

ETATS DES MISES À JOUR		
Révision	Date	Objet
1	23/04/2019	Création
2	10/03/2020	Mise à jour

LISTE DES DESTINATAIRES		
Destinataires	Pour Application	Pour Information
M1 - Direction	x	
M2 - Piloter l'amélioration	x	
R - Réalisation	x	
S1 - Achats	x	
S2 - Méthodes et Planification	x	
S3 - Ressources Humaines	x	
S4 - Gérer le SI	x	
S6 - Marketing et Communication	x	

APPROBATION					
Rédacteur		Vérificateur		Approbateur	
<b>Nom :</b>	Vincent MORA et Julie Pilarski	<b>Nom :</b>	Groupe Qualité	<b>Nom :</b>	Antoine DA COSTA
<b>Fonction :</b>	Responsable informatique	<b>Fonction :</b>	Groupe Qualité	<b>Fonction :</b>	Président
<b>Date :</b>		<b>Date :</b>		<b>Date :</b>	
<b>Signature :</b>		<b>Signature :</b>		<b>Signature :</b>	

## Table des matières

1	OBJECTIF DE LA FICHE D'INSTRUCTION.....	3
2	DOMAINE D'APPLICATION .....	3
3	RESPONSABILITES .....	3
4	DESCRIPTION DE LA FICHE D'INSCRIPTION .....	3
4.1	<b>Connexion.....</b>	<b>3</b>
4.1.1	Mot de passe oublié.....	4
4.1.2	Demande mot de passe avec email .....	4
4.2	Fiche d'écart .....	5
4.2.1	Etape 1 - Origine de l'écart .....	5
4.2.2	Etape 2 – Référence dossier .....	6
4.2.3	Etape 3 - Renseignements .....	6
4.2.4	Etape 5 - Description.....	7
4.2.5	Mes fiches .....	7
4.3	Fiche d'Amélioration.....	8
4.3.1	Etape 1 - Saisie .....	8
4.3.2	Mes fiches .....	8
4.4	Liste Fiche écart .....	9
4.4.1	Coûts liés.....	9
4.4.2	Actions liées : .....	9
4.5	Indicateurs .....	10
4.6	Menu Relance .....	11
4.7	Menu Ecart fournisseur .....	11
4.8	Menu Service .....	12
4.9	Menu Action .....	14
4.10	Mon compte .....	15
4.11	Signaler un bug .....	15

## 1 OBJECTIF DE LA FICHE D'INSTRUCTION

Cette fiche d'instruction décrit la méthodologie d'utilisation du logiciel de gestion des écarts qualité nommé E-Qual.

## 2 DOMAINE D'APPLICATION

Cette fiche d'instruction est applicable à tous les processus entrant dans le champ d'application du Manuel Qualité (MAQ).

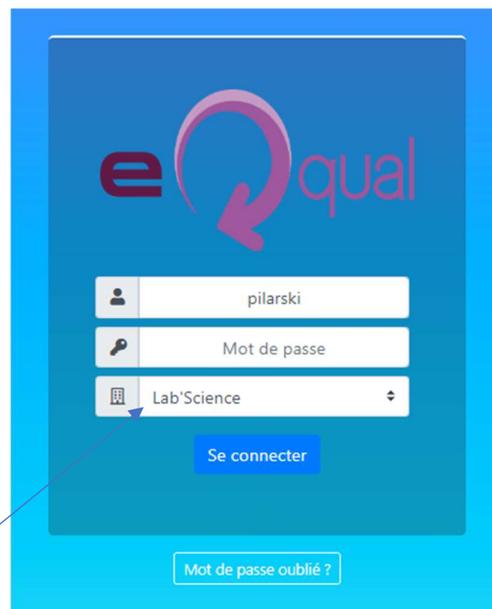
## 3 RESPONSABILITES

L'application de cette fiche d'instruction est sous la responsabilité du pilote du processus R2 Piloter l'Amélioration.

