

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
<b>MAQ</b> <b>Management Qualitatif</b>	<b>MANUEL DE</b> <b>MANAGEMENT QUALITATIF</b>	numéro : 03.41 version : 3 date : 10/2009 page : 01/02
Procédure	<b><i>L'Information de non-conformité</i></b>	

### ***L'information est la nourriture du progrès de la qualité***

Une entreprise de bâtiment livre à chaque commande un produit ou service qui sera le plus souvent fait en un seul exemplaire. A chaque commande, tous les collaborateurs d'une entreprise de bâtiment se mobilisent pour réaliser de nouveaux calculs de structure, de nouveaux plans, un nouveau planning afin de livrer au client un produit ou service unique dans un délai précis. A chaque commande, chaque collaborateur invente une nouvelle réponse unique à une commande unique. La non-répétitivité des travaux engendre nécessairement des erreurs et des oublis.

Les non-conformités par rapport à une situation idéale, les défaillances, les erreurs, les oublis sont normaux dans une entreprise de bâtiment. On ne peut pas exiger de qui que ce soit la perfection à chaque réponse nouvelle, pour un besoin nouveau car, fort heureusement, les Hommes ne sont pas parfaits !

On peut par contre demander à des Hommes qui font partie de la même entreprise, qui ont la même volonté de la faire progresser, de réfléchir ensemble, et d'échanger entre-eux des informations qui susciteront une réflexion et un progrès. L'information d'une non-conformité est une contribution de son auteur au progrès de la qualité.

### ***L'INC ( Information de Non-Conformité ) identifie avec professionnalisme la non-conformité***

Une information vague, relative à une défaillance ou à une non-conformité dont on parle, n'est qu'une rumeur qui ne débouchera sur rien si ce n'est une absence de recherche de solution pour le futur.

Une INC décrit des faits de défaillance ou de non-conformité.

Une INC est rédigée pour **faire agir**. Elle est donc **précise, chiffrée et enregistrée**.

C'est le coût de la non-qualité générée par la non-conformité qui déclenche l'écriture d'une INC, jamais l'affectif.

Il est inutile de passer du temps sur une non-conformité qui ne coûte rien.

### ***Le contenu de l'INC***

L'INC situe d'abord la non-conformité en désignant les travaux, le client, le chantier et le rédacteur.

On peut ainsi immédiatement savoir ce dont il s'agit, et à qui on va s'adresser pour poser des questions.

Puis l'INC décrit avec précision :

- ↑ La non-conformité elle-même ;
- ↑ Les dispositions engagées pour régler la non-conformité, car il a bien fallu se débrouiller et résoudre le problème pour satisfaire le client ;
- ↑ Les pertes générées, c'est à dire le coût de la non-conformité.

A ce stade, le rédacteur a apporté une contribution au progrès de l'entreprise dont l'importance est chiffrée par le coût des pertes générées, et on peut l'en remercier.

### ***La suggestion d'Action Corrective ou préventive***

Ayant fait l'**effort d'identifier** formellement la défaillance ou la non-conformité, le rédacteur a pu réfléchir à la façon dont l'entreprise pourra éviter qu'une telle non-conformité se reproduise à l'avenir.

L'auteur d'une INC est invité à indiquer **sa suggestion** pour prévenir la non-conformité à l'avenir, c'est à dire pour agir différemment en amont. Il suggère une **Action Corrective ou Préventive**, puis il fait passer son INC au cercle qui pourra la mettre en œuvre.

Gérard GEORGEAULT

La chaîne de la confiance :

**J'AI UN PROBLEME... J'INFORME... L'EQUIPE SOLUTIONNE...**

<b>MAQ</b> Management Qualitatif	<b>MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF</b>	numéro : 03.41
		version : 3
Procédure	<i>L'Information de non-conformité</i>	date : 10/2009
		page : 02/02



**INFORMATION DE NON-CONFORMITE**

Nom du chantier :

Lieu du chantier :

Nom de l'auteur :

Date :

La chaîne de la confiance : j'ai un problème... j'informe... l'équipe solutionne

Description de la non-conformité ou/et croquis :

<p><u>Solution immédiate réglant la non-conformité :</u></p>	<p><u>Evaluation des pertes générées :</u> <i>(matières, heures, autres)</i></p>
	<p><u>Proposition d'Action Corrective :</u> <i>(ce qu'il faudrait faire)</i></p>

Destinataire (un seul) :

<input type="checkbox"/> Accueil/Gestion	<input type="checkbox"/> Atelier
<input type="checkbox"/> Métré-commercial	<input type="checkbox"/> Montage
<input type="checkbox"/> Bureau d'études	<input type="checkbox"/> Responsable Qualité