



PROCÉDURE DE GESTION DES TRAVAUX NON CONFORMES ET DES RÉCLAMATIONS



Code : PROC-G003

Version : 01

Rédigé par	Revu par	Approuvé par
Nom : Akuété Pierre AGBESSI	Nom : Komlan Segbéya GADEDJISSO-TOSSOU	Nom : Yao BOKOVI
Date : 11/04/2024	Date : 15/04/2024	Date : 16/04/2024
Visa :	Visa :	Visa :
Date de mise en application : 17/04/2024		

1. Objet

Cette procédure vise à établir les mesures à prendre en cas de non-conformité des travaux effectués au CERME-LAB ou de leurs résultats par rapport à ses propres protocoles ou aux attentes et réclamations des clients.

2. Domaine d'application

Cette procédure est applicable à toute situation de non-conformité identifiée lors de l'exécution des activités du laboratoire ou des plaintes recueillies auprès des clients (réclamations).

3. Définitions /Abréviation

Non-conformité : non-respect d'une exigence spécifiée (ISO 9000 : 2015 ; § 3.6.4)

Exigence : besoins ou attentes formulés, habituellement implicites, ou imposés (ISO 9000 : 2015)

Correction : action visant à éliminer une non-conformité détectée (ISO 9000 : 2015).

Action corrective : action visant à résoudre la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.

Partie intéressée : individu ou entité pouvant exercer une influence sur une décision ou une activité, ou être influencé(e) par celle-ci, ou encore estimer être influencé(e) par une décision ou une activité (§3.2.3 ; ISO 9000 :2015).

Audit : processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfait (ISO 9000 : 2015).

4. Documents associés

Fiche de gestion de non-conformité et réclamation (ENR XXX).



5. Responsabilité

Le RQM et le RT sont responsables de l'arrêt et de la reprise des travaux lorsqu'un travail non conforme est détecté.

Le RQM assure l'ouverture et la clôture de la fiche d'écart lorsqu'un travail non conforme est détecté.

6. Description des tâches

Dans le cadre de sa politique axée sur la satisfaction de ses clients, le CERME-LAB accorde une grande importance à l'amélioration continue de son système de management de la qualité en prenant en considération toute non-conformité pouvant survenir lors de l'exécution de ses travaux. Lorsqu'une non-conformité est identifiée, les données de laboratoire sont conservées et ne sont pas diffusées tant que le problème n'est pas résolu et validé par la direction.

Le RQM est chargé de déterminer les mesures à prendre : des actions immédiates sont entreprises dès que possible si cela est faisable ; puis des actions correctives sont mises en place pour identifier les causes de la non-conformité.

La non-conformité peut être détectée par tout membre du laboratoire, qui en informe son responsable immédiat en remplissant une fiche de non-conformité, laquelle est ensuite transmise au RQM. Après une analyse du niveau de risque associé à la non-conformité, le responsable qualité informe le RT ou la hiérarchie concernée.

En fonction du niveau de risque, le RQM en accord avec le RT peut décider de suspendre les travaux jusqu'à ce que des actions correctives soient mises en œuvre. Les activités ne reprennent que lorsque ces actions ont permis de résoudre le problème. S'il s'agit d'une réclamation, le client doit être informé des approches de solutions mises en œuvre pour les actions correctives apportées. Une fois les travaux repris, le RT décide de la suite à donner. Le traitement de la non-conformité se poursuit par une analyse des causes en vue de la mise en place d'actions correctives.

Le RQM assure le suivi, l'enregistrement et la clôture de la fiche de non-conformité. L'intégralité du processus dans le tableau 1.

Tableau 1

ETAPES	TACHES	RESPONSABILITE
1	Détection d'une Non-Conformité	Ensemble du personnel
2	Ouverture d'une Fiche de Non-Conformité	
3	Information du RQM	
4	Ouverture d'un dossier de Non-Conformité	RQM
5	Action curative immédiate	RQM, RT, personnel concerné
6	Vérification de l'étendue	RQM, RT
7	Recherche des causes	RQM, RT, personnel concerné
8	Traitement et Action corrective	
9	Enregistrement et suivi de l'action	RQM, RT
10	Evaluation de l'efficacité	
11	Action corrective et Action préventive	
12	Clôture de la conformité	
13	Amélioration	