

SOMMAIRE

Etape 1 : Analyse des causes des non-conformités (NC) réelles ou potentielles

Etape 2 : Plan d'action(s) curative(s) - corrective(s) (AC) – Plan d'actions préventive(s) (AP)

Etape 3 : Vérification et suivi des actions curatives/correctives/préventives

Etape 4 : Traitement des produits non conformes

Etape 5 : Gestion des dérogations aux dispositions du système qualité

Tableau des évolutions		
Date	Version	Intitulé
Août 11	1	Création
Dec 11	2	Ajout de l'étape 4
Janv. 13	3	Modification étape 3
Fév. 13	4	Ajout de la notion d'action curative
Juillet 13	5	Modification des étapes 1 et 3
Mai 14	6	Modification de l'étape 1
Déc. 14	7	Modification de l'étape 2 – 3 – 4. Création étape 5 et définition des dérogations

APPROUVE PAR :

X. IBARBOURE

Le 10/12/2014

ETAPE 1 : ANALYSE DES CAUSES DES NON-CONFORMITES REELLES OU POTENTIELLES
IMPORTANT

- ✓ si une non-conformité est réelle, celle-ci doit faire l'objet d'un plan :
 - => d'actions curatives visant à rectifier immédiatement la situation
 - => d'actions correctives visant à empêcher que ce problème ne se reproduise ;
- ✓ si une non-conformité est probable donc jamais apparue jusqu'alors, celle-ci doit faire l'objet d'un plan d'actions préventives visant à empêcher que ce problème n'apparaisse ;

Ainsi :

Le responsable qualité doit ouvrir une fiche d'action curatives/correctives/préventives **ENR 004** sur le site extranet du Réseau Normatech, sur l'espace du membre concerné ; avec la description de la non-conformité identifiée, les actions décidées, et les dates cibles de mise en œuvre de ces actions.

La codification de chaque action curative/corrective/préventive est automatique et délivrée par le site extranet du Réseau Normatech.

Toute non-conformité constatée (donc réelle) au système qualité du Réseau Normatech, à la réglementation ou encore à une norme de référence doit faire l'objet d'un plan d'actions curatives. Eventuellement, une action corrective peut être déterminée afin d'éliminer les causes du problème réel identifié afin que celui-ci ne se renouvelle pas.

Toute non-conformité potentielle au système qualité établi, à la réglementation ou encore à une norme de référence doit faire l'objet d'un plan d'actions préventives visant à éliminer les causes probables du problème pouvant se produire afin que celui-ci n'apparaisse pas.

Les sources de non-conformité réelle ou potentielle peuvent être (sans s'y limiter et sans s'y contraindre) :

- ✓ les réclamations des clients,
- ✓ les résultats des audits internes et supervisions,
- ✓ les résultats des audits clients,
- ✓ les indicateurs qualité,
- ✓ la revue de direction,
- ✓ les incidents au niveau de la sécurité du personnel ou du matériel.

Dans une entité membre du Réseau Normatech, toute personne peut identifier un dysfonctionnement réel ou potentiel au sein de l'organisation du Réseau Normatech et a le devoir de le faire remonter au correspondant qualité afin d'engager l'analyse des causes nécessaire au traitement du problème réel ou potentiel selon le cas.

POSER LE PROBLEME : METHODE QQQCP

Répondre aux questions suivantes et rien qu'à ces questions, sans apporter d'éléments de solutions pour le moment.

- | | |
|-----------|--|
| QUI ?: | 1) Qui a signalé le problème réel ou potentiel ?
2) Qui est impliqué ? |
| QUOI ? | De quoi s'agit-il exactement, quel est le problème ? |
| Où ? | 1) A quel endroit (géographiquement) le problème identifié se passe-t-il ou s'est-il passé ou pourrait se passer ?
2) Où sur le produit ? |
| QUAND ? | Quand le problème est-il apparu pour la première fois ? (s'il s'agit d'un problème ancien dont on ne se souvient plus depuis quand il est apparu : ne pas répondre à cette question) |
| COMBIEN ? | Préciser l'occurrence : combien de fois le problème apparaît-il par jour ? mois ? lot ? IP ?
A chaque question se demander POURQUOI ? |

RECHERCHE DE LA CAUSE D'ORIGINE : METHODE 5M

Une des méthodes pratiques aidant à l'analyse des causes est la méthode dite des « 5M ». La conséquence étant le problème décrit par la méthode QOQC, une chasse aux idées doit être conduite selon les 5 axes suivants, sans discernement sur l'importance des idées proposées, afin de cerner le contexte du problème.

- ✓ MéthodeExemples : procédure d'IP, relevé du w,...
- ✓ Main d'œuvreExemples : technicien, Mr X, formation...
- ✓ MilieuExemples : atelier n°1, environnement, conditions ambiantes, véhicule,...
- ✓ Moyen.....Exemples : banc, régle, tablette pc,...
- ✓ MatièreExemple : UEV, plastique des vignettes des plaquettes d'IP,...

