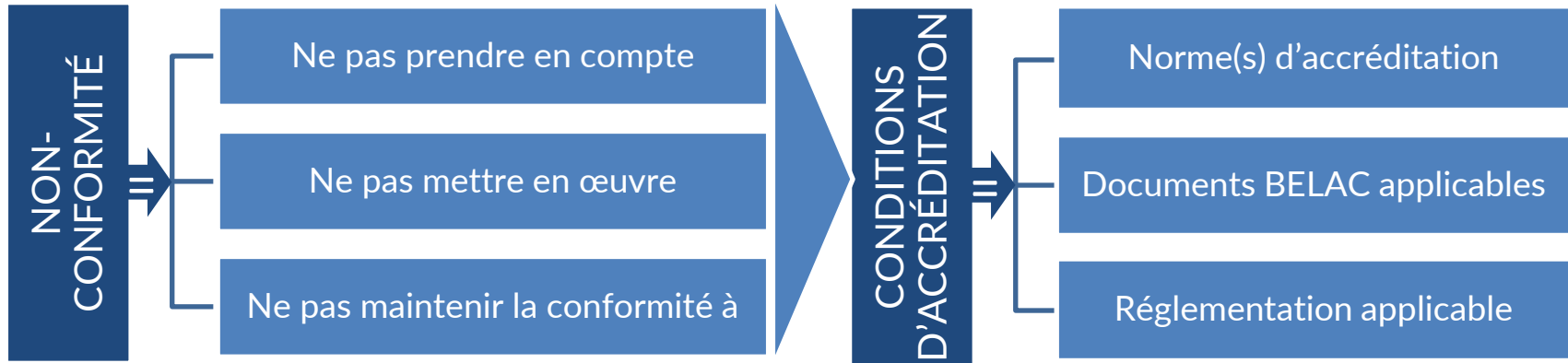




Le traitement des non-conformités après un audit d'accréditation BELAC

C'est quoi une non-conformité?

