

[Logo de l'organisme]

[Nom de l'organisme]

Commented [14A1]: 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 [14A2]: Si vous avez déjà mis en oeuvre ISO 9001, vous n'avez pas besoin de dupliquer cette procédure pour ISO 14001 – il est suffisant d'ajouter les sections marquées à votre procédure SMQ existante – merci de voir les commentaires ci-dessous.

Commented [14A3]: Si vous souhaitez trouver plus d'informations sur les non-conformités et les actions correctives, voir ces articles:

•Gestion des non-conformités environnementales: Comment ISO 14001 est différent d'ISO 9001

<http://advisera.com/14001academy/blog/2014/10/08/environmental-nonconformity-management-iso-14001-different-iso-9001/>

•Actions correctives et préventives pour soutenir la gestion environnementale

<http://advisera.com/14001academy/blog/2014/07/13/corrective-preventive-actions-support-environmental-management/>

Commented [14A4]: Adaptez aux pratiques existantes de l'organisme.

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

Liste de distribution

Commented [14A5]: Cela est uniquement nécessaire si les documents sont sous forme papier; sinon ce tableau devrait être supprimé.

Copie No.	Distribuée à	Date	Signature	Renvoyée	
				Date	Signature

Historique des modifications

Date	Version	Créé par	Description de la modification
	0.1	14001Academy	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. NON-CONFORMITES	3
3.2. ACTION CORRECTIVE.....	3
3.3. MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS CORRECTIVES.....	4
3.4. EXAMEN DES ACTIONS CORRECTIVES	4
4. GESTION DES ENREGISTREMENTS CONSERVES SUR LA BASE DE CE DOCUMENT.....	5
5. ANNEXES.....	5

1. But, domaine d'application et audience

Le but de cette procédure est de décrire toutes les activités liées à l'identification des non-conformités, à l'initiation, à la mise en œuvre, et à la conservation des enregistrements de correction, ainsi que des actions correctives.

Cette procédure s'applique à toutes les non-conformités potentielles et engagées liées au Système de management environnemental (SME).

Les utilisateurs de ce document sont toutes les personnes responsables des processus dans [nom de l'organisme].

Commented [14A6]: Si vous avez déjà ISO 9001, insérez juste cette partie dans la procédure pour les non-conformités et les actions correctives existantes.

2. Documents référencés

- Norme ISO 14001:2015, clause 10.2
- Manuel environnemental
- Procédure pour l'audit interne

Commented [14A7]: Si vous avez déjà ISO 9001, insérez juste cette partie dans la procédure pour les non-conformités et les actions correctives existantes.

3. Gestion des non-conformités et des actions correctives

3.1. Non-conformités

Une non-conformité est tout manquement à répondre aux exigences des normes, documentations internes, règlements, arrangements contractuels ou parties de SMES. 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 toute autre occasion.

Commented [14A8]: Si vous avez déjà ISO 9001, insérez juste cette partie dans la procédure pour les non-conformités et les actions correctives existantes.

Un employé qui constate une non-conformité, doit immédiatement en aviser [titre du poste], qui transmettra dans l'enregistrement des non-conformités, environnementales et parties des SMES pour la correction, le contrôle, et le suivi, et pour faire face à son engagement.

Commented [14A9]: Si vous avez déjà ISO 9001, insérez juste cette partie dans la procédure pour les non-conformités et les actions correctives existantes.

3.2. Action corrective

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 surgir des SMES, changements, plaintes, appels à tout document, processus ou arrangement au sein du SME.

Commented [14A10]: Si vous avez déjà ISO 9001, insérez juste cette partie dans la procédure pour les non-conformités et les actions correctives existantes.

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

- L'environnement
- La performance des affaires de l'organisme
- Les produits, processus et le SME

Commented [14A11]: Si vous avez déjà ISO 9001, insérez juste cette partie dans la procédure pour les non-conformités et les actions correctives existantes.

[Nom de l'organisme]

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.

3.3. Mise en œuvre des actions correctives

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

Etape	Personne responsable de la mise en œuvre
Examen de la non-conformité	[Titre du poste], avec le propriétaire du processus dans lequel la non-conformité s'est produite
Définition du domaine d'application de la non-conformité en identifiant tous les processus et autres systèmes affectés par la non-conformité	Propriétaire du processus avec [titre du poste]
Actions de confinement qui immédiatement corrigent la non-conformité ou préviennent la récurrence	Personne responsable du processus dans lequel la non-conformité a été observée
Identification des non-conformités similaires, récurrentes, ou pouvant potentiellement se produire	Personne responsable de la résolution de la non-conformité
Identification des causes de non-conformité	Personne responsable de la résolution de la non-conformité
Détermination 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
Planification des actions correctives	Personne responsable de la zone / du processus de la non-conformité a été identifiée
Mise en œuvre des actions correctives	Personne responsable de la zone / du processus où la non-conformité a été identifiée

Commented [14A12]: Si vous avez déjà ISO 9001, insérez juste

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

3.4. Examen des actions correctives

Le propriétaire du processus en charge de renforcer les actions correctives, définit le délai pour l'examen de l'efficacité des actions correctives, [titre du poste] et le propriétaire du processus révisent l'efficacité des actions correctives et, si nécessaire, initie les modifications du SMI ou des nouvelles actions correctives.

[Nom de l'organisme]

[Titre du poste] enregistre toutes les actions correctives dans le Registre et état des non-conformités et des actions correctives, et entre les résultats de l'enquête.

L'efficacité de toutes les actions correctives doit être assurée lors de l'audit interne.

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 environnementales	PR.10.1	2 ans	[bureau de [titre du poste]]	[Titre du poste]
Enregistrement des actions correctives	PR.10.2	2 ans	[bureau de [titre du poste]]	[Titre du poste]
Registre et état des non-conformités et des actions correctives	PR.10.3	2 ans	[bureau de [titre du poste]]	[Titre du poste]

Commented [14A13]: Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur de [titre du poste].

Commented [14A14]: Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur de [titre du poste].

Commented [14A15]: Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur de [titre du poste].

Seul [titre du poste] peut accorder à d'autres employés, le droit d'accès aux enregistrements.

5. Annexes

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