


|   |  |             |
|---|--|-------------|
|  | <b>Procédure</b>                       | Code: P04   |
|   | Non-conformités et actions correctives | Version: 01 |

## Sommaire

|          |   |          |
|----------|---|----------|
| <b>1</b> | <b>Objet et domaine d'application .....</b> | <b>2</b> |
| <b>2</b> | <b>Références.....</b>                      | <b>2</b> |
| <b>3</b> | <b>Liste de diffusion.....</b>              | <b>2</b> |
| <b>4</b> | <b>Prise d'effet et réexamen.....</b>       | <b>2</b> |
| <b>5</b> | <b>Synthèse des modifications.....</b>      | <b>2</b> |
| <b>6</b> | <b>Termes et définitions .....</b>          | <b>2</b> |
| <b>7</b> | <b>Description du processus.....</b>        | <b>2</b> |
| 7.1      | Identification des non-conformités.....     | 2        |
| 7.2      | Correction des non-conformités .....        | 3        |
| 7.3      | Actions correctives.....                    | 3        |
| 7.3.1    | Responsabilités .....                       | 3        |
| 7.3.2    | Etapes.....                                 | 3        |
| 7.4      | Cohérence du SMQ.....                       | 3        |
| <b>8</b> | <b>Documents associés.....</b>              | <b>4</b> |
| <b>9</b> | <b>Table des modifications.....</b>         | <b>4</b> |

|                                |                                      |                                       |
|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Écrit par : Esaïe AMANI</b> | <b>Vérifié par : Marcel GBAGUIDI</b> | <b>Approuvé par : Marcel GBAGUIDI</b> |
| <b>Date : 16/10/2019</b>       | <b>Date : 17/10/2019</b>             | <b>Date : 18/10/2019</b>              |

## 1 Objet et domaine d'application

Cette procédure présente les dispositions de maîtrise des non-conformités dans les prestations du SOAC. Elle présente également les dispositions relatives à la mise en œuvre des actions correctives.

## 2 Références

- ISO/IEC 17011, Évaluation de la conformité — Exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité

## 3 Liste de diffusion

Tous les services concernés

## 4 Prise d'effet et réexamen

Ce document est applicable à compter de la date mentionnée sur la page de garde. Il sera mis à jour autant que nécessaire.

## 5 Synthèse des modifications

Version 00 : création.

Version 01 : révision de certaines sections et mise à jour de la table des modifications.

## 6 Termes et définitions

**SMQ** : Système de Management de la Qualité

**Non-conformité** : non-satisfaction d'une exigence (prestation de service ne satisfaisant pas aux exigences définies par le SOAC, l'accord conclu avec le client, les exigences du référentiel ISO/IEC 17011 ou les directives des organisations internationales d'accréditation).

**Action corrective** : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter qu'elle ne réapparaisse.

Exemples : rapport d'audit comportant des lacunes, avis ou décision non conforme aux textes du SOAC, non-respect des exigences de confidentialité ou d'impartialité.

## 7 Description du processus

### 7.1 Identification des non-conformités

Les non-conformités du SMQ sont détectés à travers notamment :

- les résultats des audits (internes, externes etc...)
- les plaintes des clients et des parties intéressées
- les résultats d'enquête de satisfaction des clients
- la surveillance de l'application des dispositions

- le suivi des performances, etc.

## **7.2 Correction des non-conformités**

Lorsqu'une non-conformité est détectée, le SOAC mène de façon diligente les actions les plus appropriées en fonction de ses effets réels ou potentiels.

Cela permet de réduire au strict minimum les effets néfastes de cette non-conformité.

La nature de la non-conformité et les actions menées pour y remédier sont enregistrées.

## **7.3 Actions correctives**

Les actions correctives sont déclenchées à l'initiative du responsable qualité ou du Directeur Général du SOAC à la suite de non-conformités graves ou récurrents.

Ces actions sont mises en œuvre selon le processus suivant :

### **7.3.1 Responsabilités**

Un responsable de mise en œuvre de la ou des actions correctives est désigné dépendamment de la nature de la non-conformité.

### **7.3.2 Etapes**

Le processus d'actions correctives comporte les étapes ci-dessous :

- Décision d'entreprendre une action corrective ;
- Analyse des causes profondes afin de déterminer la raison de l'écart de performance ;
- Recherche des solutions les plus appropriées pour éliminer les causes de non-conformités afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent ;
- Planification des solutions retenues et leur mise en œuvre en temps opportun ;
- Mesure de l'efficacité des actions entreprises.

Le formulaire "F01P04-Fiche d'amélioration" permet l'enregistrement des non conformités et des actions mises en œuvre.

Le RQT rend compte des actions mises en œuvre et de leur efficacité lors des réunions de direction.

Le bilan des non conformités et des actions correctives entreprises est analysé en revue de direction.

## **7.4 Cohérence du SMQ**

Lors de la mise en œuvre des actions correctives, le RQT et les intervenants dans le processus s'assurent de l'adéquation des actions correctives à l'impact des problèmes rencontrés ainsi que de la préservation de la cohérence du SMQ.

## 8 Documents associés

Voir F02P01-Liste des documents du SMQ en vigueur.

## 9 Table des modifications

| N°                                   | Source | Modification en bref (Modifications pertinentes)   |
|--------------------------------------|--------|--|
| P04.01- 1 <sup>er</sup> juillet 2018 |        |  |
| Création                             |        |  |
| P04.01- 16 Octobre 2019              |        |  |
| 1                                    | § 2    | Les références ont fait l'objet d'une révision selon le libellé des normes                                       |
| 2                                    | § 6    | Mise à jour des définitions.   |
| 3                                    | § 7    | Les sections de ce chapitre ont fait l'objet d'une révision technique avec une réorganisation de la numérotation |
| 4                                    | § 8    | Les mots "formulaire associés" (titre) ont été remplacés par "documents associés" (titre)                        |