# Traiter une non-conformité et son plan d'actions

## À quoi sert la page Alertes & actions

Dans le menu « Suivi sanitaire », ouvrez « Alertes & actions ». C'est le poste de pilotage de tout ce qui sort de la normale sur votre réseau d'eau. Dès qu'un résultat dépasse un seuil, qu'une échéance approche ou qu'un équipement présente un défaut, une alerte apparaît ici. L'idée est simple, vous voyez d'un coup d'?il ce qui réclame une décision et vous décidez quoi en faire.

Une non-conformité, c'est un écart constaté entre ce qui est attendu et ce qui est mesuré. Par exemple une température d'eau chaude trop basse au point de puisage, un résultat de légionelle au-dessus du seuil d'alerte, ou un défaut sur un mitigeur. Ce n'est pas une faute, c'est un signal. Bien traitée et bien tracée, elle devient au contraire la preuve que votre établissement réagit sérieusement.

## Le cycle de vie d'une non-conformité

Chaque non-conformité avance par étapes claires. Vous savez toujours où vous en êtes.

- ? Ouverte : l'écart vient d'être détecté, personne ne s'en occupe encore.
- ? En cours : vous avez pris connaissance du problème et vous l'instruisez.
- ? Action planifiée : une action corrective est décidée et programmée (un choc thermique, le remplacement d'un flexible, une purge).
- ? Vérifiée : l'action a été réalisée et un contrôle confirme que la situation est revenue à la normale.
- ? Clôturée : le dossier est bouclé, daté et conservé dans votre historique.

Cette progression est volontairement lisible. En cas de contrôle, on voit que rien n'a été laissé en suspens.

## La vue Kanban et le glisser-déposer

La page propose un affichage en colonnes, une colonne par étape du cycle. Chaque non-conformité est une carte. Pour la faire avancer, attrapez la carte avec la souris et déposez-la dans la colonne suivante. Sur mobile, un appui maintenu puis un déplacement font la même chose. À chaque déplacement, la date et l'auteur du changement sont enregistrés automatiquement.

Vous pouvez aussi cliquer sur une carte pour ouvrir son détail, lire les mesures associées, ajouter un commentaire ou joindre une photo. Tout reste au même endroit, ce qui évite de chercher l'information dans des mails épars.

## Assigner et suivre une action corrective

Une non-conformité sans action qui la résout n'a pas de valeur. Voici la marche à suivre.

- ? Ouvrez la carte concernée, puis ajoutez une action corrective.
- ? Décrivez précisément le geste à faire, par exemple « choc thermique sur la boucle nord à 70 degrés pendant 30 minutes ».
- ? Désignez la personne responsable, votre technicien interne ou votre prestataire de maintenance.

- ? Fixez une date cible réaliste. L'outil vous alertera si l'échéance approche sans que rien ne bouge.
- ? Une fois l'action faite, renseignez le résultat et passez la carte en « Vérifiée », puis « Clôturée » après le contrôle de confirmation.

## Les pièges à éviter

Ne clôturez jamais une non-conformité sans avoir vérifié que la mesure corrective a réellement ramené la situation dans les clous. Une carte passée trop vite en « Clôturée » fait perdre toute la valeur de preuve. Évitez aussi les actions vagues du type « à voir ». Plus l'action est concrète, plus elle est facile à exécuter et à justifier ensuite. Enfin, pensez à joindre une preuve, un relevé de température ou une photo du matériel changé, cela renforce considérablement votre dossier.

## En résumé

La page Alertes & actions transforme un problème ponctuel en démarche maîtrisée. Vous détectez, vous décidez, vous agissez, vous vérifiez, et tout est daté. Ce réflexe simple est exactement ce qu'attend un organisme de contrôle, et c'est aussi ce qui protège votre établissement au quotidien.