

La Non-conformité

La **non-conformité** est un terme que nous employons pour désigner une anomalie, un dysfonctionnement ou une réclamation d'utilisateur.

la non-conformité est une "non-satisfaction à une exigence : un besoin, ou une attente, formulé ou imposé".

C'est une opportunité d'amélioration du produit ou du service, du système de management de la qualité intégré dans l'organisme, et d'augmentation de la satisfaction des clients internes et externes.

Les **non-conformités** peuvent être détectées :



- **en interne**, lors d'une enquête de satisfaction client, lors d'une formation (anomalie détectée), panne matérielle ou équipement, non-respect des objectifs fixés, dépassement anormal des délais de traitement des dossiers des clients, Audit interne...
- **en externe**, lors de la réception des clients (réclamation client), dysfonctionnement d'un prestataire extérieur, Audit externe...

La « Non-conformité » selon la norme ISO 9001 vs 2015 :

Article 8.7 : Maîtrise des éléments de sortie non conformes

8.7.1 L'organisme doit s'assurer que les éléments de sortie qui ne sont pas conformes aux exigences applicables sont identifiés et maîtrisés de manière à empêcher leur utilisation ou fourniture non intentionnelle.

Selon la nature de la non-conformité et son effet sur la conformité des produits et services, l'organisme doit mener les actions appropriées. Ceci doit également s'appliquer aux produits et services non conformes détectés après livraison des produits ou durant ou après la prestation de services.

L'organisme doit traiter les éléments de sortie non conformes de l'une ou plusieurs des manières suivantes:

- correction;
- isolement, confinement, retour ou suspension de la fourniture des produits et services;
- information du client;
- obtention d'une autorisation d'acceptation par dérogation.

La conformité aux exigences doit être vérifiée lorsque des éléments de sortie non conformes sont corrigés.

8.7.2 L'organisme doit conserver les informations documentées:

- décrivant la non-conformité;
- décrivant les actions menées;
- décrivant toutes les dérogations obtenues;
- identifiant l'autorité ayant décidé des actions en rapport avec la non-conformité.

Article 10.2 : Non-conformité et action corrective

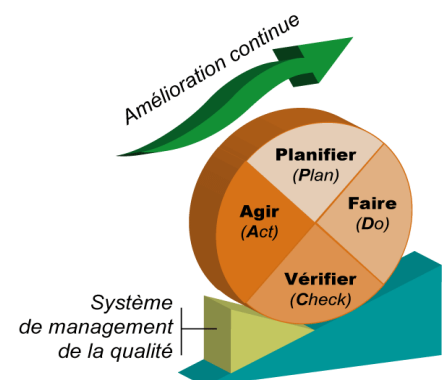
10.2.1 Lorsqu'une non-conformité se produit, y compris celle liée à une réclamation, l'organisme doit:

- Réagir à la non-conformité, et le cas échéant:
 - Agir pour la maîtriser et la corriger;
 - Prendre en charge les conséquences;
- Evaluer s'il est nécessaire de mener une action pour éliminer la ou les causes de la non-conformité, afin qu'elle ne se reproduise pas ou n'apparaisse pas ailleurs, en:
 - Effectuant la revue et analysant la non-conformité;
 - Recherchant et analysant les causes de la non-conformité;
 - Recherchant si des non-conformités similaires existent ou pourraient éventuellement se produire;
- Mettre en œuvre toutes les actions requises;
- Examiner l'efficacité de toute action corrective mise en œuvre;
- Mettre à jour les risques et opportunités déterminés durant la planification, si nécessaire;
- Modifier, si nécessaire, le système de management de la qualité.

Les actions correctives doivent être appropriées aux conséquences des non conformités rencontrées.

10.2.2 L'organisme doit conserver des informations documentées comme preuves:

- De la nature des non-conformités et de toute action menée ultérieurement;
- Des résultats de toute action corrective.

