

Sommaire

1	OBJET	2
2	CHAMP D'APPLICATION	2
3	DOCUMENT DE REFERENCE.....	2
4	DEFINITIONS	2
4.1	RECLAMATION.....	2
4.2	NON CONFORMITE (NC).....	2
4.3	DYSFONCTIONNEMENT	2
4.4	ACTION CORRECTIVE (AC)	2
4.5	ACTION PREVENTIVE (AP)	2
5	DESCRIPTION DU PROCESSUS.....	3
5.1	LOGIGRAMME TRAITEMENT DES DYSFONCTIONNEMENTS	3
5.2	LOGIGRAMME ACTIONS CORRECTIVES	3
5.3	LOGIGRAMME ACTIONS PREVENTIVES	4
6	MAITRISE DES ENREGISTREMENTS	5
7	MISE A JOUR DU DOCUMENT	6
8	ANNEXES	6

Responsable qualité Vérificateur LPM Ciboure	Directeur Approbateur Diffusion : version électronique RQ + site smqlpmciboure	PG 04 – 04/05/2016 Référence Version à jour le 04/05/2016
--	--	---

1 Objet

L'objet de cette procédure est de décrire le traitement des dysfonctionnements internes (non conformités) ou externes (réclamations clients), des actions correctives qui en découlent éventuellement et des actions préventives, dans un but de correction, de prévention et d'amélioration des prestations, des processus et du Système de Management de la Qualité (SMQ).

2 Champ d'application

- Les réclamations clients, écrites ou orales ;
- Les dysfonctionnements internes relatifs aux prestations, aux processus ou au SMQ identifiés en particulier lors des audits ;
- Les dysfonctionnements externes relatifs aux fournisseurs ;
- Les actions d'amélioration décidées en revue de direction et en comité de direction, voire en revue de processus ;
- Les actions correctives ;
- Les actions préventives.

3 Document de référence

Norme ISO 9001 : 2008.

4 Définitions

4.1 RECLAMATION

Plainte d'un client, fondée ou non, orale ou écrite.

4.2 NON CONFORMITE (NC)

Non satisfaction d'une exigence (explicite ou implicite).

4.3 DYSFONCTIONNEMENT

Toute déviation par rapport à ce qui est attendu. Cela inclut donc les non conformités et réclamations clients.

4.4 ACTION CORRECTIVE (AC)

Action visant à éliminer la cause d'un dysfonctionnement ou d'une autre situation indésirable détectée.

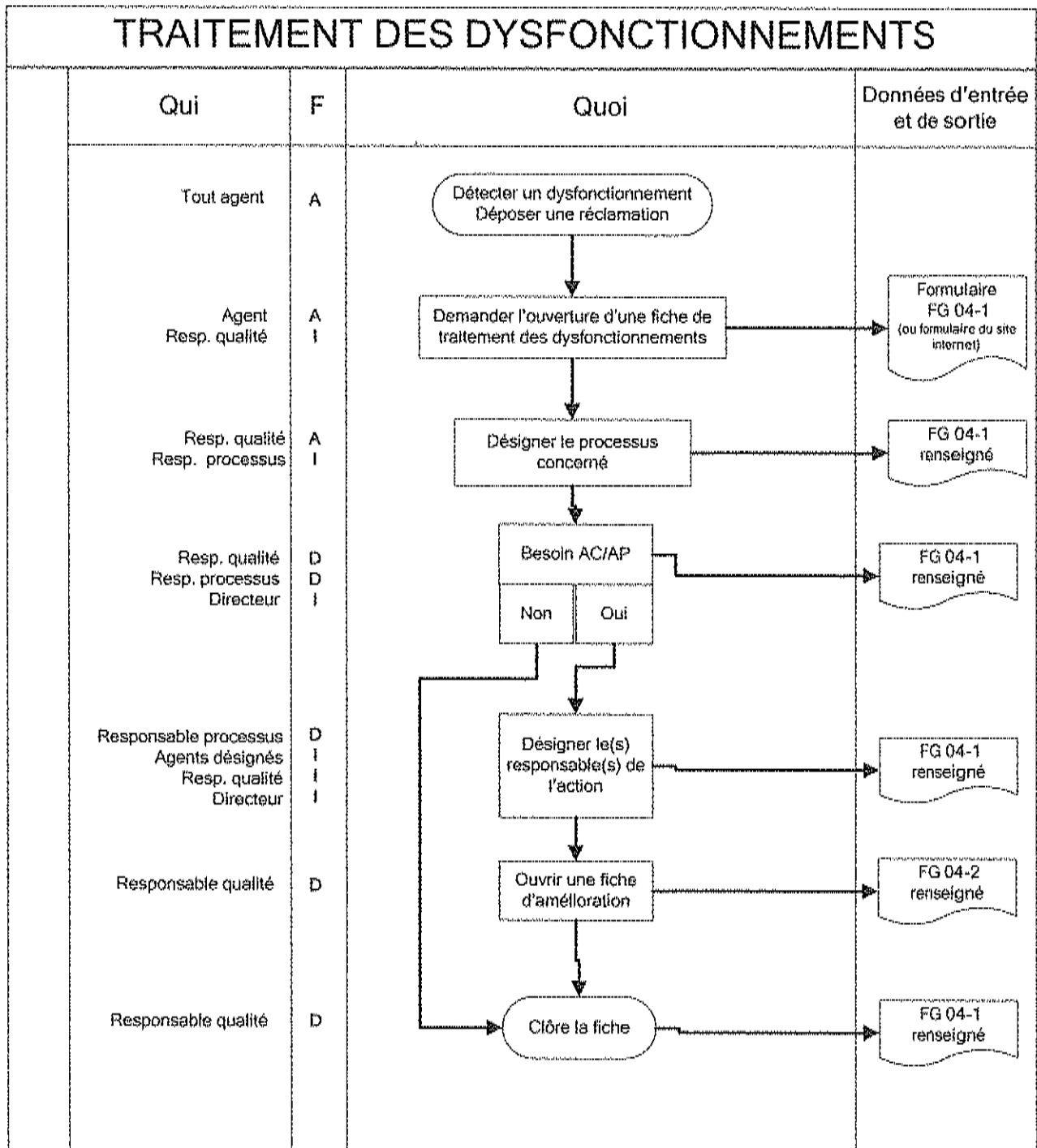
4.5 ACTION PREVENTIVE (AP)

