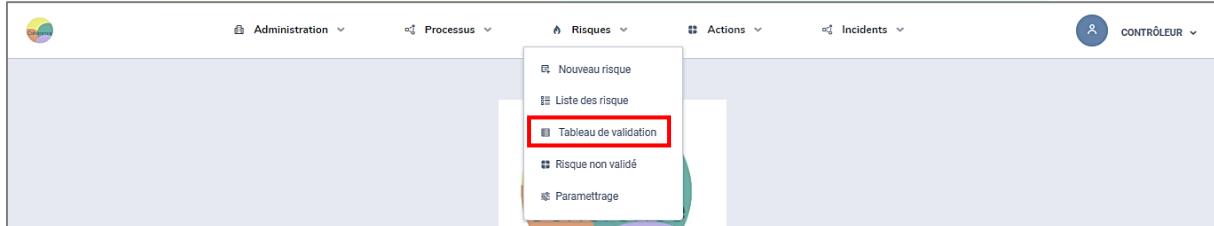
Alert à l'écran  Par Email  Par Sms

Soumettre

© 2023 Cohérence.

- Par défaut la case 'Alert à 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

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



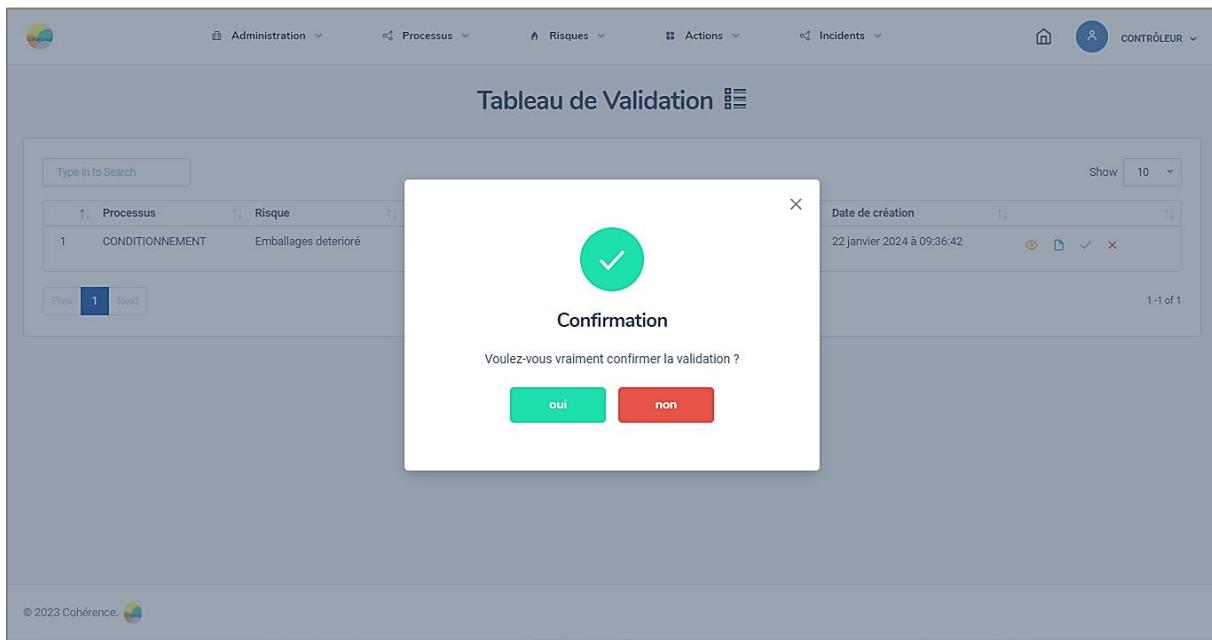
#### 1- Bouton Voir Plus :

