

**EMETTEUR :** TEDESCO Jérôme

**OBJET :**

Cette procédure décrit la méthodologie de gestion des non-conformités et réclamations au sein de CIW.

Elle permet ainsi de répondre aux questions

Q - Quoi : objet, action, phase, opération.

Q - Qui : parties prenantes, acteurs, responsables.

O - Où : lieu, distance, étape.

Q - Quand : moment, planning, durée, fréquence.

C - Comment : matériel, équipement, moyens nécessaires, manières, modalités, procédures.

P - Pourquoi : motivations, motifs, raisons d'être, etc

**REFERENCES :**

ISO 9001 version 2015

ISO 17020 version 2012

Manuel Qualité à la dernière version

## **Table des matières**

I.	OBJET ET CHAMP D'APPLICATION .....	3
II.	DOCUMENTS DE REFERENCE .....	3
III.	RESPONSABILITES.....	3
IV.	Définitions : .....	3
V.	Mode opératoire du traitement d'un écart : .....	3
1.	Identification des non-conformités et des réclamations Clients : .....	4
2.	Action curative (immédiate).....	4
3.	Recherche des causes .....	4
4.	Actions correctives et préventives : .....	4
5.	Vérification de la pertinence et de l'exécution de l'action corrective : .....	5
6.	Enregistrement .....	5
VI.	Réclamation à la suite d'un Appel client dans le cas du processus inspection : .....	6
VII.	Logigramme de traitement des écarts et réclamations clients : .....	7

## **I. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION**

Ce document présente les dispositions de maîtrise des non-conformités au sein de CIW. Elle présente également les dispositions relatives à la mise en œuvre des actions correctives. Elle intègre la méthodologie de CIW dans le traitement des réclamation client et des rappels. Elle s'applique à tous les processus de CIW.

## **II. DOCUMENTS DE REFERENCE**

**ISO 17020 :2012**- Évaluation de la conformité - Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection

**ISO 9001 :2015**- Systèmes de management de la qualité - Exigences  
**Manuel Qualité de CIW**

## **III. RESPONSABILITES**

Cette procédure est sous la responsabilité de la direction de Consulting Inspection Welding et le responsable qualité.

## **IV. Définitions :**

- **Non-conformité** : non observation d'une exigence Opération, technique ou organisationnelle, présentant un écart par rapport aux exigences du système de management de la qualité ou aux résultats attendus.
- **Réclamation** : expression d'une insatisfaction ou d'un mécontentement adressé à CIW de la part des clients, pour laquelle une réponse ou une solution est attendue.
- **Action curative** : action visant à éliminer un défaut.
- **Action corrective** : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.
- **Action préventive** : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable détectée
- **NC majeure (NCM)** : Une NCM représente un non-respect d'une exigence relative au service fourni au client ou du système de management de la qualité de CIW tel que décrit au Manuel qualité. Ainsi, elle peut correspondre à un non-respect des exigences des normes ISO applicables ou de celles découlant d'une entente contractuelle avec le client, d'une loi ou d'un règlement.
- **NC mineure (NCm)** : est une erreur ou un oubli dans une instruction de travail, une tâche ou une technique qui aurait pu avoir un effet adverse sur le bien livrable à la clientèle externe si elle n'avait pas été détectée et corrigée à l'interne en cours de processus.

## **V. Mode opératoire du traitement d'un écart :**

Les réclamations et non-conformités détectées par le personnel de CIW font l'objet d'un enregistrement et d'un traitement décrits par les paragraphes suivants. La personne ayant reçu la réclamation ou identifié l'écart analyse les conséquences de l'anomalie sur l'activité, engage les actions immédiates nécessaires et informe le responsable qualité. Il en informe le responsable Qualité et la direction par E-mail dans les plus brefs délais et trace l'action immédiate dans la fiche d'écart (**réf.FOR-QUA-006**).

Dans le cas d'une réclamation client issu du processus inspection, l'analyse de la réclamation est faite par une personne n'ayant pas été impliquée dans l'inspection objet de la réclamation. C'est le responsable qualité qui enregistre la réclamation dans la fiche d'écart (**réf.FOR-QUA-006**). Toutes réclamation issue du processus inspection est automatiquement enregistrées dans une fiche d'écart.

Le responsable qualité procède à la revue des anomalies. Il évalue avec la direction, le besoin d'initier la fiche d'écart (sauf pour réclamation client issue de l'inspection). Il pilote l'analyse des causes, la définition des actions correctives et préventives et assure leur suivi à travers la fiche d'écart (Réf : **FOR-QUA-006**)

Une fois décrite la non-conformité, une action corrective est appliquée, établissant le délai d'application et désignant un responsable de l'exécution de celle-ci sur le plan d'action général de CIW (réf **FOR-QUA-001-Plan d'action Général CIW**).

Un tableau de suivi des fiches d'écart (référence **FOR-QUA-025**) est mis à jour chaque fois qu'une nouvelle fiche d'écart est créée.

