

[Logo de l'organisme]

[Nom de l'organisme]

Commented [9A1]: Tous les champs dans ce document marqués avec des crochets [] doivent être remplis.

PROCEDURE POUR LA GESTION DES NON-CONFORMITES ET DES ACTIONS CORRECTIVES

Commented [9A2]: Si vous voulez en apprendre plus à propos de ISO 9001:2015, visitez notre cours en ligne gratuit ISO 9001 Foundations <http://training.advisera.com/course/iso-90012015-foundations-course/>

Code:	
Version:	0.1
Crée par:	
Approuvée par:	
Date de la version:	
Signature:	

Commented [9A3]: Adaptez aux pratiques existantes de l'organisme.

Liste de distribution

Copie No.	Distribuée à	Date	Signature	Renvoyée	
				Date	Signature

Commented [9A4]: Cela est uniquement nécessaire si les documents sont sous forme papier; sinon ce tableau devrait être supprimé.

Historique des modifications

Date	Version	Crée par	Description de la modification
	0.1	9001Academy	Structure documentaire de base

Table des matières

1. BUT, DOMAINE D'APPLICATION ET AUDIENCE.....	3
2. DOCUMENTS REFERENCES	3
3. GESTION DES NON-CONFORMITES ET DES ACTIONS CORRECTIVES	3
3.1. FLUX DE PROCESSUS	3
3.2. NON-CONFORMITES	4
3.3. RAPPORT ET EXAMEN DES NON-CONFORMITES	4
3.4. SEPARATION, MARQUAGE ET STOCKAGE DES PRODUITS NON-CONFORMES	4
3.5. TRAITEMENT DES SORTIES NON-CONFORMES.....	4
3.6. ACTIONS CORRECTIVES.....	5
3.7. MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS CORRECTIVES.....	5
4. GESTION DES ENREGISTREMENTS CONSERVES SUR LA BASE DE CE DOCUMENT.....	6
5. ANNEXES.....	6

1. But, domaine d'application et audience

Le but de cette procédure est de décrire toutes les activités liées à l'identification et à la gestion des produits non-conformes afin d'empêcher l'utilisation non désirée ou l'expédition et de définir les responsabilités et les autorités liées au traitement des produits non-conformes.

Cette procédure s'applique à tous les processus et / ou zones (parties de l'organisme) au sein du SMQ (Système de management de la qualité).

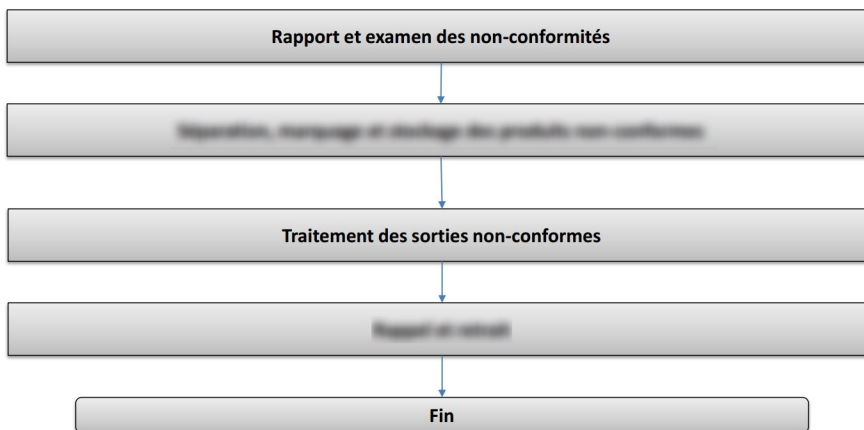
Les utilisateurs de ce document sont les [membres de la direction] de [nom de l'organisme], ainsi que le propriétaire des processus dans lesquels la non-conformité survient.