- 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

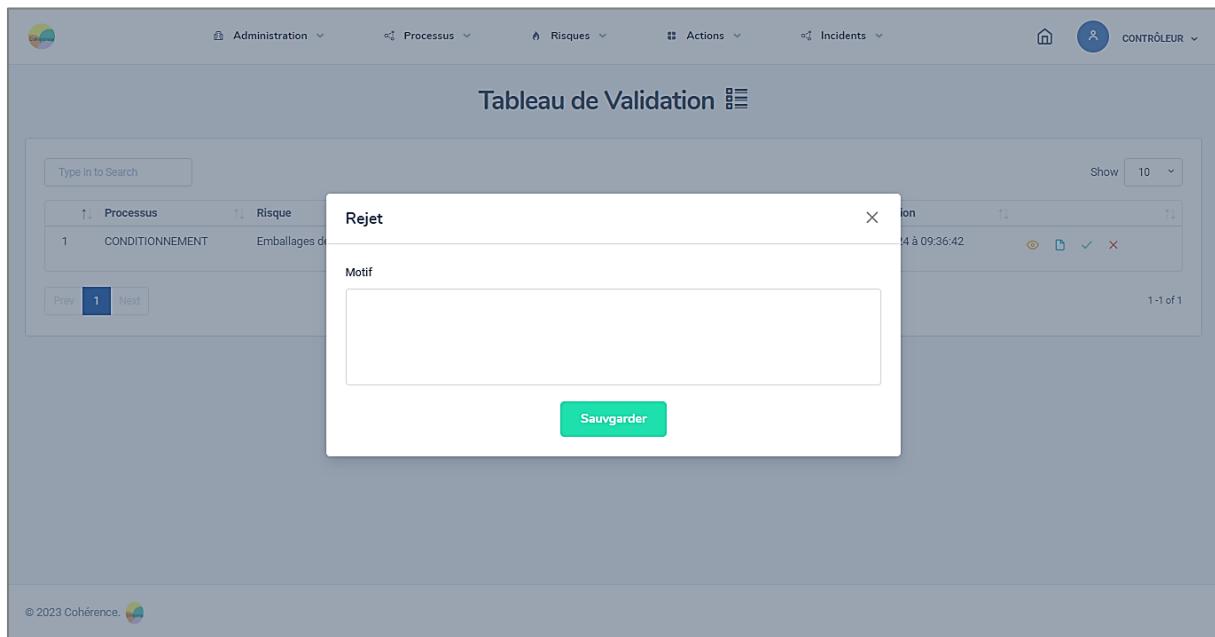
## 3- Bouton Validation :



- 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 présente dans la fiche (Alert à l'écran et Email)

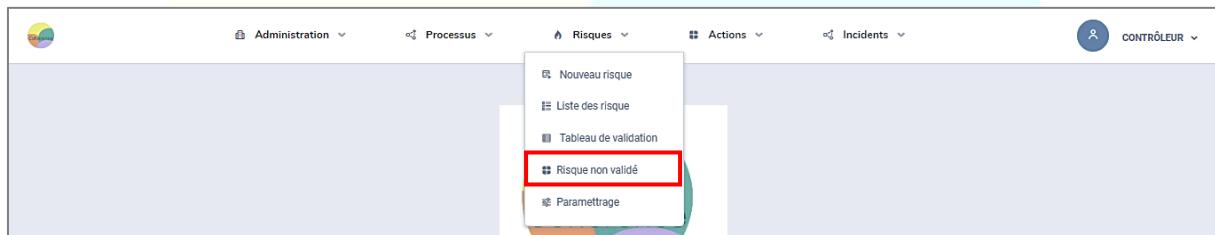
NB : cette action est irréversible

#### 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

The screenshot shows a software interface titled "Risque(s) non Validé(es)". At the top, there are navigation tabs: Administration, Processus, Risques, Actions, Incidents, and a user icon labeled "CONTRÔLEUR". Below the title is a search bar with placeholder text "Type in to Search". A table displays one risk entry:

Processus	Risque	Evaluation	Date de création	
1 CONDITIONNEMENT	Emballages détérioré	(Yellow circle)	22 janvier 2024 à 12:14:14	

Below the table are buttons for "Prev", "1", and "Next", and a status message "1-1 of 1". The footer contains the copyright notice "© 2023 Cohérence.

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

The screenshot shows a software interface titled "Modification". At the top, there are navigation tabs: Administration, Processus, Risques, Actions, Incidents, and a user icon labeled "CONTRÔLEUR". Below the title is a "Récommandation" section with a note "-Ajouter une nouvelle cause". The "Processus" section shows "CONDITIONNEMENT" selected. The "Risque" section shows "Emballages détérioré". A large red box highlights the "Evaluation risque sans dispositif de contrôle interne ou dispositif antérieur" section, which includes fields for "Vraisemblance" (4), "gravité" (5), "Evaluation" (20), and "Coût" (5000000).

