**Fiches**

**Gestion des risques**

**Fiche 1 : Risque de chute**

C'est un risque de blessure causée par la chute de plain-pied ou de hauteur d'une personne.

La blessure peut résulter de la chute elle-même ou du heurt d'une partie de machine ou de mobilier.

**Dangers et/ou situations dangereuses dans votre entreprise**

**Exemples de dangers et/ou de situations dangereuses**

**Chutes de plain-pied :**

- sol glissant (produits répandus, conditions climatiques)

- sol inégal (marche)

- sol défectueux (trou, dalle descellée)

- passage étroit

- passage encombré

- lieux mal éclairés

**Chutes de hauteur**

- zones présentant des parties en contrebas (escalier, trémie, passerelle)

- accès à des parties hautes (toiture, éclairage, étagère)

- utilisation de dispositifs mobiles (échelle, escabeau, échafaudage)

- utilisation de moyens inadaptés (chaise, carton)

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Mesures de prévention à proposer**

**Exemples de mesures de prévention**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Protections collectives :**

- organiser la circulation des personnes

- entretenir les sols

- dégager et éclairer les passages

- supprimer les zones avec différence de

niveau et les accès en hauteur

- mettre en place des protections antichutes

(main courante, garde-corps)

- former le personnel

- entretenir les dispositifs antichutes

**Protections individuelles**

- porter des chaussures antidérapantes

- utiliser des lignes de vie, harnais, baudriers

**Fiche 2 : Risque lie à la manutention manuelle**

C'est un risque de blessure et dans certaines conditions, de maladie professionnelle consécutive à des efforts physiques, des écrasements, des chocs, des gestes répétitifs, des mauvaises postures.

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Mesures de prévention à proposer**

**Exemples de mesures de prévention**

- Organiser les postes de travail pour supprimer ou diminuer les manutentions.

- Utiliser des moyens de manutention : transpalette, chariot à roulettes.

- Utiliser des moyens de mise à niveau : table élévatrice, quai de chargement, hayon élévateur.

- équiper les charges de moyens de préhension : poignées, ventouses, bacs.

- Former le personnel à adopter des gestes et postures appropriés

- Faire porter des équipements de protection individuelle (gants, chaussures…)

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Dangers et/ou situations dangereuses dans votre entreprise**

**Exemples de dangers et/ou de situations dangereuses**

- manutentions de charges lourdes

- manutentions effectuées de façon répétitive et à cadence élevée

- charges difficiles à manutentionner : grande dimension, arêtes vives

- mauvaises postures imposées ou prises par le personnel : dos courbé, charge éloignée du corps …

- conditions d'ambiance difficiles :

température élevée ou basse

**Fiche 3 : Risque lie à la manutention mécanisée**

Cette fiche concerne toute manutention à l'exclusion des manutentions manuelles (fiche n° 04). Le risque peut être lié à la circulation ou au fonctionnement de l'engin, à la charge manutentionnée et à l'environnement.

**Outil de manutention :**

- inadapté à la tâche à effectuer

- en mauvais état, irrégulièrement entretenu

- sécurités absentes ou inefficaces lors de l'utilisation, lors de la maintenance

**Opérateur :**

- inhabituel, occasionnel, isolé

- non autorisé pour les machines concernées

- aptitude médicale non vérifiée

- équipements de protection individuelle inadaptés

**Environnement :**

- absence de plan de circulation

- mauvais état des sols, encombrement

- manutention en hauteur

- absence de protocole de sécurité

- absence de règlement intérieur

**Exemples de dangers et/ou de situations dangereuses**

**Dangers et/ou situations dangereuses dans votre entreprise**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**-** utiliser des engins et accessoires conformes à la réglementation.

**-** vérifier régulièrement leur état et procéder aux contrôles réglementaires.

**-** utiliser des moyens adaptés à la tâche, dans les conditions prévues par le règlement intérieur et selon les prescriptions du fabricant.

**-** limiter l'usage aux seules personnes formées et habilitées.

**-** veiller aux conditions de visibilité et au bon état des sols.

**-** organiser la circulation des personnes et des véhicules.

**-** signaler et entretenir les voies de circulation et aires de manœuvre.

**Exemples de mesures de prévention**

**Mesures de prévention à proposer**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Fiche 4 : Risque lié aux circulations et aux déplacements**

C'est un risque de blessure résultant d'un accident de circulation à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise.

**Dans l'entreprise :**

- absence de plan de circulation (zones communes aux piétons et aux véhicules…)

- voies de circulation encombrées ou étroites

- vitesse excessive

- absence de visibilité lors des manœuvres

**Hors de l’entreprise :**

- contraintes de délai, de trajet, de contacts

téléphoniques incompatibles avec le Code de la route

- véhicules inadaptés ou mal aménagés

- conditions météorologiques

**Dans les deux cas :**

- mauvais état des véhicules (freins, éclairage,

pneumatiques…)

- formation insuffisante des chauffeurs.

**Exemples de dangers et/ou de situations dangereuses**

**Dangers et/ou situations dangereuses dans votre entreprise**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

- mettre à disposition des véhicules adaptés aux situations (climatisation, suspension…)

- entretenir périodiquement les véhicules

- réactualiser la formation du personnel sur la manière de conduire en sécurité (respect du Code de la route)

- signaler, éclairer et entretenir les voies de circulation et les zones de manœuvre

- établir des règles de priorité entre piétons et véhicules

- organiser les déplacements (horaires, temps

de trajet, itinéraires, état de la météo…)

- ne pas téléphoner pendant les temps de trajet (répondeurs, régulation des appels

téléphoniques…)

- interdire l'alcool au volant

- vérifier périodiquement l'aptitude médicale

**Exemples de mesures de prévention**

**Mesures de prévention à proposer**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Fiche 5 : Risque lié aux effondrements et aux chutes d’objets**

C'est un risque de blessure qui résulte de la chute d'objets provenant de stockage, d'un étage supérieur ou de l'effondrement de matériau.

**-** objets stockés en hauteur (racks de stockage, étagères, dessus d'armoires…)

**-** objets empilés sur de grandes hauteurs

**-** matériaux en vrac

**-** moyens de stockage inadaptés ou en mauvais état (poids et volumes des charges, type et état des palettes…)

**-** travaux effectués simultanément à des hauteurs ou à des étages différents (zones

de piking, caillebotis, échafaudages, toiture…)

**-** mauvaise accessibilité des zones de stockage

**Exemples de dangers et/ou de situations dangereuses**

**Dangers et/ou situations dangereuses dans votre entreprise**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**-** organiser les stockages (emplacement réservé, mode de stockage adapté aux objets, respect des charges maximales, largeur des allées compatible avec les moyens de manutention utilisés…)

**-** limiter les hauteurs de stockage en tenant compte des caractéristiques des objets et

de leur emballage

**-** installer des protections pour retenir les chutes d'objets, les matériaux qui peuvent s'effondrer

**-** entretenir régulièrement les éléments constitutifs de la zone de stockage (échelles, lisses…) et les moyens d'accès

**-** faire porter des protections individuelles (casques, chaussures de sécurité…)

**Exemples de mesures de prévention**

**Mesures de prévention à proposer**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Fiche 6 : Risque toxique**

C'est un risque d'intoxication, d'allergie, de brûlure par inhalation, ingestion ou contact cutané de produits mis en œuvre ou émis sous forme de gaz, de particules solides ou liquides. Il peut en résulter des maladies professionnelles.

