

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

## Formulaire de non-conformité - Module E

- 1 Module E par auditeur
- Contient 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
  - L'organisme en préparation à l'audit suivant

## Formulaire de non-conformité - Module E

- **Nombre de NC**
  - Partie supérieure du tableau: total, y compris celles qui se rapportent à une éventuelle extension
  - Partie inférieure du tableau: seulement les NC qui se rapportent à une éventuelle extension
- **Réception par l'organisme ( $\neq$  acceptation!)**

## Formulaire de non-conformité - Module E

- **Analyse de causes = analyse et examen de la cause de la constatation:**

Pourquoi ? Comment cette situation s'est-elle produite ?  
Quelle est la cause du problème ?

≠ reformulation de la non-conformité !

≠ formule "passe-partout" ( on a oublié – on n'a pas eu le temps...)

## Formulaire de non-conformité - Module E

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,.... ).

Identification des processus contrôlables qui sont les causes possibles d'un problème.

= instrument essentiel pour définir une action corrective adaptée.

- **Obligatoire pour toutes les non-conformités**

## Formulaire de non-conformité - Module E

### ■ Analyse de la portée:

- Le problème a-t-il un impact sur la qualité des résultats ?
- Impact au niveau de l'utilisation des résultats par le client ?
- Les analyses doivent-elles être recommencées ? Les rapports doivent-ils être corrigés et les clients prévenus ?

### MAIS AUSSI:

- Situations similaires à d'autres postes de travail ?
- Pour des équipements identiques ET différents ?
- Dans d'autres documents du système de management de la qualité ?

## Formulaire de non-conformité - Module E

### ■ Action corrective planifiée / réalisée

- A-NC: action corrective réalisée avec preuves de mise en oeuvre
- B-NC: plan d'action = description de l'action corrective prévue, avec mention du responsable et de la date prévue pour la mise en oeuvre



Une action corrective DOIT être en accord avec le résultat de l'analyse de cause et de l'analyse de portée



Date prévue de mise en oeuvre dépend de la problématique, doit être réaliste mais aussi acceptable (maximum 6 mois ?)

## Formulaire de non-conformité - Module E

- **Module E complété est renvoyé au team d'audit qui évalue les actions prises / planifiées :**
  - NC est résolue
  - Plan d'action est accepté et la NC peut être clôturée
  - NC est maintenue
    - ! Motivation est nécessaire pour que l'audité puisse retravailler le plan d'action
    - reprendre le volet de l'action corrective (planifiée) et son évaluation comme première évaluation (négative) → tracabilité !



## Formulaire de non-conformité - Module E

### En préparation à 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 oeuvre 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

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

une contrainte ... mais surtout une occasion de progresser