

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 03.42 version : 2 date : 02/2007 page : 01/01
Procédure	<i>Enregistrement des Non-Conformités</i>	

L'enregistrement de la qualité mesure le mouvement de la qualité

L'INC (Information de Non Conformité) nourrit le progrès de la qualité.

Elle est rédigée pour faire agir : elle suggère une Action Corrective ou Préventive.

L'INC est remise au cercle qui pourra mettre une action en œuvre.

C'est la chaîne de la confiance : J'ai un problème... J'informe... L'équipe solutionne...

Le mouvement de la qualité doit pouvoir se mesurer, pour en connaître le niveau d'efficacité.

Tel est le but de l'enregistrement.

Le tableau des INC

Les INC émises sont transmises à l'animateur du cercle d'émission qui en garde une copie.

Lors de chaque GPQ (Groupe de Pilotage de la Qualité) les animateurs des cercles donnent la liste des INC émises avec quelques informations relatives à chaque INC :

- origine, coût, désignation

Ces informations permettent au responsable qualité de bâtir le **tableau des INC**.

Ce tableau des INC permet de :

- additionner les coûts des INC pour obtenir le coût de la non-qualité perçue par les INC ;
- classer les INC par origine d'émission ;
- classer les INC par type de non-conformité.

C'est à dire de **mesurer le mouvement de la qualité** au sein de l'entreprise.

L'analyse du tableau de mesure des INC

Le nombre d'INC émises illustre la mobilisation des collaborateurs pour identifier les non-conformités et les faire traiter, afin d'obtenir une diminution de la non-qualité produite par l'entreprise.

Le coût total des INC donne une appréciation, qui n'est qu'un indicateur, du niveau de la non-qualité, et donc des gains qui peuvent être obtenus.

La classification par origine reflète la vitalité de chaque cercle pour identifier les non-conformités.

La classification par type permet une approche qualitative de la démarche d'amélioration de la qualité.

La synthèse des enregistrements

Chaque mois le responsable qualité communique le total des INC émises en nombre et en coût.

Chaque année, il fait une synthèse des informations obtenues grâce à ce tableau des non-conformités, et établit un bilan.

L'évolution des chiffres globaux, année après année, donne un aperçu du **mouvement de la qualité dans l'entreprise**.

Gérard GEORGEAULT

"On ne résout pas un problème en le mettant de côté"

Winston CHURCHILL