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

Action préventive 1

Creation de fenêtre dans l'entrepôt

Délai: 30/01/2024

Responsabilité: CONTRÔLEUR

Action corrective 1

Installer des climatiseurs dans l'entrepôt

Responsabilité: CONTRÔLEUR

Validateur: CONTRÔLEUR

**Mise à jour**

© 2023 Cohérence.

- 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

Type in to Search	Show: 10				
Risque	Processus	Evaluation	Coût	Statut	Date de création
1 Emballages deterioré	CONDITIONNEMENT		30.000.000 Fcfa	✓ Validé	22 janvier 2024 à 09:36:42

Prev 1 Next 1-1 of 1

© 2023 Cohérence.

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

The screenshot shows a software application window with a header containing navigation links: Administration, Processus, Risques, Actions, Incidents, and CONTRÔLEUR. Below the header, the page title is "Numéro : 1" and the creation date is "Date de création : 23 janvier 2024 00:32". A "Retour" button is located in the top right corner. The main content area is titled "Fiche Risque" and features a circular logo divided into three segments (yellow, green, blue) with the word "Cohérence". The card displays the following information:

Statut	Date de validation :	Date d'enregistrement :
Valider	23 janvier 2024	22 janvier 2024 09:36
Risque :	Emballages deterioré	
Processus :	CONDITIONNEMENT	
Evaluation risque sans dispositif de contrôle interne ou dispositif antérieur		
Vraisemblance :	4	
Gravité :	5	
Evaluation :	20	
Coût :	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

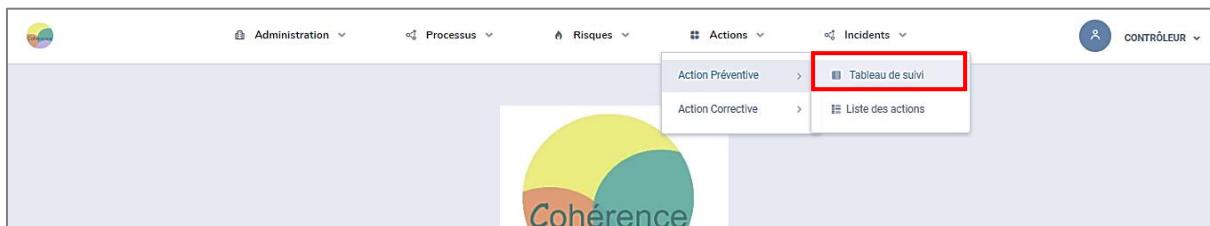
**Mise à jour détecter** : La fiche risque a été modifier

**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 columns for 'Action', 'Risque', 'Processus', and a fourth column which is partially visible. There is one row of data: 'Creation de fenêtre dans l'entrepôt' under 'Action', 'Emballages deterioré' under 'Risque', and 'CONDITIONNEMENT' under 'Processus'. To the right of the last column, there is a small circular icon with a dot and a red border, which is highlighted with a red box. At the bottom of the table, there are buttons for 'Prev', '1' (highlighted in blue), and 'Next', along with a page number '1-1 of 1'. A search bar at the top left contains the placeholder 'Type in to Search'. The bottom left corner of the screen displays the copyright notice '© 2023 Cohérence. 

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

Suivi

X

Action Préventive

Creation de fenêtre dans l'entrepôt

Responsable

CONTRÔLEUR

Délai

30 janvier 2024

Efficacité

Commentaire

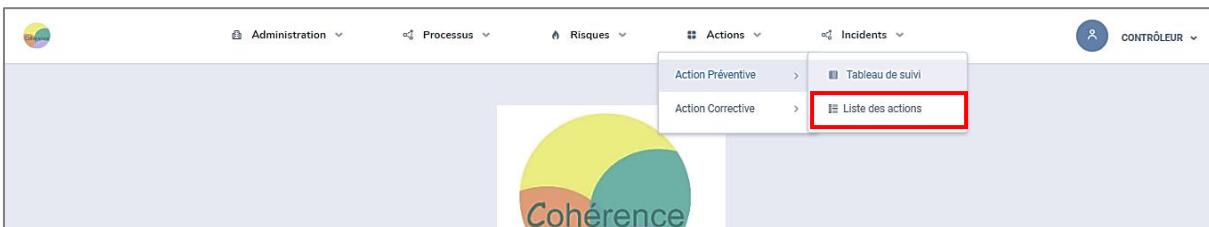
Date d'action effectuée

jj/mm/aaaa

✓ 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

Action	Délai	Statut	
1 Creation de fenêtre dans l'entrepôt	30 janvier 2024	Non Realiser	

© 2023 Cohérence.

