****

**Spécifications Fonctionnelles**

**Module : Gestion des Non-Conformités**

10 juillet 2025

Version 1.0

**DQRSE-DSI**

**AVERTISSEMENT**

*Le présent document contient des informations qui ont été élaborées exclusivement pour l’usage interne de la Société Ravinala Airports. Le présent document est confidentiel et est la propriété exclusive de Ravinala Airports. Ravinala Airports décline toute responsabilité en cas d’utilisation par un tiers des informations contenues dans ce document, de quelque façon que ce soit, sans l’autorisation préalable.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSION** | **DATE** | **REDACTION** | **EVOLUTIONS** |
| v01 | 10.07.2025 | Christelle RAKOTOMAVO | Version initiale |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **LISTE DE DIFFUSION** | **VERSION** |
| 01 |  | v01 |

# Table des matières

[Table des matières 2](#_Toc206587401)

[1. Objectif du module 3](#_Toc206587402)

[2. Portée fonctionnelle 3](#_Toc206587403)

[2.1 Types de non-conformités gérées 3](#_Toc206587404)

[2.2 Utilisateurs cibles 3](#_Toc206587405)

[3. Déclaration des non-conformités 3](#_Toc206587406)

[3.1 Fonctionnalités 3](#_Toc206587407)

[4. Qualification et priorisation 4](#_Toc206587408)

[5. Analyse des causes 5](#_Toc206587409)

[5.1 Fonctionnalités 5](#_Toc206587410)

[6. Actions correctives et préventives 5](#_Toc206587411)

[Fonctionnalités 5](#_Toc206587412)

# 1. Objectif du module

Le module Gestion des Non-Conformités permet de **déclarer, traiter, suivre et analyser** toutes les déviations par rapport à la réglementation légale ou aux normes et procédures internes de Ravinala Airports.

# 2. Portée fonctionnelle

## 2.1 Types de non-conformités gérées

* **Constats d'audit** (interne, externe, tierce partie)
* **Réclamations client**
* **Accidents corporels**
* **Événements/impacts environnementaux**
* **Dysfonctionnements opérationnels**

## 2.2 Utilisateurs cibles

* **Déclarants** : Tous collaborateurs pour signalement
* **Pilotes de processus** : Traitement et validation des NC
* **Responsables DQRSE** : Qualification des NC ou non, Supervision et pilotage global
* **Direction** : Tableaux de bord et indicateurs

# 3. Déclaration des non-conformités

## 3.1 Fonctionnalités

**UC-NC-001 : Déclarer une non-conformité**

* **Description** : Formulaire de déclaration accessible à tous les utilisateurs
* **Acteurs** : Tous utilisateurs authentifiés
* **Prérequis** : Authentification utilisateur
* **Informations obligatoires** :
  + **Date et heure** de constatation
  + **Lieu** : Sélection dans arborescence (Terminal, Zone, Secteur)
  + **Type de NC** : Liste déroulante (Audit, Réclamation, Accident, Environnement, Dysfonctionnement)
  + **Processus concerné** : Sélection depuis cartographie
  + **Description détaillée** : Champ WYSIWYG
  + Emetteur : Utilisateur authentifié
* **Informations optionnelles** :
  + **Photos/Documents** : Upload de fichiers (formats : PDF, JPG, PNG, Word)
  + **Actions curative prises** : Description

**UC-NC-002 : Brouillon et sauvegarde**

* **Description** : Possibilité de sauvegarder la déclaration en brouillon
* **Fonctionnalités** :
  + Reprise de saisie depuis l'espace personnel
  + Alerte si tentative de quitter sans sauvegarder

**UC-NC-003 : Notification de déclaration**

* **Description** : Alertes automatiques lors d'une nouvelle déclaration
* **Destinataires** :
  + Pilote du processus concerné
  + Responsable DQRSE
* **Contenu notification** : Numéro NC, type, processus, déclarant

# 4. Qualification et priorisation

**4.1 Fonctionnalités**

**UC-NC-004 : Qualifier une non-conformité**

* **Description** : Analyse et qualification de la NC par le pilote de processus
* **Acteurs** : Responsables DQRSE
* **Informations à renseigner** :
  + **Statut de qualification** : Confirmée, Rejetée, Information
  + **Priorité** : Normale, Élevée, Immédiate
  + **Processus réellement concerné** : Correction si nécessaire
  + **Causes immédiates** : Liste de causes prédéfinies + libre
  + **Commentaires de qualification**

# 5. Analyse des causes

## 5.1 Fonctionnalités

**UC-NC-007 : Analyse des causes sources**

* **Description** : Investigation approfondie des causes racines
* **Acteurs** : Pilotes de processus
* **Catégories de causes** :
  + **Humaines** : Formation, compétence, fatigue
  + **Matérielles** : Équipement, maintenance, défaillance
  + **Méthodes** : Procédures, instructions, organisation
  + **Milieu** : Environnement, conditions de travail
  + **Management** : Pilotage, ressources, objectifs

**UC-NC-008 : Capitalisation des causes**

* **Description** : Base de connaissances des causes récurrentes
* **Fonctionnalités** :
  + Historique des causes par type de NC
  + Suggestion automatique basée sur l'historique

# 6. Actions correctives et préventives

## Fonctionnalités

**UC-NC-009 : Assigner une non-conformité**

* **Description** : Attribution de la NC à un responsable pour traitement
* **Acteurs** : Pilotes de processus, Responsables DQRSE
* **Fonctionnalités** :
  + **Assignation manuelle** : Sélection du responsable dans l'annuaire
  + **Assignation automatique** : Selon processus concerné ou type de NC
  + **Réassignation** : Possibilité de changer de responsable
  + **Notification** : Alerte automatique au responsable assigné
  + **Délégation** : Le responsable peut déléguer à un collaborateur
  + **Historique** : Traçabilité de toutes les assignations

**UC-NC-010 : Gestion des statuts de NC**

* **Description** : Cycle de vie complet de la non-conformité
* **Acteurs** : Déclarants, Pilotes de processus, Responsables assignés, Responsable DQRSE
* **États possibles** :
  1. **Déclarée** : NC créée, en attente de qualification
  2. **En qualification** : En cours d'analyse par le responsable DRQSE
  3. **Qualifiée** : Confirmée et priorisée
  4. **Assignée** : Responsable désigné pour traitement
  5. **En traitement** : Actions correctives en cours
  6. **Traitée** : Actions réalisées, en attente de vérification
  7. **Vérifiée** : Efficacité des actions confirmée
  8. **Clôturée** : NC définitivement fermée
  9. **Rejetée** : NC non fondée après qualification
  10. **Suspendue** : Traitement temporairement arrêté

**UC-NC-011 : Workflow de traitement**

* **Description** : Processus de passage d'un statut à l'autre
* **Règles de transition** :
  + Déclarée → En qualification : Automatique
  + En qualification → Qualifiée/Rejetée : Action responsable DQRSE
  + Qualifiée → Assignée : Attribution responsable obligatoire
  + Assignée → En traitement : Acceptation du responsable
  + En traitement → Traitée : Toutes actions correctives terminées
  + Traitée → Vérifiée/En traitement : Validation efficacité
  + Vérifiée → Clôturée : Validation finale responsable DQRSE

**UC-NC-012 : Planifier les actions correctives**

* **Description** : Définition des actions pour traiter la NC
* **Acteurs** : Responsables assignés, Pilotes de processus