

|                                                                                   |                                                                                            |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>Procédure / Procedure</b>                                                               | Code: P04<br>Version: 04 |
|                                                                                   | Non-conformités et actions correctives /<br><i>Non-conformities and corrective actions</i> |                          |

## 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>3</b> |
| <b>8</b> | <b>Documents associés .....</b>            | <b>4</b> |

## Summary

|          |                                                               |          |
|----------|---------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Purpose and scope.....</b>                                 | <b>2</b> |
| <b>2</b> | <b>References .....</b>                                       | <b>2</b> |
| <b>3</b> | <b>Distribution list.....</b>                                 | <b>2</b> |
| <b>4</b> | <b>Effective date and review .....</b>                        | <b>2</b> |
| <b>5</b> | <b>Summary of changes.....</b>                                | <b>2</b> |
| <b>6</b> | <b>Terms and definitions.....</b>                             | <b>2</b> |
| <b>7</b> | <b>Process description.....</b>                               | <b>3</b> |
| <b>8</b> | <b>Related documents.....</b>                                 | <b>4</b> |
| <b>9</b> | <b>Table des modifications / Table of modifications .....</b> | <b>5</b> |

|                                                                               |                                                                                         |                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Écrit par / Written by:</b><br>Mariam LEYE<br><br><b>Date :</b> 03/05/2025 | <b>Vérifié par / Verified by:</b><br>Claude Roger DIONE<br><br><b>Date :</b> 12/06/2025 | <b>Approuvé par / Approved by :</b><br>Marcel GBAGUIDI<br><br><b>Date :</b> 12/06/2025 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|

## 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

Cf. tableau des modifications en annexe.

## 6 Termes et définitions

**SMQ** : Système de Management de la Qualité (1).

**CSMQ** : Cadre en charge du SMQ (2).

**RRDG** : Représentant Résident et Directeur Général (3).

**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) (4).

**Action corrective** : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter qu'elle ne réapparaisse (5).

## 1 Purpose and scope

This procedure describes nonconformities control provisions in SOAC services. It also contains provisions for the implementation of corrective action.

## 2 References

- ISO/IEC 17011, Conformity assessment — Requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies.

## 3 Distribution list

All services concerned.

## 4 Effective date and review

This document is applicable from the date mentioned on the cover page. It will be updated as necessary.

## 5 Summary of changes

See table of modifications in appendix.

## 6 Terms and definitions

**QMS**: Quality Management System (1).

**EQMS**: Executive in charge of QMS (2).

**RRDG**: Resident Representative and Director General (3).

**Nonconformity**: non-fulfillment of a requirement (provision of services not meeting the requirements defined by SOAC, the agreement with the customer, the requirements of ISO/IEC 17011 reference system or guidelines of international accreditation organizations.) (4).

**Corrective action**: action to eliminate the cause of a nonconformity and to prevent recurrence (5).

**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 (6).

**Examples:** audit report is deficient, notice or decision does not comply with the texts of SOAC, breach of confidentiality requirements or impartiality (6).

## **7 Description du processus**

## **7 Process description**

### **7.1 Identification des non-conformités**

### **7.1 Identification of nonconformities**

Les non-conformités du SMQ sont détectés à travers notamment :(1)

QMS nonconformities are detected through: (1)

- les résultats des audits (internes, externes etc...) (1.2) ;
- les plaintes des clients et des parties intéressées (1.3) ;
- les résultats d'enquête de satisfaction des clients (1.4) ;
- la surveillance de l'application des dispositions (1.5) ;
- le suivi des performances, etc. (1.6)

- the results of audits (internal, external ...) (1.2);
- customer complaints and stakeholders (1.3);
- the results of a customer satisfaction survey (1.4);
- monitoring the implementation of the provisions (1.5);
- performance monitoring, etc. (1.6)

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

### **7.2 Correcting nonconformities**

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 (1).

When a nonconformity is detected, SOAC leads diligently to the most appropriate actions based on actual or potential effects. (1).

Cela permet de réduire au strict minimum les effets néfastes de cette non-conformité. (2)

This reduces to a minimum the harmful effects of this nonconformity. (2)

La nature de la non-conformité et les actions menées pour y remédier sont enregistrées (3).

The nature of the nonconformity and the actions are taken to address it are recorded (3).

### **7.3 Actions correctives**

### **7.3 Corrective Actions**

Les actions correctives sont déclenchées à l'initiative du CSMQ ou du RRDG à la suite de non-conformités graves ou récurrents (1).

The EQMS or the RRDG, following serious or recurring nonconformities, initiates corrective actions (1).

Ces actions sont mises en œuvre selon le processus suivant :(2)

These actions are implemented through the following process:(2)

#### **7.3.1 Responsabilités**

#### **7.3.1 Responsibilities**

La fonction qui doit initier l'action corrective définie en relation avec le CSMQ, les responsabilités pour la conduite des activités (1).