L'ensemble du personnel contribue à son intégrité.

## 4 DESCRIPTION DE LA FICHE D'INSCRIPTION

### 4.1 Connexion



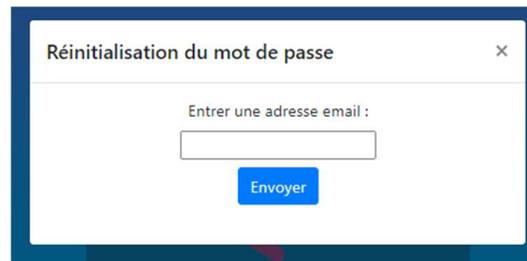
Une fois votre nom d'utilisateur et mot de passe renseignés, sélectionner l'entreprise sur laquelle vous souhaitez vous connecter.

#### 4.1.1 Mot de passe oublié

Le mot de passe peut être récupéré pour les utilisateurs ayant une adresse email enregistrée.

Si l'email n'est pas renseigné, contactez les responsables qualités de votre entreprise.

#### 4.1.2 Demande mot de passe avec email



The screenshot shows a web form titled "Réinitialisation du mot de passe" (Reset password). It contains a text input field labeled "Entrer une adresse email :" (Enter an email address:). Below the input field is a blue button labeled "Envoyer" (Send).

Indiquer l'email enregistré lié à votre compte utilisateur. Un email sera envoyé sur votre boîte email avec un lien pour réinitialiser le mot de passe.



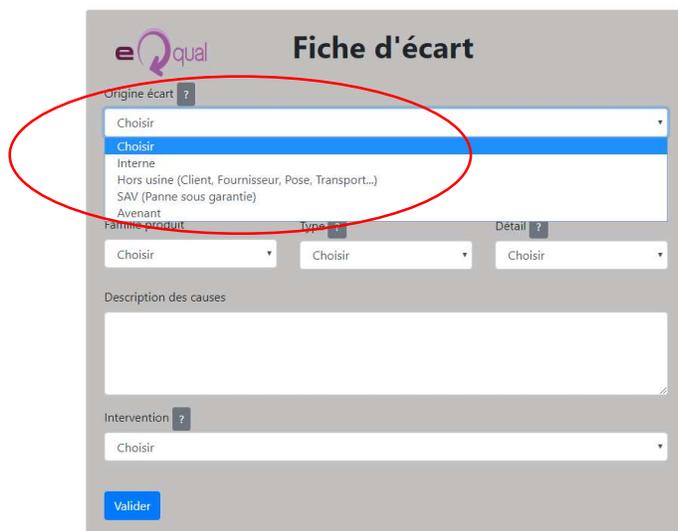
The screenshot shows a web form titled "Changement de mot de passe" (Change password). It features the "eQual" logo at the top. Below the logo are three input fields: "Nouveau mot de passe" (New password), "Confirmer mot de passe" (Confirm password), and a green "Valider" (Validate) button.

Ci-dessous, la liste des instructions par typologie :

- Fiche d'écart,
- Fiche d'amélioration.

#### 4.2 Fiche d'écart

##### 4.2.1 Etape 1 - Origine de l'écart



The screenshot shows the 'Fiche d'écart' form. The 'Origine écart' dropdown menu is open, displaying a list of options: 'Choisir', 'Choisir', 'Interne', 'Hors usine (Client, Fournisseur, Pose, Transport...)', 'SAV (Panne sous garantie)', and 'Avenant'. A red circle highlights the 'Origine écart' dropdown and its options. Below the dropdown, there are three more dropdown menus labeled 'Forme produit', 'Type', and 'Détail', each with a 'Choisir' option. There is also a 'Description des causes' text area and an 'Intervention' dropdown menu with a 'Choisir' option. A 'Valider' button is located at the bottom left.

Origine de l'écart : "Qui a commis l'erreur ?"

