

<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 : 03.43 version : 2 date : 02/2007 page : 01/02
Procédure	<b><i>L'I T D N C</i></b>	

### ***L'I T D N C : L'Identification et le Traitement des Défaillances et des Non-Conformités***

La présente procédure définit les modalités d'identification et de traitement des défaillances et des non-conformités dans l'entreprise.

#### **L'identification de la non-conformité**

Tous les collaborateurs de l'entreprise constatent, chaque jour, des DEFAUTS ou NON-CONFORMITES.  
Si la non-conformité a un coût significatif, ou si elle semble pouvoir se répéter, le collaborateur constate la non-conformité, puis rédige une I.N.C (Information de Non-Conformité). Lorsque l'I.N.C est rédigée, la non-conformité est identifiée, avec une évaluation chiffrée, et une suggestion d'Action Corrective.

#### **La gestion des enregistrements**

Toutes les I.N.C émises sont transmises à l'animateur du cercle qui en fait une copie qu'il conservera.  
L'animateur du cercle procède ainsi à l'enregistrement de l'I.N.C.  
A chaque GPQ ( Groupe de Pilotage de la Qualité ) le responsable qualité de l'entreprise mesure le coût des INC émises.  
Cette mesure des INC constitue l'enregistrement de la non-qualité par les INC.

#### **Le traitement de la non-conformité**

La réparation s'appelle le règlement de la non-conformité. Elle donne satisfaction au client.  
Les collaborateurs de l'entreprise seront satisfaits, s'ils constatent que des dispositions ont été prises pour que la non-conformité ne se reproduise plus. Cet objectif impose le traitement de l'information de non-conformité.  
Le traitement de l'information de non-conformité, c'est la réunion et l'évaluation des problèmes internes et externes permettant leur analyse par les collaborateurs afin de mettre en oeuvre des solutions adéquates.  
La mise en oeuvre du traitement de l'I.N.C s'opère par plusieurs moyens :

- la remise de l'I.N.C à l'animateur de cercle pour suite à donner
- l'analyse de l'I.N.C en cercle qui nous amène à décider
  - ü d'une Action Corrective
  - ü ou d'une Etude Qualité
  - ü ou la transmission à un autre cercle

Le cercle suivant, qui reçoit l'I.N.C procède à la même analyse et prend ses décisions.  
Le traitement de l'I.N.C doit déboucher sur une Action Corrective ou Préventive.

#### **L'Action Corrective (A.C.)**

Une I.N.C. est analysée dès la non-conformité réglée vis à vis du client.  
S'il convient de veiller à ce que cette non-conformité ne se reproduise plus à l'avenir, son objectif est de procéder à une AC qui corrige les méthodes dans le sens de l'amélioration.  
Les I.N.C. sont toutes lues en cercle de qualité, elles font l'objet d'une discussion, elles sont appréciées en termes de décision afin que la non-conformité ne se reproduise plus. La décision d'Action Corrective est prise en cercle. La décision de lancer une Opération Qualité est prise en cercle avec un responsable et un délai d'exécution.  
Le responsable de l'opération qualité conduit son étude comme il l'entend, puis il fait part de ses résultats lors d'une réunion de cercle suivante. Lorsqu'une action corrective a été décidée, la modification de notre méthode de travail sera consignée :

- \* dans le compte rendu du cercle
- \* par une instruction d'un Manuel Technique ou une procédure du Manuel Qualité.
- \* par un tableau de suivi des opérations et Etudes Qualités.

#### **Le retour de l'information**

Les I.N.C. qui ont été traitées, sont retournées à l'animateur du cercle où se trouve le collaborateur qui a émis l'I.N.C.  
Ainsi l'opérateur sera informé de l'utilité de son I.N.C. et sera encouragé à participer à l'identification et au traitement de nouvelles non-conformités, pour le progrès de l'entreprise vers le 100 % de qualité et de performance.  
Le circuit de l'information et du traitement de la non-conformité se boucle par le retour de l'I.N.C à son auteur.

Gérard GEORGEAULT

**L'I.T.D.N.C EST LA BOUCLE VERTUEUSE DE LA QUALITE**

<b>MAQ</b> Management Qualitatif	<b>MANUEL DE</b> <b>MANAGEMENT QUALITATIF</b>	numéro : 03.43
		version : 2
Procédure	<b>L'ITDNC</b>	date : 02/2007
		page : 02/02

*L'Identification et le Traitement des Défaillances et Non-Conformités*

**LA BOUCLE VERTUEUSE DE LA QUALITE**