**-** présence dans l'entreprise de produits

toxiques (T), nocifs (Xn), corrosifs (C),

irritants (Xi)

**-** émission de gaz, produits volatils (huile

chaude…), poussières (ciment, farine, sciure

de bois…), fumées (gaz d'échappement,

soudure…)

**-** stockage de produits toxiques dans de

mauvaises conditions (absence d'aération,

de cuves de rétention, incompatibilité entre

produits tels que bases et acides)

**-** ventilation inadaptée ou absente aux postes

de travail

**-** absence d'étiquetage des récipients de

transvasement

**Exemples de dangers et/ou de situations dangereuses**

**Dangers et/ou situations dangereuses dans votre entreprise**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**-** demander aux fournisseurs des FDS récentes

**-** hiérarchiser les produits selon leur toxicité

**-** remplacer un produit par un autre moins dangereux

**-** limiter les manipulations et l'exposition :

. utiliser en vase clos, réduire les quantités

. aspirer à la source, ventiler les locaux

. prendre en compte les déchets (poubelles

fermées…)

**-** faire porter les protections individuelles

adaptées (gants, lunettes, masques…)

**-** informer le personnel des risques

**-** faire des prélèvements d'atmosphère

**-** effectuer un suivi médical adapté

**-** stocker dans les conditions préconisées

**-** mettre en place les moyens d'intervention adaptés en cas d'accident

**Exemples de mesures de prévention**

**Mesures de prévention à proposer**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Fiche 7 : Risque d’incendie, d’explosion**

C'est un risque grave de brûlure ou de blessure de personnes consécutives à un incendie ou à une explosion. Ils peuvent entraîner des dégâts matériels.

**Dangers et/ou situations dangereuses dans votre entreprise**

**Exemples de dangers et/ou de situations dangereuses**

**-** présence dans l'entreprise de produits

explosifs, inflammables, comburants :

. identifiables à l'étiquetage (solvants…)

. ou non étiquetés (bois, céréales, gaz de

de ville…)

- mélange de produits incompatibles ou

stockages non différenciés

- présence de sources de flammes ou

d'étincelles (soudure, meulage, particules

incandescentes, étincelles électriques…)

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

- remplacer un produit par un autre moins

dangereux

- stocker les produits dangereux à l'extérieur

de la zone de production et en tenant compte

de la compatibilité des produits

- éloigner les sources d'énergie (soudure…)

- rappeler l'interdiction de fumer

- éliminer l'électricité statique (mise à la terre)

- installer du matériel électrique antidéflagrant

dans les zones à risque

- installer des protections (porte coupe-feu…)

- éviter la propagation du feu (conception des

systèmes de ventilation, gaines électriques…)

- vérifier les moyens de détection, d'alarme,

d'extinction (sprinklers, extincteurs…) et

leur accessibilité

- établir des plans d'intervention / évacuation

- former le personnel et l'entraîner

**Exemples de mesures de prévention**

**Mesures de prévention à proposer**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Fiche 8 : Risque lié à l’électricité**

**C'est un risque de brûlure ou d'électrisation consécutive à un contact avec un conducteur électrique ou une partie métallique sous tension.**

**Exemples de dangers et/ou de situations dangereuses**

**Dangers et/ou situations dangereuses dans votre entreprise**

**-** conducteur nu sous tension accessible

(armoires électriques ouvertes, câbles détériorés)

**-** lignes aériennes ou enterrées

**-** châssis ou bâtis accidentellement sous tension (défaut de mise à la terre...)

**-** non habilitation électrique du personnel intervenant

**-** identifier et baliser les lignes électriques au-dessus des zones de travail

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**-** vérifier annuellement les installations

électriques par un personnel qualifié (entreprise ou organisme de contrôle)

**-** réaliser les travaux portés sur le registre

de vérification

**-** utiliser des détecteurs de lignes électriques pour travaux à l'extérieur

**-** habiliter le personnel intervenant sur

les installations électriques

**Exemples de mesures de prévention**

**Mesures de prévention à proposer**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Fiche 9 : Risque lié aux machines et aux outils**

C'est un risque de blessure par l'action mécanique (coupure, écrasement…) d'une machine, d'un outil portatif ou à main.

**Dangers et/ou situations dangereuses dans votre entreprise**

**Exemples de dangers et/ou de situations dangereuses**

- accès à la zone de travail de la machine

- accès aux organes de transmission de la

puissance (courroie, engrenage, arbre...)

- projection de copeaux, fluides, poussières

- utilisation d'outils tranchants (couteaux,

cutter...)

- utilisation d'outils portatifs (tronçonneuse,

scie circulaire, meuleuse...)

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**-** mettre en conformité les machines fixes

et portatives

**-** utiliser les machines suivant les prescriptions du constructeur

**-** vérifier la mise en place et le bon état des

carters

**-** vérifier le bon fonctionnement des

dispositifs de protection (barrage immatériel...)

**-** contrôler que les arrêts d'urgence sont

visibles et accessibles

**-** former le personnel à la sécurité sur le poste de travail

**-** mettre en place des fiches de poste

**-** veiller au port des EPI

**Exemples de mesures de prévention**

**Mesures de prévention à proposer**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Fiche 10 : Risque lié à l’intervention d’une entreprise extérieure**

C'est un risque d'accident lié à l'intervention d'une entreprise intervenante (EI) dans une entreprise utilisarice (EU) : co-activité et méconnaissance des risques liés à l'activité de l'autre entreprise.

**Dangers et/ou situations dangereuses dans votre entreprise**

**Exemples de dangers et/ou de situations dangereuses**

**Exemples d'entreprises intervenantes**

- entretien, maintenance, SAV, BTP

- nettoyage des locaux ou des équipements

- gardiennage, restauration, transport

**Méconnaissance par l'une des entreprises**

**des risques de l'autre entreprise**

- plan de circulation de l’entreprise utilisatrice

(EU) inconnu de l’entreprise intervenante (EI)

- locaux, process de l’EU inconnus de l’EI

- nuisances physiques, chimiques générées par

l'une ou l'autre entreprise

- méconnaissance des consignes particulières

**Méconnaissance des risques liés à la coactivité**

- partage des accès et des espaces de travail

- partage des locaux du personnel (sanitaires)

- gestion des livraisons et enlèvements

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

- effectuer une inspection commune avant le début des travaux

- communiquer à l'EI les risques liés à l'activité de l'EU

- établir en commun un plan de prévention

spécifique

- élaborer les procédures et consignes adaptées

- rédiger les documents spécifiques (permis de

feu, autorisations…)

- former le personnel de l'EI (configuration des

locaux et process de l'EU…)

- associer les CHSCT de l'EU et de l'EI

- assurer un suivi commun des travaux (si intervention longue)

**Exemples de mesures de prévention**

**Mesures de prévention à proposer**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Fiche 11 : Risque lié à l’organisation du travail**

C'est un risque de retentissement de l'organisation du travail sur l'état physique et mental du salarié.

