|  |  |
| --- | --- |
| type | processus de réalisation |
| finalité | définir et appliquer les règles d'identification et de traitement des non-conformités |
| pilote | responsable qualité |
| risques | * ne pas comprendre les exigences des parties intéressées * ne pas prendre en compte les risques identifiés * ne pas déclencher les actions face aux risques identifiés * ne pas isoler les non-conformités * ne pas chercher les causes premières * ne pas analyser les causes premières * ne pas utiliser le diagramme de Pareto pour les non-conformités * ne pas utiliser le COQ pour diminuer les coûts et sensibiliser le personnel * ne pas inspecter à 100% avant réinsertion dans le flux normal * ne pas conserver les enregistrements des non-conformités |
| processus amont | * piloter les processus * réceptionner, stocker et expédier * faire face aux risques * produire * inspecter la production |
| processus aval | * réaliser les actions correctives * améliorer * analyser les données |
| éléments d'entrée | * exigences (critères d'acceptation) client, légales, réglementaires et internes * risques identifiés * inspection réception * inspections en production * inspection des produits finis * retours client * retours garantie |
| activités  (sous-processus) | * identifier, trier, isoler * analyser, trouver les causes premières * réparer, reprendre, reclasser, mettre au rebut * inspecter à 100 % avant réinsertion dans le flux normal * préparer les actions correctives * obtenir une dérogation d'utilisation * enregistrer les données |
| éléments de sortie | * analyse des données * actions y compris modifications processus * information comptabilité, COQ (coûts d'obtention de la qualité) * dérogations signées * améliorations |
| ressources | service qualité, équipements d'inspection et de reprise, réparateurs |
| indicateurs | * % de composants non conformes * taux de non-conformité en production et des produits finis * retours client * délais de réponse aux réclamations * taux de rebut * taux de dérogation |
| procédures / documents | gestion des non-conformités, revue de direction, satisfaction client, actions correctives, amélioration continue / retours client, fiche de traitement des non-conformités, résultats d'enquête de satisfaction client, coq, rapport 8D |
| clients | composants, produits en production et produits finis, parties intéressées |

Glossaire :

* COQ - coûts d'obtention de la qualité

responsable qualité

définir et appliquer les règles d'identification et de traitement des non-conformités

maîtriser les non-conformités / R 40

titre / codification

finalité

pilote

processus aval

processus amont

* piloter les processus
* réceptionner, stocker et expédier
* faire face aux risques
* produire
* inspecter la production
* réaliser les actions correctives
* améliorer
* analyser les données

risques

* ne pas comprendre les exigences des parties intéressées
* ne pas prendre en compte les risques identifiés
* ne pas déclencher les actions face aux risques identifiés
* ne pas isoler les non-conformités
* ne pas chercher les causes premières
* ne pas analyser les causes premières
* ne pas utiliser le diagramme de Pareto pour les non-conformités
* ne pas utiliser le COQ pour diminuer les coûts et sensibiliser le personnel
* ne pas inspecter à 100% avant réinsertion dans le flux normal
* ne pas conserver les enregistrements des non-conformités

éléments de sortie

activités

éléments d'entrée

* analyse des données
* actions y compris modifications processus
* information comptabilité, COQ
* dérogations signées
* améliorations
* exigences client, légales, réglementaires et internes
* risques identifiés
* inspection réception
* inspections en production
* inspection des produits finis
* retours garantie
* retours client
* identifier, trier, isoler
* analyser, trouver les causes premières
* réparer, reprendre, reclasser, mettre au rebut
* inspecter à 100 % avant réinsertion dans le flux normal
* préparer les actions correctives
* obtenir une dérogation d'utilisation
* enregistrer les données

indicateurs

procédures / documents

clients

ressources

% de composants non conformes, taux de non-conformité en production et des produits finis, retours client, délais de réponse aux réclamations, taux de rebut, taux de dérogation

gestion des non-conformités, revue de direction, satisfaction client, actions correctives, amélioration continue / retours client, fiche de traitement des non-conformités, résultats d'enquête de satisfaction client, coq, rapport 8D

composants, produits en production et produits finis, parties intéressées

service qualité, équipements d'inspection et de reprise, réparateurs