- 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 interface for managing actions. At the top, there are navigation tabs: Administration, Processus, Risques, Actions, Incidents, and a user icon labeled 'CONTRÔLEUR'. Below the tabs, the title 'Numéro : 1' is displayed, followed by a creation date 'Date de création : 23 janvier 2024 01:02' and a printer icon. A back arrow 'Retour' is on the right. The main content area is titled 'Fiche Action préventive' and contains a circular logo with 'Cohérence' and a grid 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 the same software interface as above, but the navigation menu is expanded. The 'Actions' tab is active, showing a dropdown menu with 'Action Préventive', 'Action Corrective', and other options like 'Tableau de suivi', 'Actions effectuées', and 'Liste des actions'. The 'Tableau de suivi' option is highlighted with a red box.

- Accès à la liste du suivi des actions correctives

Type in to Search

Show 10

Type	Non Conformité	Action	Délai
1 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 Enregistrer pour terminer le suivi

- Actions correctives effectuées

The screenshot shows the Cohérence software interface. The top navigation bar includes links for Administration, Processus, Risques, Actions, Incidents, and a user account labeled 'CONTROLEUR'. A dropdown menu under the 'Actions' section is open, showing 'Action Préventive', 'Action Corrective', and three other options. 'Action Corrective' is expanded, showing 'Tableau de suivi', 'Actions effectuées' (which is highlighted with a red box), and 'Liste des actions'.

- Accès à la liste des actions correctives effectuée

The screenshot shows a search results page titled 'Liste des actions correctives effectuées'. It features a search bar at the top left and a table below it. The table has columns for 'Non conformité', 'Action', 'Délai', and 'Statut'. One row is visible, showing a non-conformity related to packaging damaged products, an action to install air conditioners in the warehouse, a deadline of 2024-01-30, and a status indicating it is due to be completed ('Realiser dans le délai'). Navigation buttons 'Prev' and 'Next' are at the bottom left, and a page number '1-1 of 1' is at the bottom right.

- Liste des actions correctives

The screenshot shows the Cohérence software interface. The top navigation bar includes links for Administration, Processus, Risques, Actions, Incidents, and a user account labeled 'CONTROLEUR'. A dropdown menu under the 'Actions' section is open, showing 'Action Préventive', 'Action Corrective', and three other options. 'Action Corrective' is expanded, showing 'Tableau de suivi', 'Actions effectuées' (which is highlighted with a red box), and 'Liste des actions'.

- Accès à la liste de toutes les actions correctives

Type in to Search

Action Risque Processus

Action	Risque	Processus
1 Installer des climatiseurs dans l'entrepôt	Emballages deterioré	CONDITIONNEMENT

Show 10

Prev 1 Next

1-1 of 1

© 2023 Cohérence.

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

Numéro : 2

Date de création : 23 janvier 2024 01:11

Action : Installer des climatiseurs dans l'entrepôt

Risque : Emballages deterioré

Processus : CONDITIONNEMENT

Fiche Action corrective

← Retour

© 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



Cohérence

## 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. It includes the following sections:

- Notification:** Options for 'Alert à l'écran' (checked), 'Par Email', and 'Par Sms'.
- Non conformité:** Type 'emballage des produits déteriorés'.
- Cause(s):** Type '- perte de crédibilité'.
- Conséquence(s):** Type '- client pas satisfait'.
- Date:** '23/01/2024'.
- Lieu:** 'Siège'.
- Détecteur (Agent / Client):** 'client'.

- 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 CONTRÔLEUR. Below the header, there are fields for 'Non conformité' (with a required input field) and 'Conséquence(s)' and 'Cause(s)'. A red box highlights the 'Recherche Q' section, which includes two search input fields ('Recherche Cause' and 'Recherche Risque') and three radio button options: 'Cause trouvé', 'Cause / Risque non-trouvé', and 'Risque trouvé'. At the bottom left, there is a copyright notice: © 2023 Cohérence.