2. Documents référencés

- ISO 9001:2015, clauses 8.7; 10.2
- Manuel qualité

3. Gestion des non-conformités et des actions correctives

3.1. Flux de processus



3.2. Non-conformités

Une non-conformité est tout manquement à répondre aux exigences des normes, documentations internes, règlements, arrangements contractuels ou spécifications du client. Les non-conformités peuvent être identifiées lors d'un audit interne ou externe, sur la base des résultats de la revue de direction, après des incidents, au cours des opérations normales d'affaires, ou à tout autre occasion.

Un employé qui constate une non-conformité, doit immédiatement en aviser [titre du poste], qui s'engage dans l'identification des produits non-conformes et prendra des mesures pour le contrôler, le corriger, et pour faire face à ses conséquences.

3.3. Rapport et examen des non-conformités

La non-conformité est enregistrée dans l'Enregistrement des produits non-conformes par [titre du poste], le rapport est revu par [titre du poste], qui donne des directives pour le traitement du produit non-conforme. Si [titre du poste] ne peut pas résoudre de façon indépendante la non-conformité engagée, il informe [titre du poste].

3.4. Séparation, marquage et stockage des produits non-conformes

[Titre du poste] sépare les produits non-conformes des produits conformes. Le responsable de la séparation, du marquage et du stockage des produits non-conformes, de façon à empêcher le client, l'utilisation non autorisée et l'expédition, est [titre du poste] ou le chef de département dans lequel la non-conformité a été découverte. Un employé de l'équipe de travail en la non-conformité a été découverte, marque le produit non-conforme.

Les matières premières non-conformes et le produit fini sont étiquetés avec un signe mentionnant clairement les caractéristiques, et ils sont conservés dans un espace séparé étiqueté comme NON CONFORMES.

Après la résolution de la non-conformité et l'exécution de toutes les activités mentionnées ci-dessus, [titre du poste] entre les données de non-conformité dans le Registre des non-conformités et des actions correctives.

3.5. Traitement des sorties non-conformes

La [Direction] sélectionne les membres de l'Equipe pour les sorties non-conformes en fonction du processus dans lequel la non-conformité est survenue et a été découverte.

L'Equipe pour les sorties non-conformes examine les produits ou services non-conformes afin de déterminer la méthode pour les traiter.

Les méthodes pour traiter les produits non-conformes sont:

- **Correction (Retravail)** – est effectué dans les cas où il est possible d'amener les écarts aux exigences spécifiées pour le produit par rapport au niveau demandé pour le processus pour la correction. L'ordre de travail est terminé, ce qui définit les demandes additionnelles qui ont besoin d'être remplies. Le produit corrigé est vérifié [décrire la méthode] et les preuves de la vérification sont le rapport d'un organisme agréé.

Commented [9A5]: Si vous souhaitez trouver plus d'informations sur les non-conformités, voir:
• Comprendre les dispositions de la norme ISO 9001 pour les produits non-conformes
<http://advisera.com/9001academy/blog/2014/11/18/understanding-dispositions-iso-9001-nonconforming-product/>
• Comment faire face aux non-conformités dans un audit de certification ISO 9001
<http://advisera.com/9001academy/blog/2015/06/09/how-to-deal-with-nonconformities-in-an-iso-9001-certification-audit/>

Commented [9A6]: [titre du poste] est responsable de l'entrepôt et du stockage.

Commented [9A7]: C'est habituellement le Directeur qualité.

Commented [9A8]: [titre du poste] est responsable de l'entrepôt et du stockage. adaptez aux besoins de l'organisme.

- **La ségrégation, le confinement, le retour, ou la suspension de fourniture de produits ou services** – [titre du poste] décide lesquelles des actions énumérées seront prises, en fonction de la nature de la non-conformité.
- **La réévaluation ou la réévaluation à d'autres fins** – est utilisée dans les cas où le produit non-conforme remplit les demandes pour le produit ou le processus dans lequel il sera utilisé.
- **Informé le client** – [titre du poste] décide ce qui sera communiqué aux clients si la non-conformité est détectée après la livraison des produits et pendant et après la prestation de services afin d'éviter d'autres effets négatifs de la non-conformité.
- **L'obtention de l'acceptation pour l'acceptation sans concession** – est effectuée par [titre du poste] en approuvant l'expédition basée sur le consentement de l'utilisateur ou la décision d'une autorité compétente et du client si nécessaire. [Titre du poste] décrit les concessions obtenues dans l'Enregistrement des non-conformités.