### **1. Identification des non-conformités et des réclamations Clients :**

Une non-conformité correspond à un écart, ou à l'inexistence, d'une ou plusieurs caractéristiques par rapport aux exigences spécifiées (ce qui est attendu). Au niveau de CIW, une non-conformité peut être identifiée à travers,

- 🌐 Les résultats des audits (internes, externes etc...)
  - 🌐 Les plaintes des clients et des parties intéressées
  - 🌐 Les résultats d'enquête de satisfaction des clients
  - 🌐 Le formulaire disponible sur le site Internet de CIW qui permet aux clients de faire part à l'entreprise des problèmes ou non-conformités rencontrés. Le lien du formulaire est transmis dans les conditions générales de service et dans le descriptif d'une mission de qualification de mode opératoire de soudage transmis en annexe du devis
- Les non-conformités seront identifiées par un n° unique Issu de la GED.

### **2. Action curative (immédiate)**

Après avoir décrit la non-conformité, l'émetteur de la fiche d'écart (Réf : **FOR-QUA-006**) précise dans la partie "actions immédiates" de la fiche, l'action immédiatement mise en œuvre pour remédier au dysfonctionnement constaté et la fait valider par le responsable Qualité.

### **3. Recherche des causes**

Une fois l'action curative définie, le responsable Qualité identifie les causes de la non-conformité avec l'outil « 5 pourquoi », avec les acteurs impactés, afin de mieux la comprendre et la corriger.

Dans le cadre d'une réclamation client issue du processus inspection, cette analyse de cause peut se faire avec le client, s'il le souhaite, ou si une première analyse sans le client n'a pas pu aboutir à l'identification des causes réelles.

Le résultat de cette analyse est consigné dans la partie " causes réelles " de la fiche (Réf : **FOR-QUA-006**).

### **4. Actions correctives et préventives :**

Suite à l'analyse effectuée pour déterminer les causes de survenue de la non-conformité, un plan d'actions correctives et préventives (réf **FOR-QUA-001-Plan d'action Général CIW**) est établi. Ce plan d'action est suivi par le service qualité.

Celui-ci peut inclure toute action corrective ou préventive associée à une non-conformité dont la réalisation nécessite des moyens financiers, techniques et humains.

L'action corrective ainsi définie est consignée sur la fiche d'écart et approuvée par le responsable Qualité qui désigne le responsable de l'application et indique un délai prévisionnel de réalisation.

Le plan d'action nous permettra, pour les non-conformités avérés ou préventives :

- De les identifier,
- D'en déterminer les causes,
- De les corriger,
- D'évaluer la nécessité de mettre en œuvre des actions
- De déterminer les actions à mettre en œuvre,
- D'enregistrer les résultats,
- D'en mesurer l'efficacité.



## 5. Vérification de la pertinence et de l'exécution de l'action corrective :

La pertinence et l'efficacité de l'action corrective menée se mesure par l'absence de sa réapparition. Cela se traduit par la suppression de la cause et le constat que la non-conformité a bien disparu. Cette vérification ne peut donc être réalisée qu'après un délai raisonnable de mise en application.

La pertinence et l'exécution de l'action corrective sont vérifiées lors des surveillances et/ou des audits internes de l'entreprise. Dans la fiche d'écart le responsable qualité peut définir un moyen de mesure de l'efficacité.

Toute fiche non validée après vérification est de nouveau transmise au responsable Qualité, qui après analyse peut définir de nouvelles actions à mettre en place. Dans ce cas la première fiche d'écart est clôturée pour cause d'action inefficace et une nouvelle est ouverte, afin d'en faciliter la gestion.

Si les actions menées sont efficaces la fiche d'actions est clôturée.

## 6. Enregistrement

Les écarts et réclamations client sont enregistrés :

1. Fiche d'écart : chaque fiche d'écart a une référence sous la forme suivante :

NC\_AAAA\_XXX

**Exemple** : NC\_2023\_001

2. Plan d'action général de CIW.

1. La fiche d'écart présente les éléments suivants :

- Descriptif de l'écart et actions mises en place.
- Causes réelles.
- Vérification de l'exécution.
- Vérification de l'efficacité

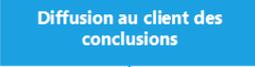
2. Plan d'action général de CIW : sera utilisé pour enregistrer toutes les non-conformités avec les actions contribuées et les dates d'exécution.

Avec ce tableau, il est possible de savoir chaque écart à quel processus appartient, le point d'entrée, la nature de l'écart, l'action menée et son efficacité.