En principe, c'est sur la branche du « M » la plus chargée que se trouve la cause principale d'origine qu'il faudra éliminer par le plan d'actions correctives ou préventives selon le cas.

Pour les problèmes avec des causes réelles ou potentielles corrélées, il faudra établir un plan d'actions plus complexe pour éliminer l'ensemble des causes principales d'origine.

Rappel : L'objectif de cette réflexion sur les causes du problème réel ou potentiel est d'éliminer la non-conformité identifiée ou probable dans un premier temps (action curative), **puis d'éviter que ce problème ne se renouvelle** ou n'apparaisse un jour (action corrective)

ETAPE 2 : PLAN D'ACTION(S) CURATIVE(S) - CORRECTIVE(S) – PLAN D'ACTION(S) PREVENTIVE(S)

L'émetteur de la fiche, en collaboration avec le correspondant qualité de l'entité membre du Réseau Normatech, et éventuellement d'autres membres de son personnel concerné par le problème, est chargé de finaliser le plan d'actions curatives /correctives/préventives visant à éliminer la cause d'origine du problème réel ou potentiel identifié.

IMPORTANT : les fiches d'actions curatives/correctives/préventives ne sont qu'informatiques sur le site extranet. Chaque action est identifiée par un numéro unique sans doublon indépendant du fait que ce soit une action curative, corrective ou préventive.

ETAPE 3 : VERIFICATION ET SUIVI DES ACTIONS CURATIVES / CORRECTIVES / PREVENTIVES

Le correspondant qualité de chaque membre du Réseau Normatech est chargé de pointer informatiquement sur le site extranet les actions curatives, correctives ou préventives réalisées en indiquant la date de réalisation de ladite action.

Il est de la responsabilité de ce correspondant qualité de vérifier la mise en œuvre réelle des actions prévues.

Le correspondant qualité doit conserver dans un classeur dédié toute preuve documentaire destinée à démontrer la réalisation des actions prévues en écrivant dessus le n° d'action à laquelle ce document se rapporte, ou d'émettre un commentaire de constat de l'action vérifiée en regard de l'action curative/corrective/préventive sur le site extranet.

Chaque action curative/corrective/préventive doit être soldée par le membre concerné sur le site extranet du Réseau Normatech par la date de réalisation.

Toute action non réalisée à la date cible prévue fait l'objet d'un rappel par le responsable qualité du Réseau Normatech via un mail à l'attention du membre concerné.

La vérification de l'efficacité des actions entreprises depuis le dernier audit interne doit être enregistrée sur le rapport d'audit :

- extension de l'événement
- récurrence de l'événement

Dans le cas où les actions menées sont efficaces, l'auditeur interne doit inscrire la date de vérification de l'efficacité sur la fiche d'actions correctives, curatives et/ou préventives émises sur le site.

Une action considérée efficace doit être soldée sur le site extranet par l'auditeur interne ; dans le cas contraire une nouvelle fiche doit être ouverte.

ETAPE 4 : TRAITEMENT DES PRODUITS NON CONFORMES

Dans le cas de produits ou de prestations non conformes, le correspondant RTS pour l'activité chronotachygraphe numériques ou le technicien pour l'activité taximètre est chargé de rappeler tous les véhicules contrôlés de façon non conformes. Cette décision est prise sous l'impulsion du responsable technique de l'activité du Réseau Normatech.

Le correspondant qualité du membre doit également enregistrer le traitement des produits non conformes au sein de l'atelier sur une fiche d'actions curatives/correctives/préventives **ENR 004**. Le responsable qualité du Réseau Normatech doit transmettre une copie de cette fiche d'actions **ENR 004** à la DIRECCTE pilote et à la DIRECCTE locale.

ETAPE 5 : GESTION DES DEROGATIONS AUX DISPOSITIONS DU SYSTEME QUALITE

Définition : Autorisation de s'écarter des exigences spécifiées à l'origine pour une prestation avant sa réalisation. La dérogation doit être accordée pour une durée limitée et une utilisation spécifique. Elle revêt donc un caractère exceptionnel.

Exclusion de la mise en œuvre d'une dérogation : Non-respect des critères réglementaires.

Chaque demande de dérogation doit faire l'objet d'une analyse spécifique par la tête de réseau et ne peut être accordée que par elle. En clair, un membre ne peut s'autoriser à déroger aux dispositions planifiées.

La décision correspondante doit être prise à l'unanimité d'avis du responsable qualité, RTS et gérant de Normatech.

L'enregistrement doit être formalisé sur le site extranet sur une fiche d'action corrective.

Le plan d'action doit détailler les différentes étapes de la mise en œuvre de la dérogation.

FIN