#### 4.2.2 Etape 2 – Référence dossier

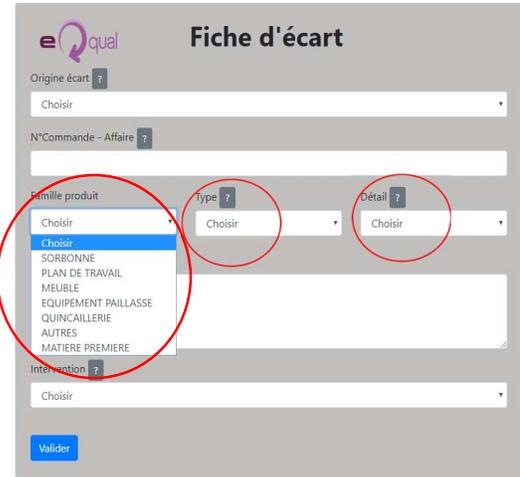


The screenshot shows the 'Fiche d'écart' form with the following fields:

- Origine écart: Choisir
- N°Commande - Affaire: (highlighted with a red circle)
- Famille produit: Choisir
- Type: Choisir
- Détail: Choisir
- Description des causes: (empty text area)
- Intervention: Choisir
- Valider button

Numéro de la commande, numéro d'article ou numéro d'affaire.

#### 4.2.3 Etape 3 - Renseignements



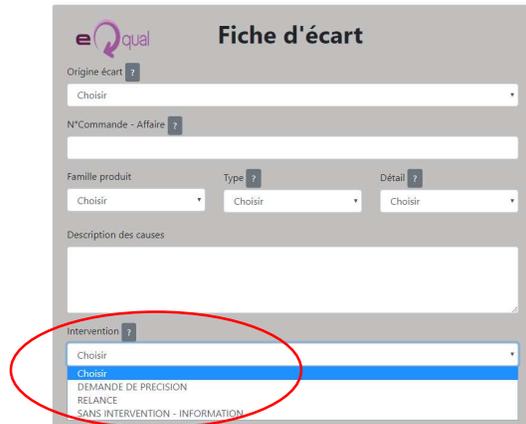
The screenshot shows the 'Fiche d'écart' form with the following fields:

- Origine écart: Choisir
- N°Commande - Affaire: (empty text field)
- Famille produit: (dropdown menu highlighted with a red circle, showing options: Choisir, SORBONNE, PLAN DE TRAVAIL, MEUBLE, EQUIPEMENT PAILLASSE, QUINCAILLERIE, AUTRES, MATIERE PREMIERE)
- Type: (dropdown menu highlighted with a red circle)
- Détail: (dropdown menu highlighted with a red circle)
- Intervention: Choisir
- Valider button

Remplir les menus déroulants ci-dessous :

- Famille produit,
- Le type,
- Le détail (de quoi s'agit-il ?).

#### 4.2.4 Etape 5 - Description



Décrire le plus précisément possible la cause/origine du problème afin que la fiche soit traitée facilement et sans erreur.

Action : qu'est-ce qui a été fait ?

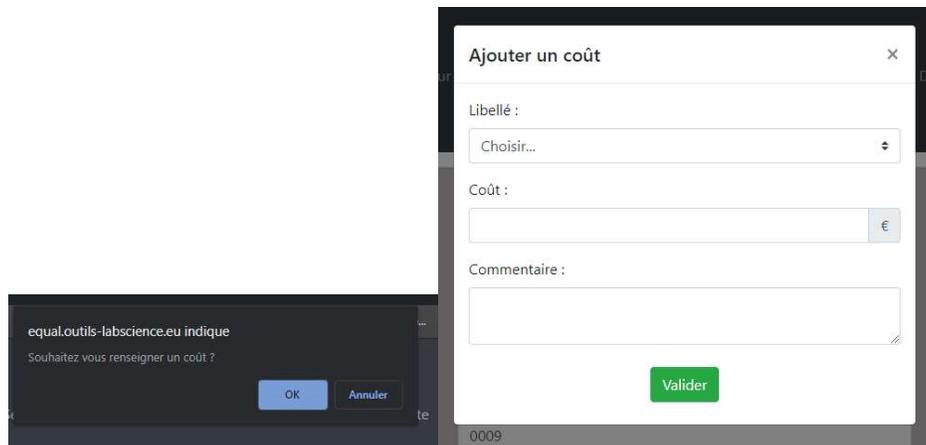
- Détail / information : le problème a été signalé et ne nécessite pas de refabrication
- Précision côte : demande de précision
- Relance : le produit a été fabriqué ou commandé à nouveau.