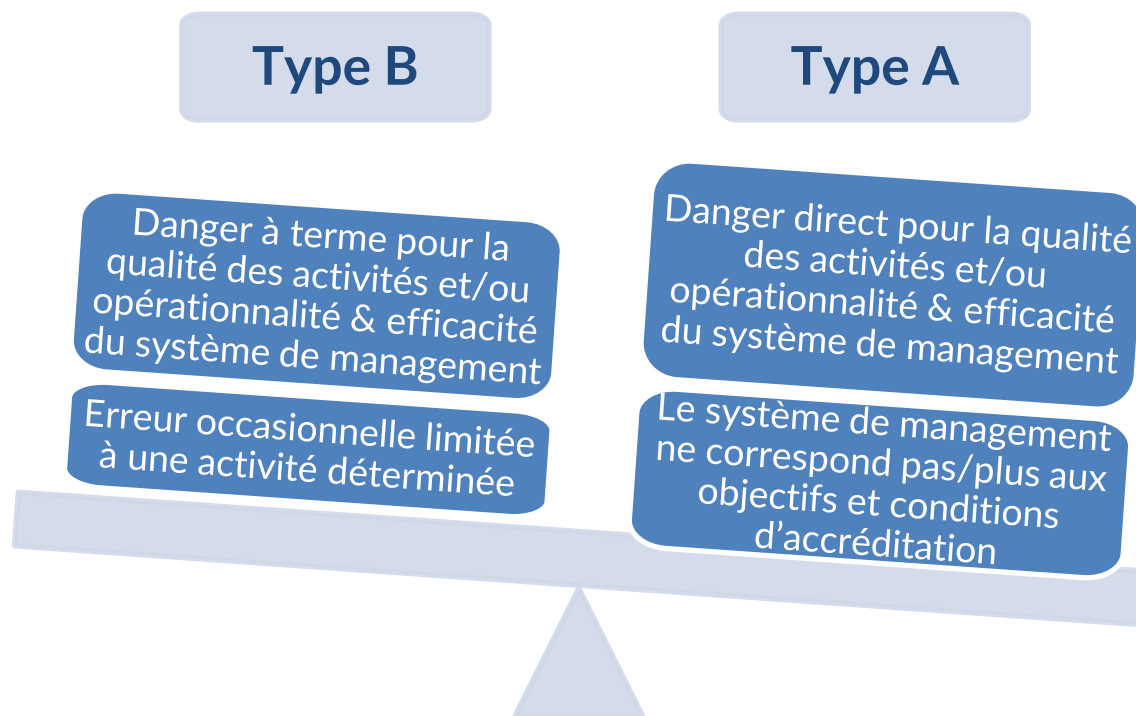


Prendre également en compte :

- **Portée d'accréditation : activités telles que définies dans la portée d'accréditation**
- **Exigences supplémentaires définies dans le MS de l'organisme, les contrats des clients, ...**

Types de non-conformité

- Gradation des non-conformités sur base de :
 - L'impact sur la qualité des activités
 - L'efficacité du système de management



Formulaire de non-conformité - Module E

Généralités



- 1 Module E par auditeur
- 1 fiche par NC de type A et/ou 1 fiche par NC de type B
- Document interactif, complété successivement par :
 - ✓ L'auditeur, en fin d'audit
 - ✓ L'organisme pour la présentation des actions correctives
 - ✓ L'auditeur pour l'évaluation des actions correctives
 - ❖ Si nécessaire, l'auditeur peut demander à l'organisme audité des clarifications ou des ajouts aux actions correctives soumises, de manière ponctuelle : le cas échéant, tous les ajouts doivent être repris dans le module E, avec l'évaluation finale de l'auditeur
 - ✓ L'organisme en préparation de l'audit suivant

Formulaire de non-conformité - Module E

Généralités



- Nombre de NC à indiquer sur la première page
 - Dans le tableau du haut : le nombre de NC liées aux activités déjà accréditées
 - Dans le tableau du bas : le nombre de NC liées aux activités faisant l'objet d'une demande d'extension ou d'une première demande d'accréditation
- Réception par l'organisme (≠ acceptation!)

Formulaire de non-conformité - Module E

Analyse de cause



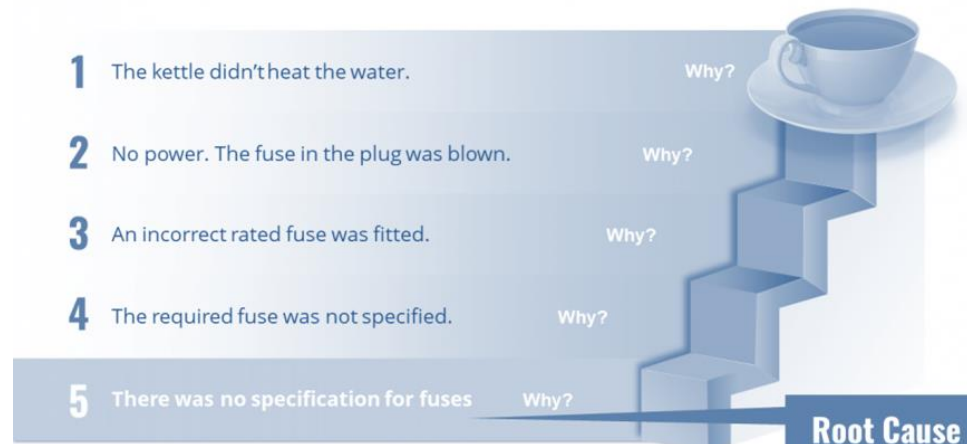
- **Analyse de la cause :**
 - analyse et examen de la cause de la constatation :
 - **A éviter :**
 - reformulation de la non-conformité
 - formule “passe-partout” (on a oublié, on n’a pas eu le temps...)
 - **A faire :**
 - Une analyse plus fondamentale est nécessaire pour trouver la cause sous-jacente réelle (p.e. l'absence d'instructions, le manque de supervision, le manque de formation, dispositions insuffisantes en terme de remplaçant, ...)
 - Identification des processus contrôlables qui sont les causes possibles d'un problème.