**Dangers et/ou situations dangereuses dans votre entreprise**

**Exemples de dangers et/ou de situations dangereuses**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Mesures de prévention à proposer**

**Exemples de mesures de prévention**

- organiser la formation professionnelle

- organiser l’accueil aux postes de travail

- rédiger les consignes aux postes de travail

- mettre à disposition la documentation

nécessaire

- mettre en place des moyens de

communication ( panneaux d'affichage…)

- rédiger la liste des postes à risque

- former des sauveteurs secouristes du travail

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

- travail de nuit, en équipes, le week-end

- horaires fractionnés, décalés, irréguliers

- astreintes

- plannings connus tardivement

- jours de repos imposés, variables

- durée et/ou fréquence des pauses inadaptées

- travail en flux tendus

- travail dans l'urgence

- présence de travailleurs isolés

- recours à des intérimaires

- formation, information des salariés

non assurée ou inadaptée

- absence de communication

- agression, violence

- surcharge, sous-charge

- absence d'autonomie

|  |  |
| --- | --- |
|  | FICHE D'ACTION CORRECTIVE |

|  |
| --- |
| RAPPEL DE LA NON - CONFORMITÉ |
| **Description:** |
| RECHERCHE DE LA CAUSE DE LA NON - CONFORMITÉ |
| **Identification de la (des) cause(s):**  Nom : Date : Visa : |
| **ACTION CORRECTIVE** |
| Action corrective 🞎 Envisagée  🞎 Non envisagée *(Justifier)*:  **Description de l'action corrective immédiate transitoire (si applicable)**:  A mener avant le :…………………par :………………………….….  **Description de l'action corrective définitive**  A mener avant le :…………………par :………………………………  Nom : Date : Visa : |
| VÉRIFICATION DE L'EFFICACITÉ DE L'ACTION CORRECTIVE |
| **Action réalisée le:………………….**  **Conclusion :**  **Nom : Date : Visa :** |
| **NÉCESSITÉ DE MODIFIER LES DOCUMENTS DU SYSTÈME QUALITÉ** |
| Nécessaire 🞎 Non 🞎 Oui ⇨ 🞎 Fait |

*Impr. réf. XXX/*

|  |  |
| --- | --- |
|  | FICHED'ACTION PRÉVENTIVE |

|  |
| --- |
| IDENTIFICATION DE LA NON - CONFORMITÉ POTENTIELLE |
| **Description de la situation à risque et identification de la cause :**  **Nom: Date : Visa :** |
| ACTION PREVENTIVE |
| **Evaluation du risque :**  **Décision de mener une AP : 🞎 oui 🞎 non**  **Description de l'action :**  **A mener avant le : par :**  **Nom : Date : Visa :** |
| VÉRIFICATION DE L'EFFICACITÉ DE L'ACTION PREVENTIVE |
| **Action réalisée le:………………….**  **Conclusion :**  **Nom : Date : Visa :** |
| **NÉCESSITÉ DE MODIFIER LES DOCUMENTS DU SYSTÈME QUALITÉ** |
| **Nécessaire 🞎 Non 🞎 Oui ⇨ 🞎 Fait** |

*Impr. réf. XXX/*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **FICHE D'IDENTITÉ DE PROCESSUS** | **F I P n°….** |
| **PROCESSUS…………………………………………..** | **Pilote (responsable):** |

**1. Finalité du processus / Résultats attendus**

**2. Activités incluses dans le processus**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activités** | **Données d'entrée nécessaires au fonctionnement** | | **Eléments de sortie délivrés** | | **Document(s) décrivant le fonctionnement de l'activité** |
| **interfaces internes** | **Interfaces client** | **en interne** | **au client** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 0 |  |  |  |  |
| Ind. | Date | Etabli par | Approuvé par | Observations |

*Impr. réf. XXX/0*

|  |  |
| --- | --- |
|  | FICHE DE NON-CONFORMITÉ 🞏 Système 🞏 Service |

|  |
| --- |
| DESCRIPTION DE LA NON - CONFORMITÉ |
| **Description:**  Nom: Date : visa : |
| TRAITEMENT DE LA NON - CONFORMITÉ |
| **Avis client** requis 🞎 non  🞎 oui  Décision du client:  Par M. Fonction: Date : |
| **Traitement décidé pour la non-conformité:**  Nom : Date : Visa : |
| CLÔTURE DE LA NON - CONFORMITÉ |
| Action réalisée le:  Commentaire (éventuel):  Nom : Date : Visa : |

*Impr. réf. XXX/0*

|  |  |
| --- | --- |
|  | FICHE D'ACTION CORRECTIVE |

|  |
| --- |
| RAPPEL DE LA NON - CONFORMITÉ |
| **Description:** |
| RECHERCHE DE LA CAUSE DE LA NON - CONFORMITÉ |
| **Identification de la (des) cause(s):**  Nom : Date : Visa : |
| **ACTION CORRECTIVE** |
| Action corrective 🞎 Envisagée  🞎 Non envisagée *(Justifier)*:  **Description de l'action corrective immédiate transitoire (si applicable)**:  A mener avant le :…………………par :………………………….….  **Description de l'action corrective définitive**  A mener avant le :…………………par :………………………………  Nom : Date : Visa : |
| CLÔTURE DE L'ACTION CORRECTIVE |
| **Action réalisée le:**  **Commentaire (éventuel):**  Nom : Date : Visa : |
| **NÉCESSITÉ DE MODIFIER LES DOCUMENTS DU SYSTÈME QUALITÉ** |
| Nécessaire 🞎 Non 🞎 Oui ⇨ 🞎 Fait |

*Impr. réf. XXX/0*

# RAPPORT DE REVUE DE DIRECTION

Date de la revue :

Participants :

|  |  |
| --- | --- |
| **Points examinés lors de la revue**  **Résultats / commentaires** | **Décisions - Plan d'action**  **(Numéroter chaque action)** |
| 1. **Bilan des actions demandées dans le rapport précédent** 2. **Bilan des audits**   **2.1 Audits de certification**  **2.2 Audits internes**   1. **Données relatives aux clients**   **3.1 Résultats des enquêtes de satisfaction**  **3.2 Bilan des plaintes**     1. **Données relatives aux produits et Service**   **4.1 Evolution réglementaire (s’il y eu ⭢ prise en compte ?)**  **4.2 Evolutions souhaitées par les clients (s’il y eu ⭢ prise en compte ?)**  **4.3 Evolutions du service fourni**  **4.4 Bilan des non conformités**  **4.5 Bilan des actions correctives**  **4.6 Bilan des retards de livraison**  **4.7 Recommandations d’améliorations à apporter (suggestions)**   1. **Données relatives aux processus (organisation)**   ***(Examen du fonctionnement de chaque processus défini:***  ***- Qualification / compétences du personnel***  ***- Moyens utilisés***  ***- Problèmes rencontrés***  ***- Fonctionnement satisfaisant?***  ***- Décisions d'amélioration)***   1. **Données relatives aux fournisseurs**   **6.1 Bilan des fournisseurs anciens**  **6.2 Nouveaux fournisseurs**   1. **Bilan sur l’atteinte des objectifs qualité** 2. **Modifications envisagées** (infrastructures, environnement de travail, recrutement, modification d'affectation du personnel, changement d'organisation et de mode de travail. 3. **Nécessité de réviser la politique qualité** 4. **Nécessité de réviser les objectifs qualité** |  |

**Autres points examinés ou discutés :**

Visa de la Direction

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **PLAN D'AUDIT INTERNE** | | |
| **Champ de l'audit :**  **Date(s) d'audit :**  **Auditeur(s) désigné(s):** | | | |
| **Date / horaires** | | **Thèmes abordés** | **Personnes/fonctions devant être présentes** |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
| Plan établi le / / par …………………… Visa : | | | |

**RAPPORT D’AUDIT INTERNE**

**Référence :**

|  |  |
| --- | --- |
| Destinataires | **Champ d'audit :**  **Référentiel d'audit :**  **Personnes ayant participé à l'audit :**  **Audit réalisé par**  **Date(s) de l'audit :**  **Rapport établi le** : **par** **Visa :** |

**RAPPEL** : Ce rapport fait l'objet de :

* **NON-CONFORMITES** : Il s'agit de déviations par rapport à des exigences spécifiées. Les non-onformités doivent obligatoirement faire l'objet d'une action corrective.
* **REMARQUES** : Il s'agit de constats qui ne sont pas des lacunes graves du système mais qui pourraient donner lieu à une action d'amélioration (préventive ou de progrès).