A l'issue de l'étape 5, un email récapitulatif est envoyé au groupe "Relance" de l'entreprise pour traitement du problème.

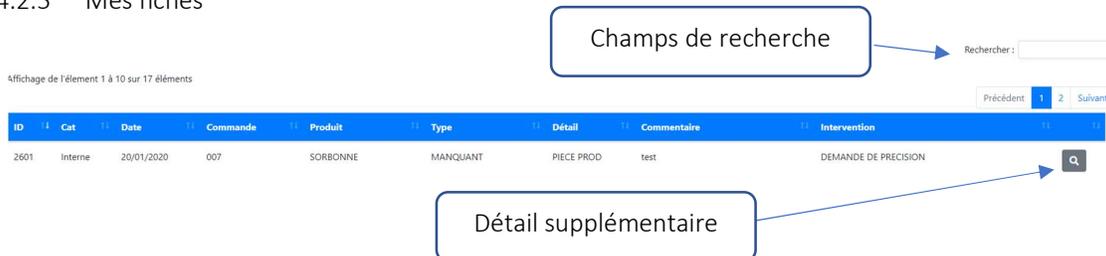


Boutons d'aide disponible sur certaines questions

Lorsque vous disposez des droits « gestions coûts », une boîte de dialogue s'affichera vous demandant si vous souhaitez ajouter un coût à la fiche d'écart précédemment créée.



#### 4.2.5 Mes fiches



Affichage de l'élément 1 à 10 sur 17 éléments

Rechercher:

Précédent 1 2 Suivant

ID	Cat	Date	Commande	Produit	Type	Détail	Commentaire	Intervention
2601	Interne	20/01/2020	007	SORBONNE	MANQUANT	PIECE PROD	test	DEMANDE DE PRECISION

#### 4.3 Fiche d'Amélioration

Saisi fiche amélioration : Problème organisationnel dans l'entreprise et suggestion de solution.

##### 4.3.1 Etape 1 - Saisie



Saisie du problème.

Solution envisagée.

##### 4.3.2 Mes fiches

Suivi des fiches d'amélioration saisies.

Mes fiches d'améliorations

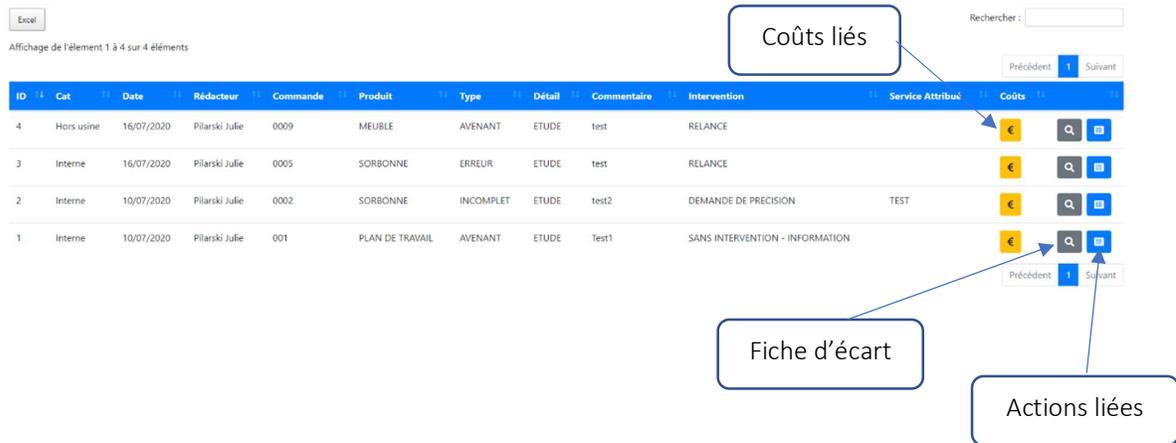
Affichage de l'élément 1 à 10 sur 29 éléments