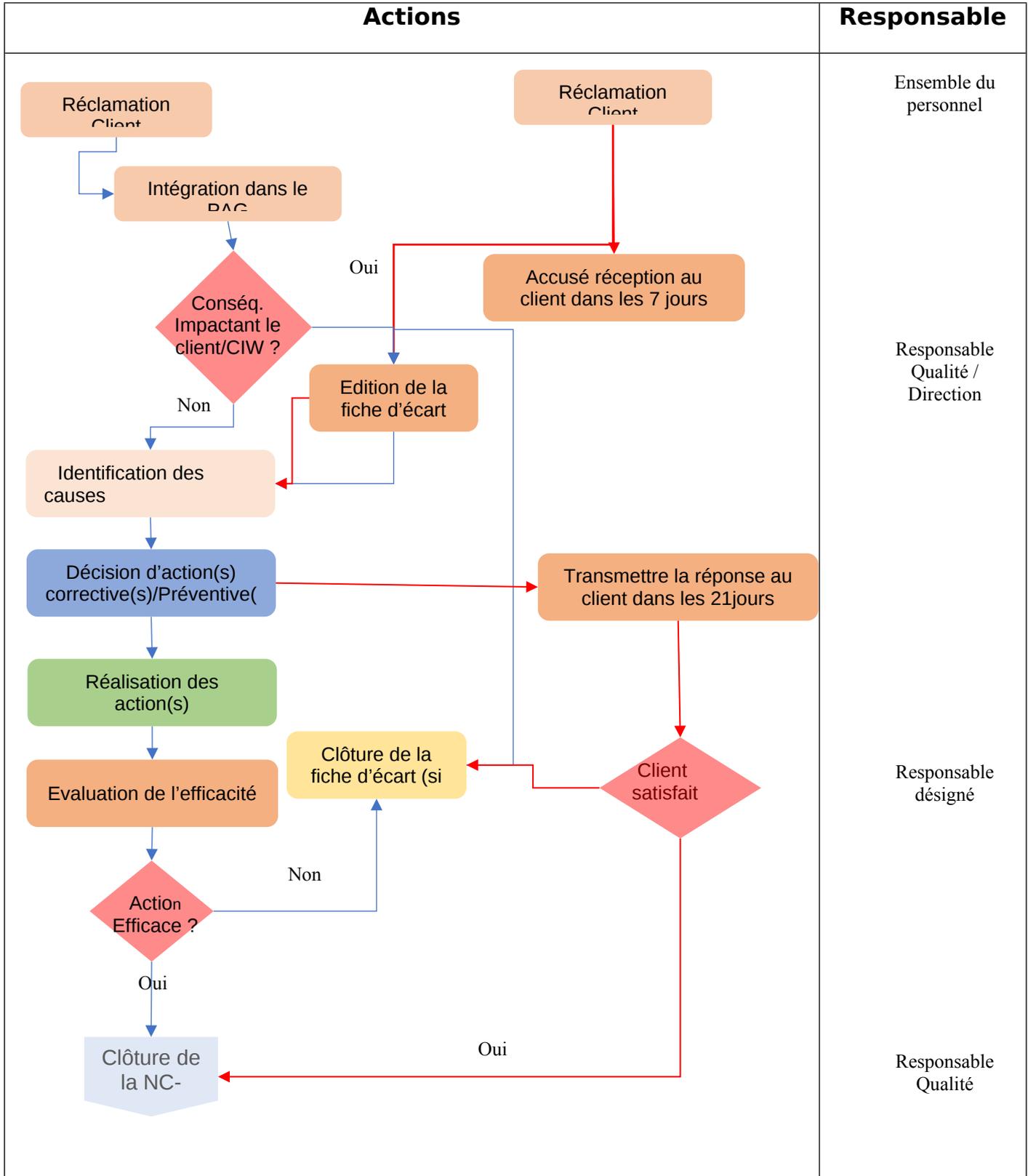
Après clôture, les fiches sont conservées et archivées 10 ans.

## **VI. Réclamation à la suite d'un Appel client dans le cas du processus inspection :**

Dans le cadre du processus Inspection, tous les appels pour réclamations client sont traités suivant la méthode suivante :

ACTION	Commentaire	Responsable
		Ensemble du personnel
	Analyse avec le responsable qualité de la conformité du dossier <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification que la procédure a été suivie correctement,</li> <li>- Vérification les rapports,               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Vérification de l'utilisation des bonnes normes d'application,</li> <li>o Vérification des critères d'acceptation,</li> <li>o Vérification des habilitations et/ou accréditations des laboratoires et/ou des personnes en charge des tests et essais.</li> </ul> </li> </ul>	Responsable Qualité
	Si un écart est avéré, ouverture d'une fiche de non-conformité et lancement de la procédure de traitement des écarts.	Responsable Qualité
	Voir procédure de traitement des écarts et réclamations clients	Responsable Qualité / Direction
		
	Si aucun écart est avéré diffusion des conclusions au client	Responsable Qualité
		
		
	Le Client accepte les conclusions : fermeture de la réclamation	Responsable Qualité
		
	Le client n'accepte pas les conclusions : Contrôle du dossier par le surveillant technique qui vérifiera la conformité du dossier et le rapport établi	Surveillant technique

## VII. Logigramme de traitement des écarts et réclamations clients :



 Flèche rouge réclamation client dans le cadre de l'inspection  
 Flèche bleue NC