The function that should initiate the corrective action defined in relation to the EQMS the responsibilities for the conduct of activities (1).

Un responsable de mise en œuvre de la ou des actions correctives est désigné dépendamment de la nature de la non-conformité **(2)**.

A person responsible for implementing the corrective action(s) is designated depending on the nature of the nonconformity **(2)**.

### 7.3.2 Etapes

Le processus d'actions correctives comporte les étapes ci-dessous **:(1)**

- Décision d'entreprendre une action corrective **(1.1)**;
- Analyse des causes profondes afin de déterminer la raison de l'écart de performance **(1.2)**;
- Recherche des solutions les plus appropriées pour éliminer les causes de non-conformités afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent **(1.3)**;
- Planification des solutions retenues et leur mise en œuvre en temps opportun **(1.4)**;
- Mesure de l'efficacité des actions entreprises **(1.5)**.

Le formulaire "F01P04-Fiche d'amélioration" permet l'enregistrement des non conformités et des actions mises en œuvre **(2)**.

Le CSMQ rend compte des actions mises en œuvre et de leur efficacité lors des réunions de direction **(3)**.

Le bilan des non conformités et des actions correctives entreprises est analysé en revue de direction **(4)**.

### 7.3.2 Steps

The corrective action process includes the following steps:**(1)**

- The decision to take corrective action **(1.1)**;
- The root cause analysis to find out why there is a performance deviation **(1.2)**;
- Search the most appropriate solutions to eliminate the causes of nonconformities in order to prevent their recurrence **(1.3)**;
- Planning of the solutions and their implementation in a timely manner **(1.4)**;
- Measuring the effectiveness of actions **(1.5)**.

The form "F01P04-Improvement sheet" allows the recording of non-conformities and actions taken **(2)**.

The EQMS reports on actions taken and their effectiveness at management meetings **(3)**.

The assessment of non-conformities and corrective actions taken is analysed in management review **(4)**.

## 7.4 Cohérence du SMQ

Lors de la mise en œuvre des actions correctives, le CSMQ 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 **(1)**.

## 7.4 QMS Consistency

During the implementation of corrective actions, the EQMS ensures the adequacy of corrective actions on the impact of the problems encountered and the preservation of the coherence of the QMS **(1)**.

## 8 Documents associés

Voir F02P01-Liste des documents du SMQ en vigueur.

## 8 Related documents

Refer to F02P01-Current QMS Control list.

## 9 Table des modifications / Table of modifications

| N°                                                 | Source                                    | Modification en bref (Modifications pertinentes) /<br>Modification in brief (Relevant changes)                   |                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P04.00- 1 <sup>er</sup> juillet 2018 / 1 July 2018 |                                           |                                                                                                                  |                                                                                                                     |
| Création / Creation                                |                                           |                                                                                                                  |                                                                                                                     |
| P04.01- 16 octobre 2019 / 16 October 2019          |                                           |                                                                                                                  |                                                                                                                     |
| 1                                                  | § 2                                       | Les références ont fait l'objet d'une révision selon le libellé des normes                                       | The references have been revised in line with the wording of the standards                                          |
| 2                                                  | § 6                                       | Mise à jour des définitions.                                                                                     | Update of the definition and the word “abbreviation” (title) have been replaced by “Terms” (title)                  |
| 3                                                  | § 7                                       | Les sections de ce chapitre ont fait l'objet d'une révision technique avec une réorganisation de la numérotation | The sections of this chapter have been technically revised                                                          |
| 4                                                  | § 8                                       | Les mots “formulaires associés” (titre) ont été remplacés par “documents associés” (titre)                       | This section has been revised : the words “related forms” (title) have been replaced by “related documents” (title) |
| P04.01- 16 octobre 2019 / 16 October 2019          |                                           |                                                                                                                  |                                                                                                                     |
| 1                                                  | 7.3.1                                     | Renforcement des responsabilités de gestion des non-conformités                                                  | Update of responsibilities for managing non-conformities.                                                           |
| P04.02- 9 avril 2021 / 9 April 2021                |                                           |                                                                                                                  |                                                                                                                     |
| 1                                                  |                                           | Réunion des versions anglaise et française du document                                                           | Combination of English and French versions                                                                          |
| P04.03- 20 avril 2024 / 20 April 2024              |                                           |                                                                                                                  |                                                                                                                     |
| 1                                                  | Ensemble du document / the whole document | Remplacer RQT par CSMQ                                                                                           | Replace RQT for CQMS                                                                                                |
| P04.04- 5 juin 2025 / 5 June 2025                  |                                           |                                                                                                                  |                                                                                                                     |
| 1                                                  | Ensemble du document / the whole document | Remplacer CSMQ : Personnel en charge du Système de Management de la Qualité par CSMQ : Cadre en charge du SMQ    | Replace CQMS: Staff in charge of the Quality Management System for EQMS: Executive in charge of QMS                 |