Rechercher:

Précédent 1 2 3 Suiv

ID	Date	Opérateur	Description problème	Proposition de solution	Commentaire Groupe qualité	Statut
47	19/10/2023	pilarski	Fiche test	Fiche test		Fiche clôturée/Action ouverte
48	19/11/2019	pilarski	Test fiche amélioration nouvelle version equal	Test fiche amélioration nouvelle version equal		Fiche clôturée/Action ouverte

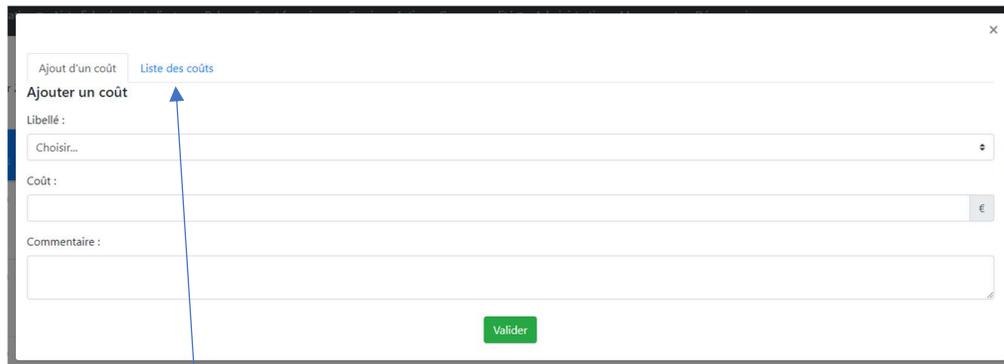
## 4.4 Liste des Fiches d'écart



The screenshot shows a table of error records with columns: ID, Cat, Date, Rédacteur, Commande, Produit, Type, Détail, Commentaire, Intervention, Service Attribué, and Coûts. Callouts point to specific elements:

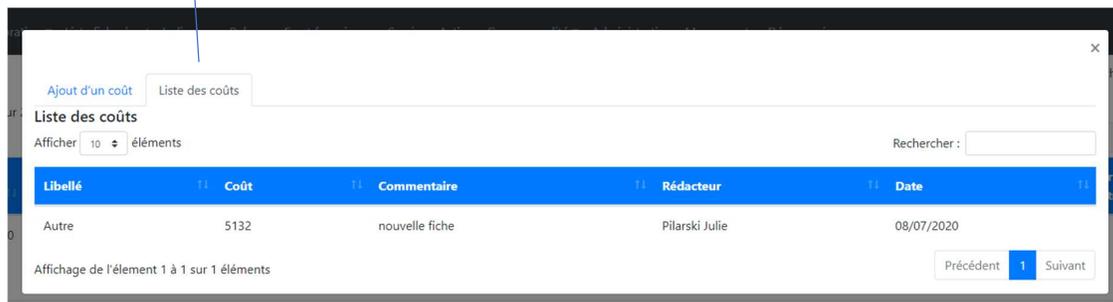
- Coûts liés**: Points to the 'Coûts' column header and the yellow '€' icon in the 'Coûts' column of the first row.
- Fiche d'écart**: Points to the magnifying glass icon in the 'Coûts' column of the first row.
- Actions liées**: Points to the document icon in the 'Coûts' column of the first row.