Ces remarques font l'objet de recommandations.

* **OBSERVATIONS** : Il s'agit de commentaires suite à erreur, oubli ou autre point mineur.
  1. **CONSTATS D'AUDIT :**

#### CONCLUSION DE L'AUDIT

PJ: fiche collective d'observations

Fiche(s) de non-conformité

Fiche(s) de remarque

|  |
| --- |
| **FICHE DE REMARQUE N°** |
| **Constat / recommandation :** |
| Nom de l'auditeur : Visa : Date : |
| ACTION D'AMELIORATION |
| **PROPOSITION:**  Date à laquelle les propositions seront appliquées :  Nom du Responsable : Visa : Date : |
| **APPROBATION RESPONSABLE QUALITE :**  M. Visa : Date : |
| **VERIFICATION DE L'EFFICACITE** :  Fiche soldée  M. Visa : Date : |

|  |
| --- |
| FICHE DE NON CONFORMITE N°**page 1/2** |
| **DESCRIPTION DE LA NON CONFORMITÉ** :   1. Référentiel :   □ ISO 9001 ou Référentiel Maîtrise de la Qualité QUALIBAT  □ Procédure réf.  □ Autre document :   1. Constat : 2. Recommandation :   Nom de l'auditeur : Visa Date : |
|  |
| ➀ ACTION DE CORRECTION |
| **Action curative décidée :**  Date à laquelle les propositions seront appliquées :  Nom : Visa : Date : |
| **APPROBATION RESPONSABLE QUALITE :**  Nom : Visa : Date : |
| **VERIFICATION DE LA MISE EN OEUVRE DE L'ACTION CURATIVE :**  Nom : Visa : Date : |
| FICHE DE NON CONFORMITE N°**page 2/2** |
| ➁ ACTION CORRECTIVE |
| **Identification de la cause (profonde) du non-conformité :**  **Action corrective envisagée :** 🞎 oui 🞎 non *(Justifier)*:  **Description de l'action corrective (si applicable):**  Date à laquelle les propositions seront appliquées :  Nom : Visa : Date : |
| **APPROBATION RESPONSABLE QUALITE :**  Nom : Visa : Date : |
| **VERIFICATION DE LA MISE EN OEUVRE DE L'ACTION CORRECTIVE :**  Nom : Visa : Date : |

**FICHE COLLECTIVE D'OBSERVATIONS**

|  |  |
| --- | --- |
| **N°**  **d'OBS.** | **OBSERVATION** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Documents** | **Type de support** | **Respons.**  **archivage** | **Durée conserv.** | **Lieu d'archivage** | **Type de stockage** | **Commentaires** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Fiches**

**La méthode 5S**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Désignation de l’objet** | **Quantité** | **Date d’élimination** | **Resp** | **Destination** | **Observation** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Fiche 1 : Suivi des objets éliminés**

**Etiquette de tri**

**Date :**

**Zone :**

**Désignation : ………………………….**

**O N L’avez-vous utilisé la semaine dernière ?**

**O N L’avez-vous utilisé le mois dernier ?**

**O N L’utilisez-vous la semaine prochaine ?**

**O N L’utilisez-vous le mois prochain ?**

**Raison :**

**Inutile**

**Pas Urgent**

**Autres**

**Défectueux**

**Matières premières**

**Machine/Equipement**

**Matériel**

**En cours**

**Autres \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Action suggérée**

**Jeter**

**Stocker**

**Retourner à**

**Autres \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Date d’action**

**Signature**

**Classification**

**Classification**

**Etiquette de tri**

**Date :**

**Zone :**

**Désignation : ………………………….**

**O N L’avez-vous utilisé la semaine dernière ?**

**O N L’avez-vous utilisé le mois dernier ?**

**O N L’utilisez-vous la semaine prochaine ?**

**O N L’utilisez-vous le mois prochain ?**

**Raison :**

**Inutile**

**Pas Urgent**

**Autres**

**Défectueux**

**Matières premières**

**Machine/Equipement**

**Matériel**

**En cours**

**Autres \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Action suggérée**

**Jeter**

**Stocker**

**Retourner à**

**Autres \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Date d’action**

**Signature**

**Etiquette de tri**

**Date :**

**Zone :**

**Désignation : ………………………….**

**O N L’avez-vous utilisé la semaine dernière ?**

**O N L’avez-vous utilisé le mois dernier ?**

**O N L’utilisez-vous la semaine prochaine ?**

**O N L’utilisez-vous le mois prochain ?**

**Raison :**

**Inutile**

**Pas Urgent**

**Autres**

**Défectueux**

**Matières premières**

**Machine/Equipement**

**Matériel**

**En cours**

**Autres \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Action suggérée**

**Jeter**

**Stocker**

**Retourner à**

**Autres \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Date d’action**

**Signature**

**Classification**

**Etiquette de tri**

**Date :**

**Zone :**

**Désignation : ………………………….**

**O N L’avez-vous utilisé la semaine dernière ?**

**O N L’avez-vous utilisé le mois dernier ?**

**O N L’utilisez-vous la semaine prochaine ?**

**O N L’utilisez-vous le mois prochain ?**

**Raison :**

**Inutile**

**Pas Urgent**

**Autres**

**Défectueux**

**Matières premières**

**Machine/Equipement**

**Matériel**

**En cours**

**Autres \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Action suggérée**

**Jeter**

**Stocker**

**Retourner à**

**Autres \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Date d’action**

**Signature**

**Classification**

**Compte-rendu de Réunion chantier 5S**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Emetteur :** | | **Date :** | **Lieu :** | | **Page :** |
| **Participants :** | | | **Diffusion :** | | |
| **OBJET** |  | | | | |
|  | | | | **A traiter par** | **Délai** |
|  | | | |  |  |

**AMDEC processus**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | AMDEC. PROCESSUS | | | | | Produit fini : **1** | | | | |
| Date : **2** | | | | |
| Processus : **3** | | | | Pilote :**4** | | | | | Groupe :**5** | | | | |
| OP analysée :**6** | | | | OP précédente :**7** | | | | | OP suivante :**8** | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Défauts **9** | Effets **10** | Causes **11** | Plan de surveillance | D | O | G  **12** | C | Actions correctives **13** | D’ | O’ | G’  **14** | C’ | Responsables **15** |
|  | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Légende du support AMDEC processus**

1. Produit résultat du processus.

2. Date.

3. Le processus.

4. Pilote du groupe.

5. Groupe de travail.

6. Opération analysée.

7. Opération précédente.

8. Opération suivante.

9. Défaillance potentielle envisagée pour l’opération en cours.

10. Effets de la défaillance sur la bonne marche de l’opération en cours ou sur les opérations suivantes, ou sur le produit fini.