Formulaire de non-conformité - Module E

Analyse de cause

- Outils possibles pour l'analyse de cause :
 - ✓ La technique des 5 pourquoi (5 Why's)
 - ✓ Diagrammes cause-effet (en arête de poisson, Ishikawa)
- Obligatoire pour toutes les non-conformités

Example – Problem: “MY TEA WAS COLD”



Formulaire de non-conformité - Module E

Analyse d'impact et d'étendue



- **Analyse de l'impact :**
 - Le problème a-t-il un impact
 - sur la qualité des résultats ?
 - au niveau de l'utilisation des résultats par le client ?
 - Les analyses doivent-elles être recommencées ?
 - Les rapports doivent-ils être corrigés ?
 - Les clients doivent-ils être prévenus ?
- **Analyse de l'étendue :**
 - Un problème similaire peut-il se poser :
 - dans d'autres départements ?
 - dans d'autres processus ?
 - pour des équipements identiques ET différents ?
 - dans d'autres documents du système de management ?

2 éléments importants en réponse à la NC :

1) Correction

- action corrective pour corriger une NC
- ne pas simplement proposer une ‘solution rapide’
- une bonne correction nécessite également :
 - ✓ une analyse approfondie de l’étendue → ce problème doit-il être corrigé dans d'autres procédures, documents, départements...
 - ✓ une analyse approfondie de l'importance et de l'impact de la NC → par exemple, ce problème a-t-il des répercussions sur les résultats déjà publiés ?

2 éléments importants en réponse à la NC :

2) Action corrective

- action visant à éliminer la cause profonde d'une NC et à en empêcher la résurgence
- une action corrective solide nécessite donc :
 - ✓ une analyse de cause approfondie
 - quelle est la cause première du problème ?
 - ✓ une analyse suffisamment large du risque de résurgence d'une non-conformité similaire
 - le problème peut-il également se produire dans d'autres départements, processus, documents...?

- **Corrections planifiées/mises en œuvre et actions correctives**
 - **NC-A** : nécessite des preuves des corrections et des actions correctives effectuées
 - **NC-B** : nécessite un plan d'action décrivant les corrections et les actions correctives prévues, et indiquant le nom du responsable ainsi que la date de mise en œuvre prévue