### 4.4.1 Coûts liés



The 'Ajouter un coût' form includes the following fields:

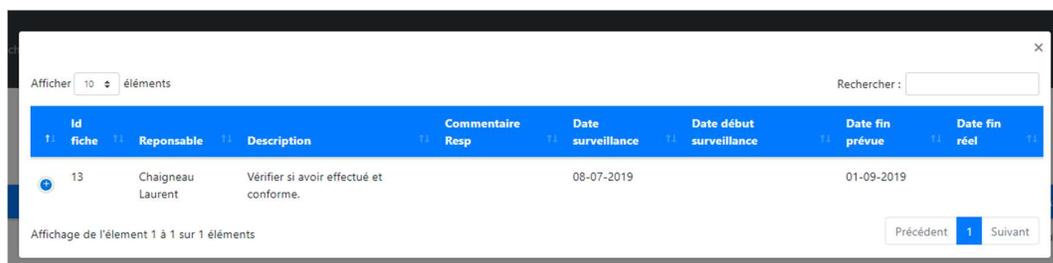
- Libellé: Choisir...
- Coût: [input field] €
- Commentaire: [text area]
- Buttons: 'Ajout d'un coût', 'Liste des coûts', and 'Valider'.



The 'Liste des coûts' table displays the following data:

Libellé	Coût	Commentaire	Rédacteur	Date
Autre	5132	nouvelle fiche	Pilarski Julie	08/07/2020

### 4.4.2 Actions liées :



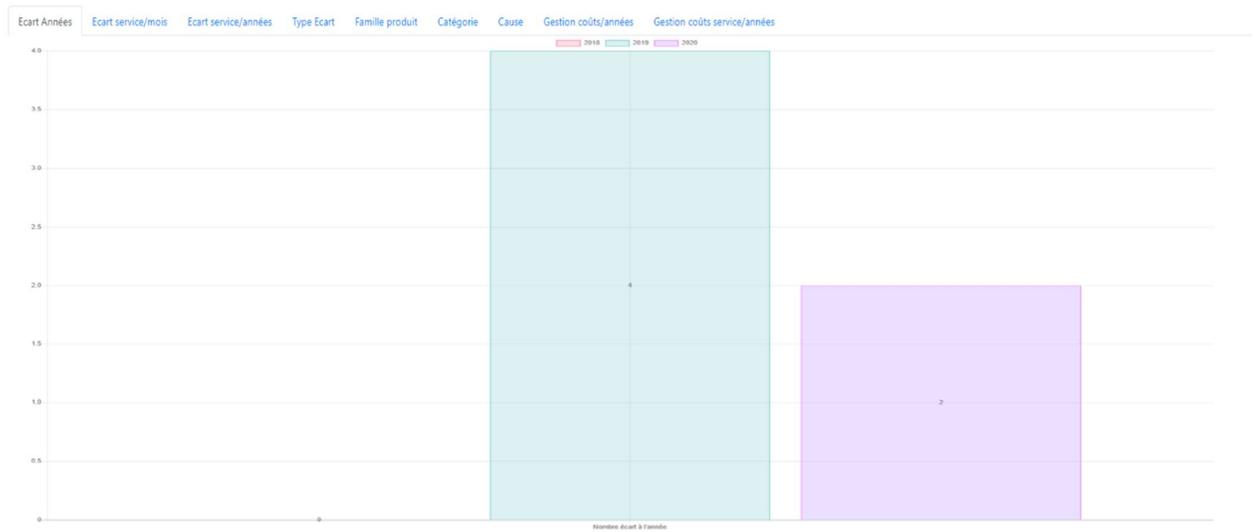
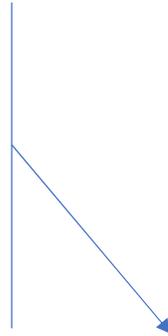
The 'Actions liées' table displays the following data:

Id fiche	Reponsable	Description	Commentaire Resp	Date surveillance	Date début surveillance	Date fin prévue	Date fin réel
13	Chaigneau Laurent	Vérifier si avoir effectué et conforme.		08-07-2019		01-09-2019	

## 4.5 Indicateurs

Plusieurs indicateurs disponibles sur les 3 dernières années :

- Ecart Années
- Ecart service/mois
- Ecart service/années
- Type d'écart
- Famille de produit
- Catégorie
- Cause
- Gestion coûts/années
- Gestion coûts service/années



## 4.6 Menu Relance

Ce menu permet de relancer un écart, une action ou une amélioration.

