

FICHE D'ECART N°		AL10	<input type="checkbox"/> CRITIQUE	<input checked="" type="checkbox"/> NON CRITIQUE
N° d'accréditation : 1-5702				
CONSTAT D'ECART				
ACTIVITÉ CONCERNÉE : SMQ / TOUS			LIEU DE CONSTAT (si évaluation multi sites) : CLERMONT-FERRAND	
ECART AUX EXIGENCES DE : NF EN ISO/CEI 17025 v2005 / LAB REF 02 rév 11			PARAGRAPHE(S) : § 4.3.2.1 ET § 4.9	
CONCERNE	LES DISPOSITIONS <input type="checkbox"/>	L'APPLICATION <input checked="" type="checkbox"/>	CONCERNE UNE DEMANDE D'EXTENSION <input type="checkbox"/>	
FAIT SUITE A UN ECART PRECEDENT NON SOLDÉ <input type="checkbox"/> , N° RAPPORT / FICHE :				
<p>Constat (dont les éventuelles conséquences avérées) : Concernant la gestion documentaire : depuis la mise à jour du logiciel GeDOQ version 7.1 (au cours de l'année 2017), le logiciel n'émet plus d'envoi automatique de courriels aux personnels, permettant l'information qu'un nouveau document est disponible. Le laboratoire n'a pas ouvert de non-conformité à ce sujet.</p>				
<p>Risque induit : Défaut de prise de connaissance des nouveaux documents par le personnel du laboratoire. Défaut de mise en œuvre d'actions correctives et/ou alternatives à ce problème qui dure.</p>				
EVALUATEUR : ANNE-LAURE LAMORTE		DATE : 17/10/2018	SIGNATURE * : ORIGINAL SIGNE	
ACCORD DE L'ORGANISME		OUI <input checked="" type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>	
COMMENTAIRES EVENTUELS :				
Une non-conformité a été ouverte par la chargée de mission qualité du Cerema Centre-Est. Certes, elle ne fait pas explicitement apparaître la problématique de l'envoi des mels mais plutôt celle de l'impossibilité de révision des documents. Toutefois, cette déclaration de non-conformité a débouché sur une réclamation auprès de Ennov concernant les 2 problématiques (ouverte sur le site Internet utilisé par Ennov pour gérer les réclamations clients).				
PLAN D' ACTIONS DECIDE				
ANALYSE DE L'ETENDUE DE L'ECART (antériorité - prestations et clients - impact)				
Les défaillances de GedoQ en terme de mailing automatique sont connues. Pour y palier, le DLCF a mis en place un outil d'urbanisation de la base de données Gedoq. Il s'agit d'une application présentant l'arbre des dernières versions des documents qualité et permettant aux agents de consulter ces dernières versions de façon très simple et ergonomique. Cette application fait apparaître d'un seul coup d'oeil les documents modifiés dans l'année. Les agents ont une bonne connaissance de cet outil qui est présenté lors des assemblées générales et des réunions d'unités notamment. L'impact de l'écart est donc faible.				
ANALYSE DES CAUSES				
Le RQD n'envoie pas systématiquement de mel lorsqu'il met à jour cet applicatif. Il ne fait qu'une fois l'an.				
ACTIONS DECIDEES POUR CORRIGER L'ECART (SUR L'ETENDUE IDENTIFIEE) ET POUR EVITER SA REPRODUCTION Le DLCF va produire une fiche d'évaluation détaillée du fournisseur Ennov (diffuseur de GedoQ) et le transmettra au Cerema Centre-Est pour que cela soit pris en compte lors du renouvellement du marché de maintenance qui doit intervenir l'an prochain. Le DLCF va proposer au Cerema Centre-Est de changer d'outil de gestion documentaire si Ennov ne remet pas en fonctionnement les envois de mels. Dans l'intervalle, le RQD du DLCF enverra un mel à tous les agents à chaque fois qu'il met à jour son applicatif d'urbanisation de la base de données Gedoq.				Délai(s) de mise en œuvre : dès à présent
REPRESENTANT DE L'ORGANISME : ALEXANDRE CUER			DATE : 29/10/2018	

* Si l'original est manuscrit, indiquer « original signé »

FICHE D'ECART N° **AL10** | (SUITE)

APPRECIATION DU PLAN D' ACTIONS

PERTINENCE DE L'ANALYSE DE L'ETENDUE DE L'ECART, DE L'ANALYSE DES CAUSES, DES ACTIONS ET DES DELAIS :

OUI ☒NON ☐

COMMENTAIRES EVENTUELS :

/

EVALUATEUR : ANNE-LAURE LAMORTE

DATE : 17/11/2018

EXAMEN DES PREUVES D' ACTIONS (AVANT REMISE DU RAPPORT D' EVALUATION)

PREUVES DOCUMENTAIRES EXAMINEES :

OUI ☐NON ☒NA ☐

PREUVES SUFFISANTES POUR DEMONTRER LA MAITRISE DE L'ECART :

OUI ☐NON ☒

DOCUMENTS EXAMINES :

/

COMMENTAIRES EVENTUELS :

/

EVALUATEUR : ANNE-LAURE LAMORTE

DATE : 17/11/2018

EXAMEN DES PREUVES D' ACTIONS (APRES REMISE DU RAPPORT D' EVALUATION)

PREUVES DOCUMENTAIRES EXAMINEES :

OUI ☐NON ☐NA ☐

PREUVES SUFFISANTES POUR DEMONTRER LA MAITRISE DE L'ECART :

OUI ☐NON ☐

DOCUMENTS EXAMINES :

COMMENTAIRES EVENTUELS :

STRUCTURE PERMANENTE :

DATE :

SOLDE DE LA FICHE D'ECART

RESPECT DU PLAN D' ACTIONS ET EFFICACITE

OUI ☐NON ☐

ELEMENTS DE PREUVES CONSIDERES :

COMMENTAIRES EVENTUELS :

DONNE LIEU A UNE NOUVELLE FICHE D'ECART ☐

EVALUATEUR :

DATE :