11. Faits probables générateurs de la défaillance.

12. Niveaux de criticité calculés pour chaque cause de défaillance :

**D** : probabilité de non-détection de la défaillance.

**O** : probabilité d’occurrence de la défaillance.

**G** : gravité de la défaillance.

**C** : criticité = **D x O x G**.

13. Mesures prises pour réduire la criticité.

14. Niveaux de criticité calculés pour chaque cause de défaillance après actions correctives.

15. Indiquer le(s) nom(s) et le(s) service(s) chargé(s) de l’exécution des actions corrective

**Grilles de notation AMDEC processus**

Niveau de probabilité de non détection – D – Estimer le risque de laisser passer la non-conformité.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Critères** | **Note D** | **Risque que le**  **défaut ne soit pas**  **détecté (à titre**  **indicatif)** |
| Très faible probabilité de ne pas détecter le défaut avant que le produit ne quitte l’opération concernée.  Contrôle automatique à 100 % des produits à l’opération, mise en place de verrous, à la sortie des produits. | **1 ou 2** | 1/20 000  1/10 000 |
| Faible probabilité de ne pas détecter le défaut avant que le produit ne quitte l’opération concernée. Le défaut est évident (ex : présence d’un trou) ; quelques défauts échapperont à la  détection (contrôle unitaire par l’opérateur). | **3 ou 4** | 1/2 000  1/1 000 |
| Probabilité modérée de ne pas détecter le défaut avant que le produit ne quitte l’opération concernée.  Contrôle difficile (aspect ou dimensionnel). | **5 ou 6** | 1/500  1/200 |
| Probabilité élevée de ne pas détecter le défaut avant que le produit ne quitte l’opération concernée :  - Le contrôle est subjectif  - Contrôle par échantillonnage | **7 ou 8** | 1/100  1/50 |
| Probabilité très élevée de ne pas détecter le défaut avant que le produit ne quitte l’opération concernée :  – Le point n’est pas contrôlé ou pas contrôlable.  – Le défaut n’est pas apparent. | **9 ou 10** | 1/20  > 1/10 |

**Source : CEGOS**

Si un contrôle est prévu à un poste aval, le faire apparaître comme action corrective.

* Niveau de probabilité d’occurrence – O –

Il s’agit d’estimer quels risques le processus a de produire la non-conformité engendrée par une cause.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Critères** | **Note O** | **Risque que**  **le défaut se produise**  **(à titre indicatif)** |
| PROBABILITE TRES FAIBLE.  Défaut inexistant sur ce processus | **1 ou 2** | 1/10 000 |
| PROBABILITE FAIBLE.  Très peu de défauts le processus est sous contrôle statistique. | **3 ou 4** | 1/1 000 |
| PROBABILITE MODEREE.  Les défauts apparaissent occasionnellement | **5 ou 6** | 1/100 |
| PROBABILITE ELEVEE.  Défauts fréquents | **7 ou 8** | 1/50 |
| PROBABILITE TRES ELEVEE.  Le défaut se produit fréquemment. | **9 ou 10** | 1/10 |

* Niveau de gravité – G –

Il s’agit d’estimer la gravité de l’effet sur le client final ou aval, engendré par la non-conformité.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Critères Client Final** | **Note G** | **Critères Client Aval** |
| Effet minime. Le client ne s’en aperçoit pas. | **1** | Aucune influence sur les opérations de fabrication et/ou de montage. |
| Effet mineur que le client peut déceler, mais ne provoquant qu’une gêne légère et aucune dégradation notable des performances du produit ou service. | **2 ou 3** | Effet minime décelable lors des opérations de fabrication et/ou de montage mais ne provoquant qu’une gêne sans perturbation du flux. |
| Effet avec signe avant-coureur qui  mécontente le client ou le met mal à  l’aise. Aucune dégradation notable des performances du produit ou service. | **4 ou 5** | Légère perturbation du flux de fabrication et/ou montage due à des opérations difficiles à réaliser (cotes difficiles à réaliser). |
| Effet sans signe avant-coureur qui  mécontente le client, l’indispose ou le met mal à l’aise. On peut noter une dégradation des performances. Les frais de réparation sont modérés. | **6 ou 7** | Perturbation modérée du flux de fabrication et/ou montage due à des opérations très difficiles à réaliser (tolérances difficiles à tenir), mais réalisables avec des techniques actuelles. |
| Effet avec signe avant-coureur qui provoque un grand mécontentement du client, et/ou des frais de réparation élevés en raison de la perte des fonctions d’un sous-ensemble. | **8** | Perturbation élevée du flux de fabrication et/ou de montage due à des opérations très difficiles à réaliser (tolérances difficiles à tenir), non réalisables avec  les techniques actuelles. |
| Effet sans signe avant-coureur qui provoque un grand mécontentement du client, et/ou des frais de réparation élevés, et/ou un produit en panne ou inutilisable. | **9** | Perturbation très élevée du flux de  fabrication et/ou de montage due à des opérations impossibles à réaliser. |
| Effet impliquant des problèmes de  sécurité ou de non-conformité aux  règlements en vigueur. | **10** | Effet impliquant des problèmes de  sécurité pour l’opérateur aval ou dans l’usine cliente. Arrêt des opérations de fabrication et de montage. |