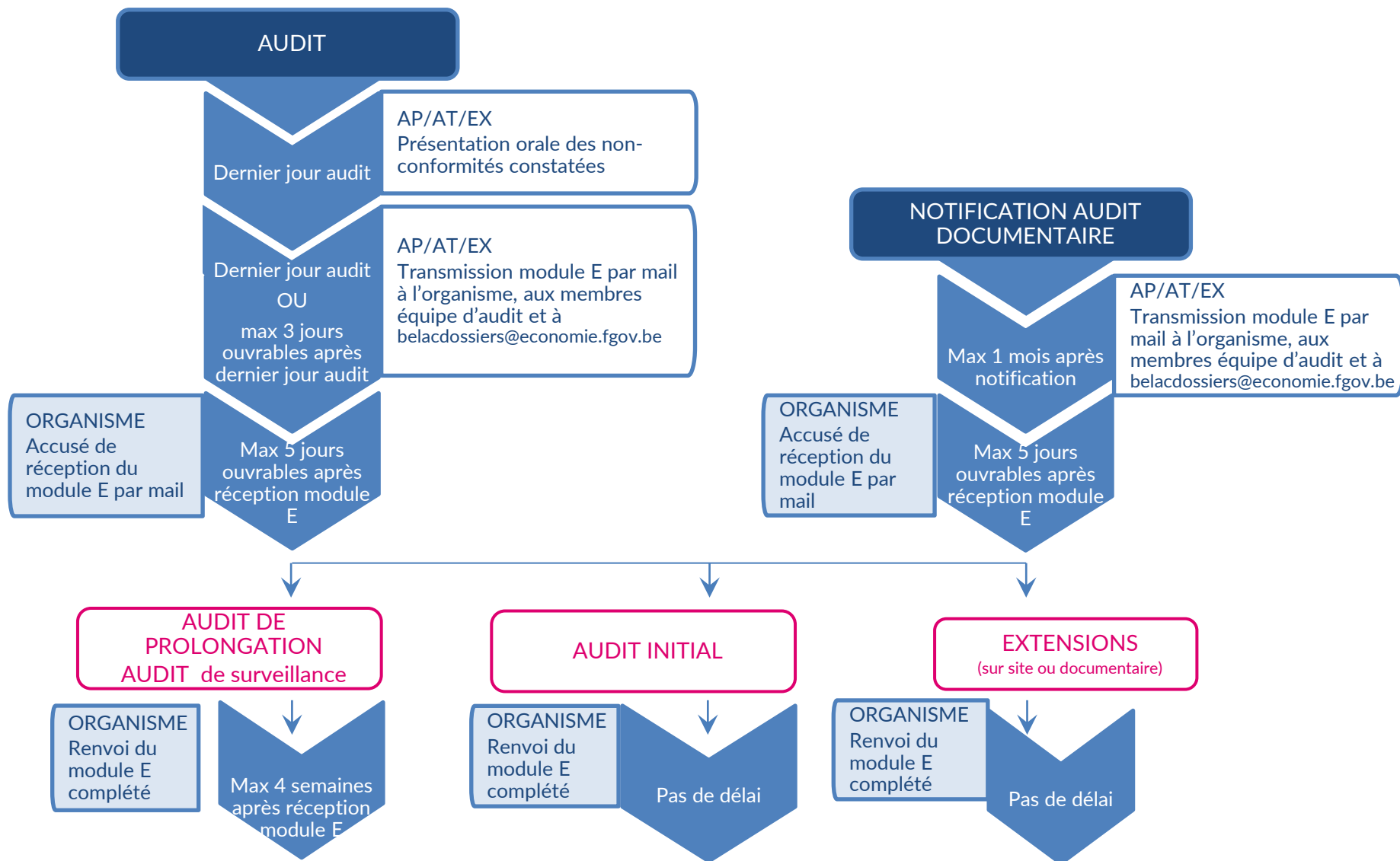
Date de mise en œuvre prévue = en fonction du problème : doit être réalisable, mais aussi acceptable (maximum 6 mois)

- **Le Module E complété est renvoyé à l'équipe d'audit qui évalue les actions prises/planifiées :**
 - La NC est résolue
 - Le plan d'action est accepté et la NC peut être clôturée
 - La NC est maintenue
 - ! La motivation est nécessaire pour que l'audité puisse retravailler son plan d'action
(l'entreprise a la possibilité 1 x d'adapter et de compléter son plan d'action)
 - → la description des actions et/ou plans d'action supplémentaires et leur évaluation est également complétée dans le module E, sous la première évaluation (négative) → traçabilité

En préparation de l'audit suivant :

- L'action planifiée a-t-elle été réalisée comme annoncé et dans les délais prévus ?
- Evaluation de **l'efficacité** des actions correctives prises :
 - L'action a-t-elle permis de résoudre le problème ?
 - Le contrôle n'est souvent possible que quelques mois après la mise en œuvre de l'action corrective
 - Pas toujours pertinent ou même possible : dans ce cas, argumenter pourquoi une évaluation de l'efficacité n'était pas pertinente et/ou possible

Délai pour la transmission du module E complété





**Le traitement des non-conformités
(après un audit d'accréditation BELAC)
une contrainte ... mais surtout une
occasion de progresser**