**Relance**

Afficher 10 éléments

Affichage de l'élément 1 à 4 sur 4 éléments

Rechercher:

Précédent 1 Suivant

ID	Cat	Date	Rédacteur	Commande	Produit	Type	Détail	Description des causes	Intervention
4	Hors usine	16/07/2020	Pilarski Julie	0009	MEUBLE	AVENANT	ETUDE	test	RELANCE
3	Interne	16/07/2020	Pilarski Julie	0005	SORBONNE	ERREUR	ETUDE	test	RELANCE

Modifier la fiche d'écart

Si problème fournisseur, bouton saisie écart fournisseur à partir de la fiche d'écart

Saisi du document généré et commentaire pour solutionner le problème

## 4.7 Menu Ecart fournisseur

Ce menu permet le suivi des écarts fournisseur.

**Ecart fournisseur**

Afficher 10 éléments

Affichage de l'élément 11 à 18 sur 18 éléments

Rechercher:

Précédent 1 Suivant

ID	écart	Date	Rédacteur	Commande Achat	N° Fournisseur	Commande Vente	Article	Type	Description des causes	Commentaire avis	Statut	Avis	Edit
472	2656	20/05/2020	Mora Vincent	456	955021	35666	456	ERREUR	TETS	TEST	Terminé		

Saisi du statut et du commentaire. Possibilité de suppression de la fiche.

Modifier la fiche d'écart fournisseur

## 4.8 Menu Service

### Attribution du service à l'origine de l'erreur

Service

Rechercher:

Afficher 10 éléments

Affichage de l'élément 1 à 2 sur 2 éléments

Précédent 1 Suivant

ID	Cat	Date	Rédacteur	Commande	Produit	Type	Détail	Description des causes	PDF	Avs
3	Interne	16/07/2020	Pilarski Julie	0005	SORBONNE	ERREUR	ETUDE	test		

Consultation et Impression  
de la fiche d'écart

Formulaire de réponse à  
l'écart

Intervention

RELANCE

N° document relance

549177001000

Commentaire relance

Accepter la fiche écart  Refuser la fiche écart

Ouvrir Action ?  Oui  Non

Responsable Action

Choisir

Date de fin

Description action

Provenance de l'écart

Choisir

Gravité ?

Choisir

Cause

Choisir

Commentaire service



Accepter la fiche écart et ouvrir une action vous permet de :

- Choisir un responsable de l'action
- Une date de fin pour l'action
- Décrire l'action souhaitée
- Choisir quel service à commis l'erreur (possibilité d'avoir deux services à gérer)
- Choisir la gravité :
  - Mineure (sans impact sur le client)