**La priorité doit être donnée au client utilisateur.**

**Grille d’évaluation**

**(Diagnostic)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Chapitre** | **Article** | **Questions** | **Evaluation** | **Observations** | **Note** |
| **Chap. 4 Contexte de l'organisme** | 4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte | Les enjeux internes et externes relatifs à l'entreprise sont-ils identifiés ? | A améliorer | Règlement et recommandation du ministère | 33% |
| Les informations relatives à ces enjeux internes et externes sont-ils surveillés ? | Non-conforme | Ne sont pas surviller | 0% |
| Ces enjeux sont-ils pris en compte dans le système qualité ? | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |
| 4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées | Les parties intéressées pertinentes sont-elles identifiées ? | Conforme | Les parties intéressées sont identifiées | 100% |
| Les exigences des parties intéressées sont-elles identifiées ? | Acceptable | Les exigences des parties interessées sont identifiées | 66% |
| Les exigences des parties intéressées sont-elles surveillées et revues ? | A améliorer | Elles ne sont pas surveillées ni revues | 33% |
| 4.3 Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité | Le domaine d'application du SMQ est-il déterminé ? | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |
| Le domaine d'application est-il disponible sous une forme documentée ? | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |
| 4.4 SMQ et ses processus | Les processus ont-ils été identifiés ? | Non-conforme | Les processus ne sont pas identifiés. | 0% |
| Les données d'entrées et de sorties de ces processus ont-elles été identifiées ? | Non-conforme | les données d'entrées et de sortie ne sont pas identifies | 0% |
| Les séquences et les interactions de ces processus ont-elles été identifiées ? | A améliorer | Les interactions ne sont pas mis en évidence. | 33% |
| Les critères et les méthodes pour assurer l'efficacité de ces processus ont-ils été déterminé ? | Non-conforme | Les critères de l'efficacité des processus ne sont pas établis. | 0% |
| Les ressources nécessaires à ces processus sont-elles identifiées et à disposition ? | Non-conforme | Les ressources nécessaires ne sont pas identifiées | 0% |
| Les responsabilités ont-elles été définies ? | Non-conforme | Pas de responsabilités définies au sens de la norme ISO 9001 | 0% |
| Les risques et opportunités liés à ces processus ont été pris en compte, des actions appropriées sont planifiées ? | Non-conforme | Ne sont pas pris en compte et pas des actions planifiées | 0% |
| Ces processus sont évalués, mesurés et analysés ? | Non-conforme | Absence de méthode pour évaluer, mesurer et analyser ces processus | 0% |
| Des actions sont mises en œuvre si les processus ne produisent pas les résultats attendus ? | A améliorer | Pas d'action mise en œuvre | 33% |
| Les informations relatives à ces processus sont documentées? | Non-conforme | Pas de documentation conformément à la norme | 0% |
| **Chap. 5 Leadership** | 5.1 Leadership et engagement | La direction assume et démontre sa responsabilité et son engagement dans l'efficacité du SMQ ? | Non-conforme | Un engagement de la direction existe mais reste informel | 0% |
| La politique et les objectifs qualité sont-ils établis et formalisés ? | Non-conforme | La politique qualité et les objectifs au sens de la norme ISO 9001 n'est pas établie | 0% |
| La direction promouvoit-elle l'approche processus et l'approche par les risques ? | Non-conforme | Les activités ne sont pas structurer en processus et elle n'est pas mis des actions face aux risques | 0% |
| La direction s'assure-t-elle de la disponibilité des ressources nécessaires au SMQ? | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |
| La direction communique t-elle sur l'importance de disposer un système efficace et de se conformer aux exigences et incite-elle les personnes à contribuer à son efficacité ? | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |
| La direction s'assure-t-elle que le SMQ atteint les résultats attendus? | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |
| La direction promouvoit-elle l'amélioration ? | Non-conforme | Pas d'amélioration | 0% |
| La direction soutient-elle les autres personnes ayant un rôle pertinent dans le système, afin de démonter leurs responsabilités ? | Non-conforme |  | 0% |
| La direction démontre t-elle son engagement relatif à l'engagement client ? | Acceptable |  | 66% |
| Les exigences des clients sont-elles déterminées et respectées ? | Conforme |  | 100% |
| Les risques et opportunités ayant une incidence sur la conformité des produits et services sont-ils déterminés et pris en compte ? | A améliorer |  | 33% |
| 5.2 Politique | La politique qualité est-elle adaptée à la finalité de l'organisme ? | Non-conforme | La politique qualité n'est pas établie | 0% |
| La politique est-elle établit, revue et mise à jour régulièrement par la direction ? | Non-conforme | Pas de politique qualité | 0% |
| La politique qualité prend-t-elle en compte les exigences réglementaires, légales et celles des clients? | Non-conforme | Pas de politique qualité | 0% |
| La politique qualité définit-elle un cadre aux objectifs qualité ? | Non-conforme | Pas de politique qualité | 0% |
| La politique qualité comprend-elle l'engagement à satisfaire aux exigences et à améliorer en permanence l'efficacité du SMQ ? | Non-conforme | Pas de politique qualité | 0% |
| La politique qualité est-elle communiquée au sein de l'organisme ? | Non-conforme | Pas de politique qualité | 0% |
| La politique qualité est-elle mise à disposition des parties intéressées ? | Non-conforme | Pas de politique qualité | 0% |
| 5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme | Les responsabilités et autorités de tous les individus de votre organisme sont-elles clairement formalisées et communiquées au sein de l'organisme ? | Conforme |  | 100% |
| Un responsable a-t-il été nommé par la direction pour rendre compte de la performance du SMQ et des opportunités d'amélioration à la direction ? | Non-conforme | pas de responsable nommé par la direction | 0% |
| Un responsable a-t-il été nommé par la direction pour assurer la sensibilisation aux exigences du client et promovoir l'orientation client dans tout l'organisme ? | Non-conforme | Prévoir un responsable pour assurer la sensibilisation a | 0% |
| Un responsable a-t-il été nommé par la direction pour assurer suivi du SMQ ? | Non-conforme | Inexistant à prévoir | 0% |
| **Chap. 6 Planification** | 6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités | Les risques et opportunités pour votre organisme sont-ils déterminés ? | A améliorer | Les risques et opportunités ne sont pas déterminés | 33% |
| La planification du SMQ prend elle en compte les risques et opportunités ? | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |
| Des actions sont-elles mises en œuvre face aux risques et opportunités ? | A améliorer | Dans certains labo existe dans d'autre n'existe pas | 33% |
| L'efficacité de ces actions est-elle mesurée ? | Non-conforme | Pas de mesure d'efficacité de ces actions | 0% |
| 6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre | Vos objectifs qualité sont-ils en adéquation permanente avec la politique qualité de l'organisme? | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |
| Vos objectifs qualité sont-ils adaptés à la finalité de l'organisme? | Non-conforme | Pas des objectifs qualité | 0% |
| Vos objectifs qualité sont-ils mesurables ? | Non-conforme | Pas des objectifs qualité | 0% |
| Vos objectifs tiennent-ils compte des exigences applicables ? | Non-conforme | Pas des objectifs qualité | 0% |
| Vos objectifs qualité sont-ils communiqués et tenus à jour autant que nécessaire ? | Non-conforme | Pas des objectifs qualité | 0% |
| Les modalités (pilote, ressources nécessaires, responsable, échéance, évaluation des résultats) pour surveiller l'atteinte des objectifs sont-elles définies ? | Non-conforme | Pas des objectifs qualité | 0% |
| 6.3 Planification des modifications | Les modifications du SMQ sont-elles planifiées ? | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |
| L'objectif de toute modification est pris en compte ainsi que toutes les conséquences en lien possible ? | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |
| Les modifications du SMQ prennent-elles en compte les disponibilités des ressources et l'attribution des responsabilités ? | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |
