

FICHE MÉMO

Non-conformité

Une non-conformité (NC) est un **écart entre une exigence définie (norme, réglementation, procédure interne) et la réalité observée**. Elle peut concerner un produit, un service, un processus ou un système de management.

Les normes ISO intègrent la gestion des non-conformités dans leur approche d'amélioration continue :

- ISO 9001 (Qualité) / ISO 14001 (Environnement) / ISO 45001 (Santé et Sécurité au Travail) : **Article 10.2 - Réaction aux (événements indésirable) non-conformités et actions correctives.**

Généralement le traitement des non-conformités doit suivre un cycle de Gestion :

1. **Détection** : Audit, contrôle qualité, inspection, retour client...
2. **Enregistrement** : Fiche de non-conformité (NC), incluant description, impact et causes potentielles.
3. **Analyse des causes** : Outils comme le 5M, Ishikawa, 5 Pourquoi.
4. **Correction immédiate** : Contenir et limiter l'impact de la non-conformité.
5. **Action corrective** : Mise en place d'actions pour éliminer la cause racine et éviter la récurrence.
6. **Suivi et clôture** : Vérification de l'efficacité des actions et mise à jour du système documentaire.

Une bonne gestion des non-conformités est essentielle pour **assurer la performance d'un système de management en QSE**. Elle permet **d'identifier et de traiter les écarts** efficacement, contribuant ainsi à l'amélioration continue et à la conformité réglementaire et normative.



Retrouvez-nous également sur l'ensemble de nos réseaux et suivez notre actualité!