

Flash Qualité

La non-conformité

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

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:

- a) Réagir à la non-conformité, et le cas échéant:
 1. Agir pour la maîtriser et la corriger;
 2. Prendre en charge les conséquences;
- b) 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:
 1. Effectuant la revue et analysant la non-conformité;
 2. Recherchant et analysant les causes de la non-conformité;
 3. Recherchant si des non-conformités similaires existent ou pourraient éventuellement se produire;
- c) Mettre en œuvre toutes les actions requises;
- d) Examiner l'efficacité de toute action corrective mise en œuvre;
- e) Mettre à jour les risques et opportunités déterminés durant la planification, si nécessaires;
- f) 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:

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

La non-conformité : « quelle signification lui donner ? »

Dans tout organisme, un produit ou un service offert doit répondre à des **exigences** spécifiées dans **des documents**.

L'organisme doit aussi faire face aux **exigences** relatives au management de la qualité, aux exigences des clients externes, c'est-à-dire plus largement aux **exigences** provenant des parties intéressées.

La non-conformité : « où la déceler ? »

La non-conformité est une donnée signifiante pouvant être détectée :

- lors des audits de première partie (audits internes par, ou pour le compte de l'organisme lui-même) ;
- lors des audits externes de seconde partie, réalisés par les clients, ou d'autres personnes agissant en leur nom ;
- lors des audits externes de tierce partie, réalisés par des organismes qui octroient l'enregistrement ou la certification de conformité aux exigences de l'ISO 9001 ;

- lors des activités quotidiennes de l'organisme en impliquant le personnel ;
- lors des activités du « service après vente » ;
- en s'appuyant sur les plaintes, les réclamations et les suggestions des clients et autres parties intéressées ;
- en analysant les tendances des indicateurs des tableaux de bord ;
- en considérant le suivi des coûts de la non-qualité ;
- en prenant en compte toutes les données résultant des activités de surveillance et de mesure ainsi que d'autres sources pertinentes (voir le titre 8.4.2 de l'ISO 9001).

La non-conformité : « pourquoi l'exploiter ? »

La non-conformité 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.

De très nombreux termes et expressions fleurissent aujourd'hui dans les systèmes de management pour exprimer une non-conformité. Un vrai fourre-tout où sont amassées les idées représentées par les mots : incident, événement indésirable, déviation, anomalie, problème inattendu, non-conformité majeure, non-conformité mineure, écart, écart reconduit, point sensible, remarque, dysfonctionnement, erreur grave, etc.

Derrière chaque non-conformité détectée, les coûts cachés de la non-qualité perdurent et grèvent la compétitivité de l'organisme.

<https://www.france-certification.com/2014/02/05/la-non-conformite/>

Saisie et description de la non-conformité



Par le personnel

Qualification



Par le Responsable Qualité

Action



Création d'une action corrective ou préventive

Evaluation



Evaluation de l'action corrective ou préventive

Clôture



Clôture de la non-conformité

IDENTIFICATION / ENREGISTREMENT DE LA NON-CONFORMITÉ



DÉFINITION DES RESPONSABILITÉS



ANALYSE



DÉCISION



Traitement curatif de la non-conformité



- Remise en conformité
- Réparation
- Rebut et remplacement
- Dérogation
- Acceptation dans l'état

Mise en place d'actions correctives / préventives



- Déterminer les causes des non-conformités existantes ou potentielles
- Mettre en oeuvre les actions
- Enregistrer le résultat des actions, mesurer leur efficacité