| **Chap. 7 Support** | 7.1 Ressources | La direction assure-t-elle la disponibilité des ressources nécessaires au SMQ, à son amélioration continue et à l'accroissement de la satisfaction des clients? | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |
| Les ressources nécessaires prennent-elles en compte les contraintes des ressources internes existantes ? | Conforme |  | 100% |
| Les ressources à se procurer en externe sont-elles identifiées ? | Conforme |  | 100% |
| Les ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre du SMQ sont-elles dentifiées et mises en œuvre ? | Non-conforme | Pas de définition des fonctions en sens de la norme | 0% |
| La direction a-t-elle déterminée et fourni les infrastructures et services supports nécessaires à l'obtention de la conformité des produits/ services ? | Conforme | Les infrastructures nécessaires pour obtenir la conformité du service sont généralement fournies, des améliorations peuvent être apportées. L'infrastructure bureautiques et généralement adéquate (locaux, chaises, imprimante, fourniture bureautiques … | 100% |
| La direction entretient-elle ces infrastructures? | Conforme | La direction entretient souvent l’infrastructure mais insuffisant | 100% |
| L'environnement de travail nécessaire pour obtenir la conformité du produit est il géré et surveillé par la Direction ? (conditions physiques, environnementales, ergonomiques, psychologiques…) | Acceptable | Les conditions de travail sont généralement adéquates. Un environnement social de travail. L'environnement doit être mis en niveau du point de vue ordre et propreté (exemple 5S). | 66% |
| Les ressources nécessaires sont déterminées et fournies pour assurer des résultats de surveillance et de mesure fiables des produits/ services ? | Conforme |  | 100% |
| Les informations documentées concernant l'adéquation des ressources pour la surveillance et la mesure sont conservées ? | Conforme |  | 100% |
| Vos instruments de mesures sont étalonnés, identifiés et protégés ? | Exclus (NA) |  | NA |
| Lorsque de tels étalons n'existent pas vous conservez sous forme d'information documentée la référence utilisée pour l'étalonnage ou la vérification ? | Exclus (NA) |  | NA |
| Lorsqu'un instrument s'avère défectueux, vous déterminez si la validité des résultats de mesure antérieurs a été compromise et vous menez l'action corrective appropriée, si nécessaire ? | Exclus (NA) |  | NA |
| Les connaissances nécessaires à la mise en œuvre des ses processus et à l'obtention de la conformité des produits sont déterminées ? | Conforme |  | 100% |
| 7.2 Compétences | La direction identifie-t-il les compétences nécessaires en personnel dont le travail a une incidence sur le SMQ ? | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |
| La direction pourvoit-elle les besoins en formation des membres du personnel dont le travail a une incidence sur le SMQ ? (acquisition des compétences nécessaires) | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |
| Un indicateur a-t-il été mis en place pour évaluer/mesurer l'efficacité des actions entreprises dans le domaine de la gestion des compétences, sensibilisation, formation? | Non-conforme | Pas des indicateurs mis en place pour évaluer et mesurer … | 0% |
| La direction assure-t-elle que le personnel est conscient de la pertinence et de l'importance de leurs activités et de la manière dont ils contribuent à la réalisation des objectifs qualité? | A améliorer | pas des objectifs qualité | 33% |
| Rédigez-vous et conservez-vous des enregistrements décrivant les compétences de votre personnel? (formation initiale et professionnelle, savoir-faire, expérience) | Non-conforme | Absence de documentation | 0% |
| 7.3 Sensibilisation | Le personnel est-il sensibilisé à la politique qualité et à ses objectifs ? | Non-conforme | pas de politique et objectifs qualité | 0% |
| Le personnel est-il conscient de l'importance de sa contribution à l'efficacité du SMQ, y compris à l'amélioration de ses performances ? | Non-conforme | pas de SMQ | 0% |
| Vous assurez-vous que le personnel est conscient de la pertinence, de l'importance de leurs activités, des implications des non-conformités ? | Conforme |  | 100% |
| 7.4 Communication | Les besoins de communication interne et externe sont ils déterminés, leurs modalités sont-elles définies ? | A améliorer | les besoin de communication sont déterminés. Leur modalités n'est pas définies | 33% |
| 7.5 Information documentée | Votre SMQ inclut-il les informations documentées exigées par la norme et celles que vous avez jugé nécessaires ? | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |
| Les informations documentées sont-elles disponibles, identifiables, conviennent-elles à l'utilisation prévue et protégées (perte de confidentialité, utilisation inappropriée …)? | Conforme |  | 100% |
| Les informations documentaires sont elles approuvées ? | Conforme |  | 100% |
| Des activités sont-elles mises en œuvre pour maîtriser les informations documentées (distribution, accès, stockage, conservation …) ? | Conforme |  | 100% |
| Les informations documentées d'origine extérieure sont-elles identifiées ? | Conforme |  | 100% |
| Les informations documentées conservées comme preuves de conformité sont-elles protégées de toute altération involontaire ? | Conforme |  | 100% |
| Chap. 8 Réalisation des activités opérationnelles | 8.1 Planification et maîtrise opérationnelles | Les processus nécessaires à la réalisation du produit sont-ils développées et planifiés ? | Conforme |  | 100% |
| La planification et la réalisation des produits prend elle compte les exigences relatives aux produits/ services ? | Conforme |  | 100% |
| Les critères d'acceptation des produits/ services ont-ils définis ? | Conforme |  | 100% |
| Les ressources nécessaires à la réalisation du produit/service ont-elles été planifiées ? | Conforme |  | 100% |
| Les informations documentées sont-elles conservées pour assurer que les processus ont été réalisé comme prévu et pour démontrer la conformité des produits et services aux exigences applicables ? | Conforme |  | 100% |
| Les modifications prévues sont-elles planifiées ? | Non-conforme | pas des modifications prévues | 0% |
| Les modifications non prévues sont-elles analysées, des actions sont-elles menées pour limiter tout effet négatif ? | Non-conforme | les modifications imprévues ne sont pas maitrisées | 0% |
| 8.2 Exigences relatives aux produits et services | Les exigences clients spécifiques relatives aux actions d'urgences ont-elles été déterminées par l'organisme ? | Non-conforme | Les actions d'urgences n'ont pas déterminées | 0% |
| Prenez-vous des dispositions pour préserver la conformité du service et de ses composants depuis la réalisation jusqu'à la livraison à la destination prévue? (prendre soin de la propriété du client) | Exclus (NA) |  | NA |
| Communiquez-vous avec le client sur les retours d'information et les réclamations ? | A améliorer | Ne se fait pas par des spécialistes | 33% |
| Les exigences client formulées ou non (nécessaires à l'usage), ainsi que les exigences réglementaires et légales ont-elles été déterminées par l'organisme ? | Non-conforme | Les exigences ne sont pas formulées | 0% |
| Les revues des exigences relatives au produit/ service sont-elles réalisées régulièrement? | Non-conforme | Aucune revue des exigences | 0% |
| L'organisme s'assure-t-il que les écarts entre les exigences d'un contrat ou d'une commande et celles précédemment exprimées ont été résolus ? | Exclus (NA) |  | NA |
| Existe-t-il des informations documentées prouvant les résultats des revues de produit et des actions qui en découlent? | Exclus (NA) |  | NA |
| Existe-t-il des informations documentées prouvant que toute nouvelle exigence relative au produit/ service est documenté ? | Non-conforme | pas d'information documentée | 0% |
| En cas de modification des exigences des produits et services, vous vous assurez que les informations documentées correspondantes sont amendées et que le personnel concerné en est informé ? | Non-conforme | Il n'y a pas de modification des exigences de service | 0% |
| 8.3 Conception | La conception et le développement du produit/ service est-elle planifiées ? | Non-conforme | Aucune planification | 0% |
| Les étapes de la conception et du développement, ainsi que les activités de revue et de validation ont-elles été déterminées ? | Non-conforme | les étapes et les activités de revues ne sont pas déterminées | 0% |
| Les interfaces entre les personnes impliquées en Conception et Développement sont-elles gérées ? (responsabilités et autorités) | Conforme |  | 100% |