- Zone de recherche

The screenshot shows the same software interface as above, but the 'Recherche Cause' input field is highlighted with a red box and contains the text 'Entrepôt humide'. The 'Cause / Risque non-trouvé' radio button is selected. The 'Risque trouvé' radio button is also visible.

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

The screenshot shows the same software interface, but the 'Recherche Risque' input field is highlighted with a red box and contains the text 'Emballages déterioré'. The 'Cause / Risque non-trouvé' radio button is selected. The 'Cause trouvé' radio button is also visible.

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

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

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

- 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 à 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

Choisir un responsable

Risque

Saisie obligatoire

Résumé des causes

Saisie obligatoire

Action Corrective

Saisie obligatoire

Responsable

Choisir un responsable

Date prévisionnelle de réalisation

23/01/2024

Commentaire

Supprimer

Soumettre

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

## b. Validation de la fiche d'incident

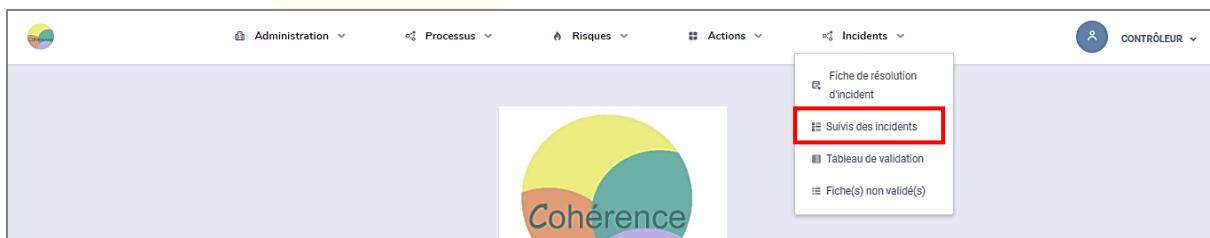


- Accès à la liste des fiches d'incidents a validé

A screenshot of the 'Tableau de validation des incidents' page. The page title is 'Tableau de validation des incidents'. Below it is a search bar and a table with one row of data. The table columns are Type, Date de réception, Non-conformité, and Statut. The data row shows: 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). There are also icons for edit, validate, and delete. At the bottom left is a 'Prev' button, a page number '1', and a 'Next' button. At the bottom right is a note '1-1 of 1'. The footer contains the text '© 2023 Cohérence.' and a small logo.

- Liste des incidents non validés
- Informations détaillées de chaque fiche d'incidents
- Vous avez la possibilité de valider la fiche après avoir effectué 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 in to Search

Show 10

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

Prev 1 Next

1-1 of 1

© 2023 Cohérence.

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

Cohérence

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 - perte de crédibilité
Cause(s) :	

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
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

© 2023 Cohérence.