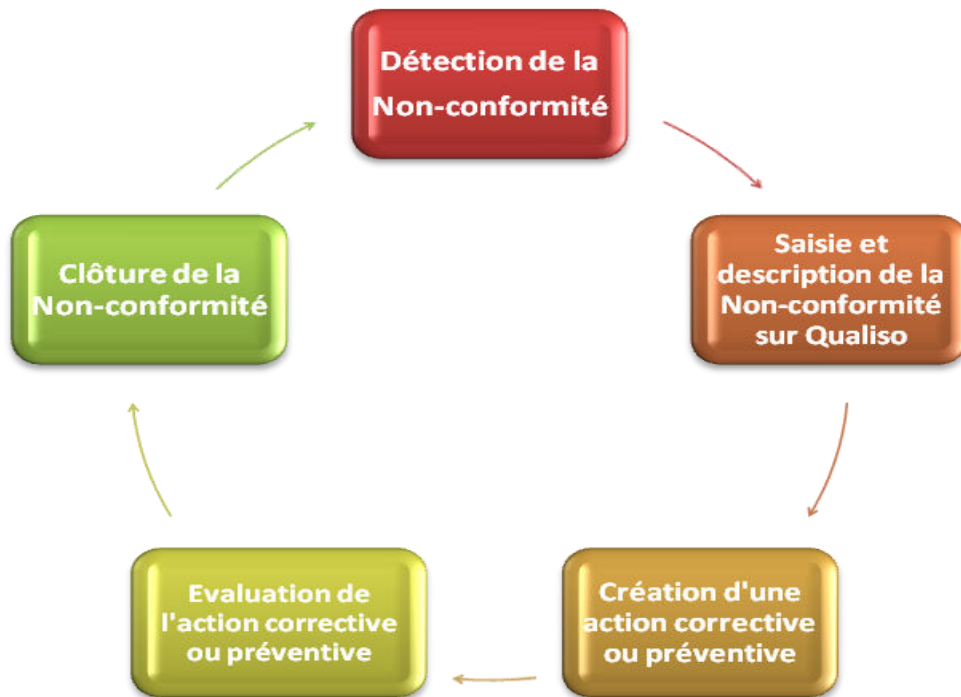


Gestion des Non-conformités :

Pour nous la **gestion des non-conformités** représente un enjeu important pour maîtriser et attester la qualité de nos services et produits. Pour les optimiser, il est donc indispensable de pouvoir détecter rapidement les **non-conformités** et mettre en place les actions correctives et préventives nécessaires.

AC : Action corrective : Action visant à éliminer les causes d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.

AP : Action préventive : Action visant à éliminer les causes d'un dysfonctionnement ou d'une situation indésirable potentiels.



L'équipe SMQ a été renforcée :

PILOTES

- SAOUDI Bouchra
- BELCADI Laila

AUDITEURS

- EL JAOUHARI Nabil

Rappel du Rôle des Pilotes

- Maîtrise du processus
- Veillez au respect des procédures
- Enregistrement et analyse des réclamations
- Suivre les réalisations du Plan d'action
- Gestion des connaissances et des risques
- Audit



Pour chaque non-conformité identifiée, une fiche " **Non-conformité** " sera renseignée pour assurer le suivi

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : E-MS2-07 Version : 02 Date : 18/05/2009
FICHE DE NON CONFORMITE N°FNC : _____		
Date de recensement : _____	Emetteur : _____	
Identification de la non-conformité		
1. Type de la non-conformité :		
<input type="checkbox"/> Produit/Prestation <input type="checkbox"/> Processus <input type="checkbox"/> Système		
2. origine :		
<input type="checkbox"/> Interne <input type="checkbox"/> Fournisseur		
3. Description de la non-conformité		
4. Traitement de la non conformité		
Date : _____ visa du responsable de traitement		
5. contrôle après traitement		
<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> non conforme		
6. Demande actions correctives / préventives		
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non n° de la fiche : _____		
Date : _____ Visa du responsable		

Il a été décidé que chaque département s'engage à produire au moins deux connaissances par mois,

RAPPEL

une récompense spéciale du DG sera attribuée au salarié ayant produit et partagé plus de connaissances.