Commented [9A9]: C'est habituellement la personne qui a détecté la non-conformité, le chef d'équipe ou le Directeur de production.

L'équipe pour les produits non-conformes décide quelle méthode sera utilisée pour la résolution des produits non-conformes et cela est enregistré dans l'Enregistrement des produits non-conformes par le chef d'équipe.

3.6. Actions correctives

Une action corrective peut être initiée par tout employé ou (le cas échéant) par un client, prestataire externe ou partenaire d'externalisation de l'organisme. Une action corrective peut impliquer que des changements soient apportés à tout document, processus ou arrangement au sein du SSI.

Commented [9A10]: Les actions correctives pour les non-conformités microbiologiques ou techniques.

Les actions correctives doivent être adaptées aux conséquences des non-conformités survenues qui peuvent avoir une influence négative sur:

- La performance des affaires de l'organisme
- Les produits, processus et le SSI
- La satisfaction client

En passant en revue les actions correctives, [titre du poste] garantit que les conséquences des actions correctives n'ont pas une influence négative sur les autres parties des systèmes.

Commented [9A11]: Si vous souhaitez trouver plus d'informations sur les actions correctives, voir: Sept étapes pour les actions correctives et préventives pour soutenir l'amélioration continue <http://advisera.com/9001academy/blog/2013/10/27/seven-steps-corrective-preventive-actions-support-continual-improvement/>

3.7. Mise en œuvre des actions correctives

Une action corrective est mise en œuvre de la manière suivante:

Etape	Personne responsable de la mise en œuvre
1. Identification, examen et analyse de la non-conformité	[titre du poste] (voir le SSI)
2. Définition du domaine d'application de la non-conformité en identifiant tous les processus et produits affectés par la non-conformité	Propriétaire du processus ensemble avec [titre du poste]

[nom de l'organisme]

3. Actions de confinement qui corrigent immédiatement la non-conformité ou préviennent la récurrence	Personne responsable du processus dans lequel la non-conformité a été découverte
4. Identification des causes de non-conformité	Personne responsable de la résolution de la non-conformité
5. Décision s'il est nécessaire d'initier des actions correctives en fonction de la complexité de la non-conformité	Personne responsable de la résolution de la non-conformité
6. Planification des actions correctives	Personne responsable de la zone / du processus de la non-conformité à des identifiés
7. Mise en œuvre des actions correctives	Personne responsable de la zone / du processus où la non-conformité a été identifiée
8. Examen et des actions prises ont été prises l'élimination des causes de non-conformité	Personne responsable de la zone / du processus où la non-conformité a été identifiée
9. Mise à jour des risques et des opportunités appropriés lors de la planification, si nécessaire	Direction

Chacune des étapes ci-dessus doit être enregistrée dans l'Enregistrement des actions correctives.

4. Gestion des enregistrements conservés sur la base de ce document

Nom de l'enregistrement	Code	Conservation		Responsabilité
		Temps de rétention	Emplacement	
Enregistrement des non-conformités	PR.12.1	2 ans	[bureau de [titre du poste]]	[titre du poste]
Enregistrement des actions correctives	PR.12.2	2 ans	[bureau de [titre du poste]]	[titre du poste]
Registre et état des non-conformités et des actions correctives	PR.12.3	2 ans	[bureau de [titre du poste]]	[titre du poste]

Commented [9A12]: Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur de [titre du poste].

Commented [9A13]: Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur de [titre du poste].

5. Annexes

- Annexe 1 – Enregistrement des non-conformités
- Annexe 2 – Enregistrement des actions correctives
- Annexe 3 – Registre et état des non-conformités et des actions correctives