- Liste des fiches d'incidents rejetés

#### e. Les statuts

**En attente de validation** : la fiche d'incidents n'a pas encore été validée, ni rejetée

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

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

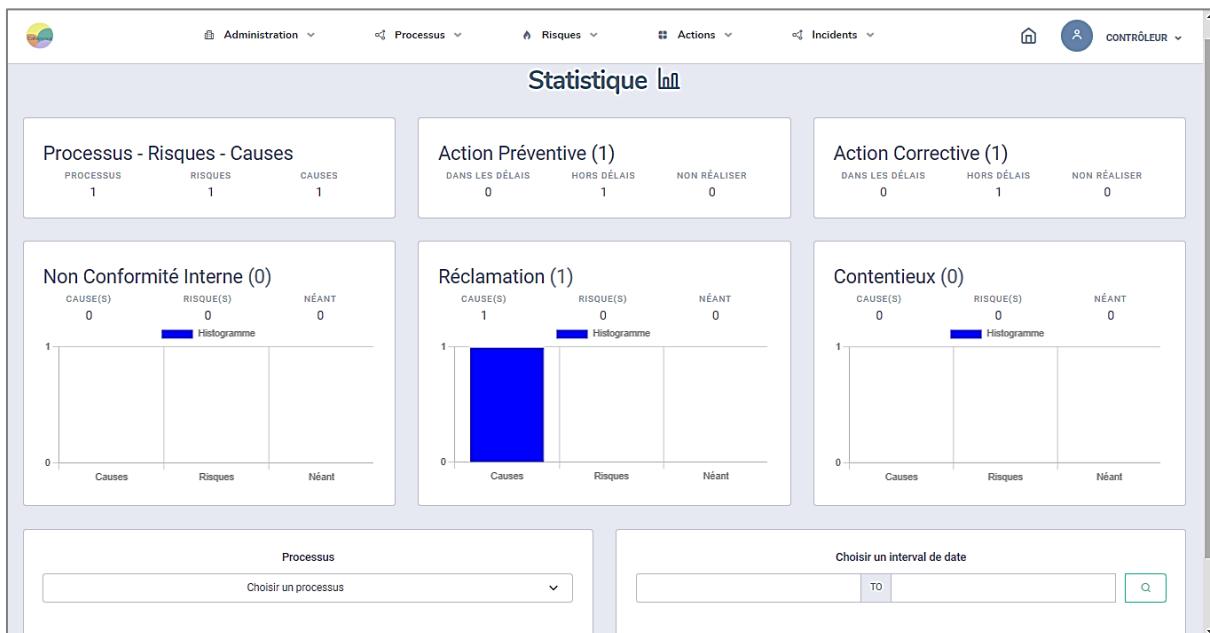
**En attente de l'évaluation de l'efficacité** : Les actions correctives de la fiche d'incident ont été réalisées, il ne reste plus que l'évaluation de l'efficacité

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

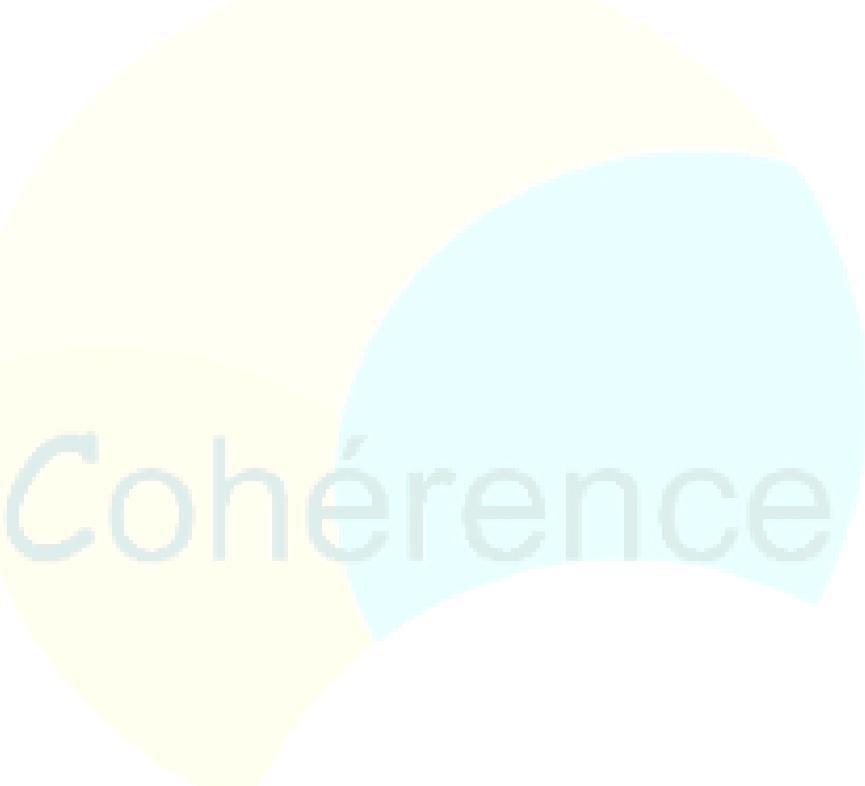
## X. STATISTIQUE



- Accès à la page statistique



## XI. HISTORIQUE DES ACTIONS



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 preventive	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

## **CONCLUSION**

En résumé, **Coherence Risk - CRM** vise à fournir une plateforme complète et intégrée pour la gestion des risques et des incidents, permettant aux organisations de mieux comprendre, évaluer et contrôler les risques auxquels elles sont confrontées, tout en améliorant leur efficacité opérationnelle et leur conformité réglementaire.