| Les besoins en ressources internes et externes sont-ils déterminées ? | Conforme |  | 100% |
| Les éléments d'entrées concernant les exigences relatives au produit/ service sont-ils déterminés et des enregistrements sont-ils conservés ? | Conforme | programme officiel | 100% |
| Les éléments d'entrées comprennent-ils : - les exigences fonctionnelles et de performance - les informations de conceptions similaires précédentes  - des exigences légales et réglementaires - des normes applicables ou règle interne de l'art - des conséquences d'une potentielle défaillance | A améliorer | les conséquences d'une potentielle défaillance ne sont pas pris en compte | 33% |
| Les résultats attendus des activités du processus de conception et développement sont maitrisés et des revues sont menées pour évaluer l'aptitude à l'atteinte de ces résultats ? | Non-conforme | Les activités ne sont pas maitrisées et absence de revue | 0% |
| Vérifiez-vous la conformité et/ou mesurez-vous les écarts entre les éléments de sortie et les exigences d'entrée de la C&D? | Non-conforme | Aucune vérification de la conformité et aucun mesure des écart | 0% |
| Des activités de validation sont-elles mises en œuvre pour s'assurer que les produits ou services satisfont aux exigences prévues avant sa mise en œuvre ? | Non-conforme | pas d'activité de validation | 0% |
| Lorsque les résultats ne sont pas atteints au moment des revues, vérification et validation, des actions sont mises en œuvre ? | Non-conforme | Aucune revue, vérification et validation mis en œuvre | 0% |
| Les informations documentées relatives au bon fonctionnement du processus de conception et développement sont conservés ? | Non-conforme | pas de document relatif au bon fonctionnement | 0% |
| Les modifications sont-elles vérifiées et validées avant mise en œuvre ? Les informations sur ces modifications sont-elles conservées ? | Non-conforme | Aucune vérification et aucune validation mise en œuvre | 0% |
| 8.4 Maitrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes | Des critères sont établis pour l'évaluation, la sélection, la surveillance des performances et la réévaluation des prestataires externes ? Ces informations sont conservées sous forme documentées ? | A améliorer | Aucune information est conservé sous forme documenté | 33% |
| Les risques de l'impact de l'externalisation des processus, produits et services sont-ils pris en compte ? | Non-conforme | les risques ne sont pas pris en compte | 0% |
| Des moyens sont-ils définis pour vérifier que le produit/ service fournit répond à vos exigences ? | Non-conforme | Aucune vérification | 0% |
| La conformité des produits et services réalisés par des prestataires externes est-elle vérifiée ? | Exclus (NA) |  | NA |
| Communiquez-vous aux prestataires vos exigences ? ( éléments à fournir, compétences, moyens de maitrise, vérification à réaliser) | Conforme |  | 100% |
| 8.5 Production et préparation de service | Les activités de production et de prestation de service sont-elles planifiées et mises en œuvre dans des conditions maitrisées de la mise en œuvre des activités au service après livraison ? | Exclus (NA) |  | NA |
| Contrôlez-vous l'aptitude du processus de préparation des services attendus dont les éléments de sortie ne peuvent être vérifiés par une surveillance ou une mesure effectuée a posteriori, à atteindre les résultats planifiés? | Exclus (NA) |  | NA |
| Les éléments de sortie sont-ils identifiés tout au long de la réalisation ? Cette identification est-elle maîtrisée ; ainsi que les enregistrements en lien ? | Non-conforme | les éléments de sortie ne sont pas identifiés | 0% |
| Prenez-vous des dispositions pour préserver la propriété du client ou du prestataires externe lorsqu'elle se trouve sous votre contrôle ? | Exclus (NA) |  | NA |
| 8.6 Libération des produits et services | La libération des produits et services au client est effectuée que si l'exécution est satisfaisante aux dispositions planifiées ; sauf approbation par une autorité compétente ou par le client ? | Conforme |  | 100% |
| Les informations documentées concernant la libération sont conservées ? | Conforme |  | 100% |
| 8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes | Les éléments de sortie des processus/ produits/ services qui ne satisfont pas aux exigences sont-ils identifiés et maitrisés afin d'empêcher leurs utilisations ? | Non-conforme | Aucune identification, aucune maitrise de non satisfaction | 0% |
| Des actions sont-elles menées pour traiter ces éléments non-conformes (correction, isolement, info client, dérogation ..) ? | Non-conforme | Pas d'action mise en œuvre | 0% |
| Les informations documentées concernant la non-conformité et les actions menées sont-elles conservées ? | Non-conforme | pas de document concernant la non-conforme | 0% |
| Chap. 9 Evaluation des performances | 9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation | Les activités de surveillance sont-elles définies et mises en œuvre ? | Non-conforme | les activités ne sont pas surveillées | 0% |
| Les résultats de cette surveillance sont-ils analysés et évalués ? | Non-conforme | Absence de méthode de la surveillance | 0% |
| Des informations documentées sont-elles conservées comme preuve des résultats de surveillance ? | Non-conforme | Absence se méthode de la surveillance | 0% |
| Surveillez-vous la perception du client sur le niveau de satisfaction de ces exigences ? | A améliorer | Existe périodiquement (conseil de classe, displine) | 33% |
| La surveillance de cette perception est-elle planifiée, des méthodes sont-elles définies ? | Non-conforme | Absence des méthodes de surveillances | 0% |
| 9.2 Audit interne | Des audits sont planifiés à intervalles réguliers ? | Non-conforme | Pas d'audit interne qualité | 0% |
| Les critères d'audit et le périmètre sont définis ; les auditeurs sélectionnés sont impartiaux et objectif sur le processus audité ? | Non-conforme | Pas d'audit interne qualité | 0% |
| Les résultats des audits sont communiqués à la direction et des actions sont mises en œuvre ? | Non-conforme | Pas d'audit interne qualité | 0% |
| Des informations documentées sont-elles conservées comme preuve de la mise en œuvre du programme d'audit et des résultats d'audit ? | Non-conforme | Pas d'audit interne qualité | 0% |
| 9.3 Revue de direction | Vos revues de direction sont-elles planifiées et réalisées ? Elle prend en compte tous les éléments listés dans la norme ? | Non-conforme | Aucune revue de direction | 0% |
| Vos revues de direction prennent-elles en compte tous les éléments listés dans la norme ? | Non-conforme | Aucune revue de direction | 0% |
| Suite à la revue de direction des décisions et actions relatives aux opportunités d'amélioration et aux éventuels changements sont elles prises ? | Non-conforme | Aucune revue de direction | 0% |
| Les informations documentées des revues de direction sont-elles conservées ? | Non-conforme | Aucune revue de direction | 0% |
| Chap.10 Amélioration | 10.1 Généralités | Des actions sont-elles menées pour satisfaire aux exigences des clients et accroître leurs satisfactions ? | A améliorer | Absence d'analyse des exigences | 33% |
| 10.2 Non-conformité et action corrective | Réagissez-vous suite à l'appariation d'une non-conformité ou réclamation en client ? (maitrise, correction, mesure des conséquences) | Non-conforme | Absence des dispositions efficaces pour communiquer avec les clients à propos des retours d'information des clients, y compris leurs réclamations | 0% |
| Les non-conformités/ réclamations client sont-elles analysées et évaluées ? | A améliorer | La communication avec les clients est assurée, à travers des réunions, mais elle n'est pas formalisée. | 33% |
| Menez-vous des actions correctives pour éliminer les causes des non conformités détectées afin d'éviter qu'elles se reproduisent? | Conforme |  | 100% |
| L'efficacité des actions correctives est-elle mesurée ? | Non-conforme | Absence des indicateurs de mesure | 0% |
| Des informations documentées sont conservées comme preuve des non-conformités et des actions menées. | Non-conforme | Absence de document de non-conformités | 0% |
| Vous mettrez à jour les risques et opportunités déterminés durant la planification si cela est nécessaire ? | Non-conforme | Ne sont pas pris en compte et pas des actions planifiées | 0% |
| Vous modifiez votre SMQ si cela est nécessaire ? | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |
| 10.3 Amélioration continue | Veillez-vous à l'amélioration continue de l'efficacité de votre SMQ ? | Non-conforme | Pas de SMQ | 0% |