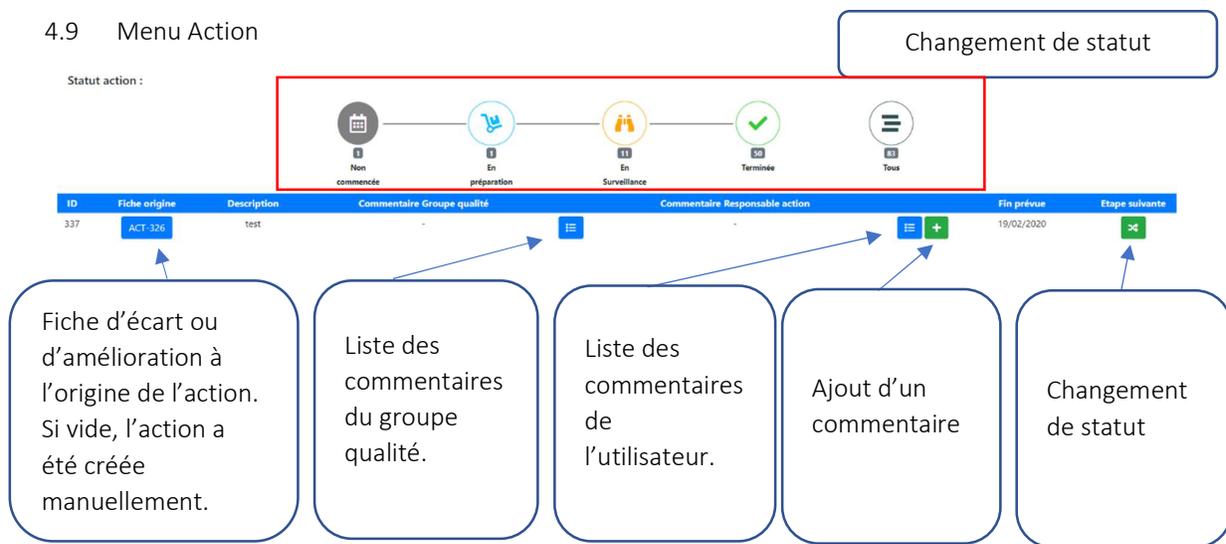
- Majeure (impacte le client)
- Critique (mise en danger des personnes ou de l'entreprise)
- Cause (origine de l'écart)

Accepter la fiche écart sans créer d'action vous permet de :

- Choisir quel service à commis l'erreur (possibilité d'avoir deux services à gérer)
- Choisir la gravité :
  - Mineure (sans impact sur le client)
  - Majeure (impacte le client)
  - Critique (mise en danger des personnes ou de l'entreprise)
  - Cause (origine de l'écart)

En cliquant sur Refuser la fiche d'écart, vous pouvez apporter un commentaire si vous avez des informations complémentaires aidant à comprendre l'écart.

#### 4.9 Menu Action

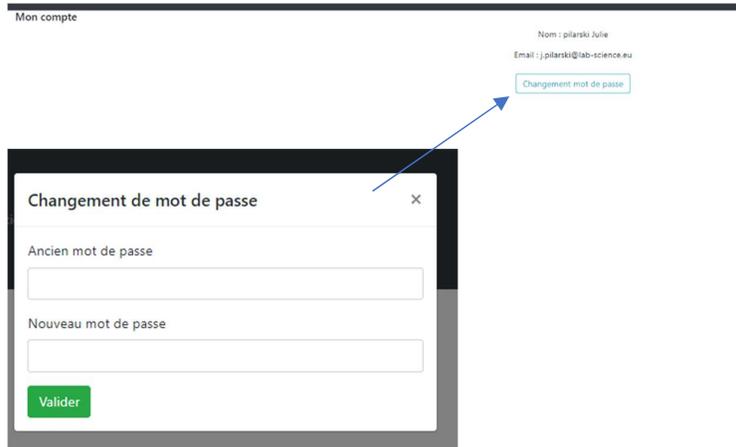


Les actions se décomposent ainsi :

- *Non commencée* : action non débutée, le bouton « étape suivante » permet de basculer à l'étape « en préparation »
- *En préparation* : préparation de l'action, le bouton « action » permet de définir une date de fin de surveillance et d'ajouter un commentaire.
- *En surveillance* : action appliquée,
  - Efficace => clôture l'action
  - Non efficace => ouvre une nouvelle action liée
  - Non efficace => demande une dérogation au groupe qualité pour clôturer l'action jugée non efficace et sans solution.

- Terminée : action terminée.
- Tous

#### 4.10 Mon compte



Permet de modifier son mot de passe.

#### 4.11 Signaler un bug