Action entreprise visant à éliminer la cause d'un dysfonctionnement potentiel ou d'une autre situation potentiellement indésirable.

Responsable qualité <i>(Signature)</i>	Directeur <i>(Signature)</i>	PG 04 – 04/05/2016 <i>(Signature)</i>
LPM Ciboure	Département : Gestion Économique R&D - site smq/ciboure	Version à jour le 04/05/2016

5 Description du processus

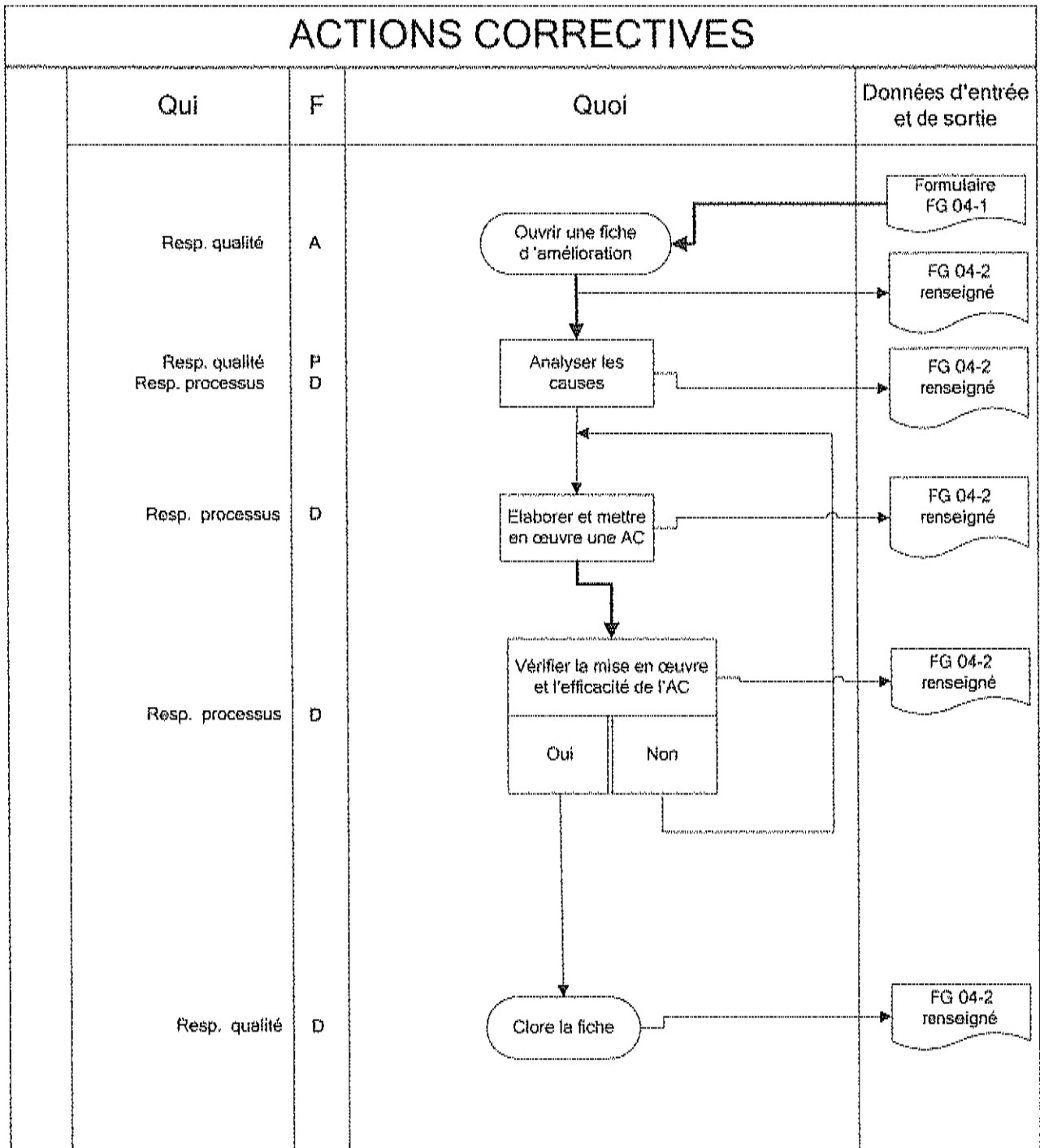
5.1 LOGIGRAMME TRAITEMENT DES DYSFONCTIONNEMENTS



Légende : A = acteur responsable ; P = acteur participant ; I = agent informé ; D = autorité prenant les décisions

5.2 LOGIGRAMME ACTIONS CORRECTIVES

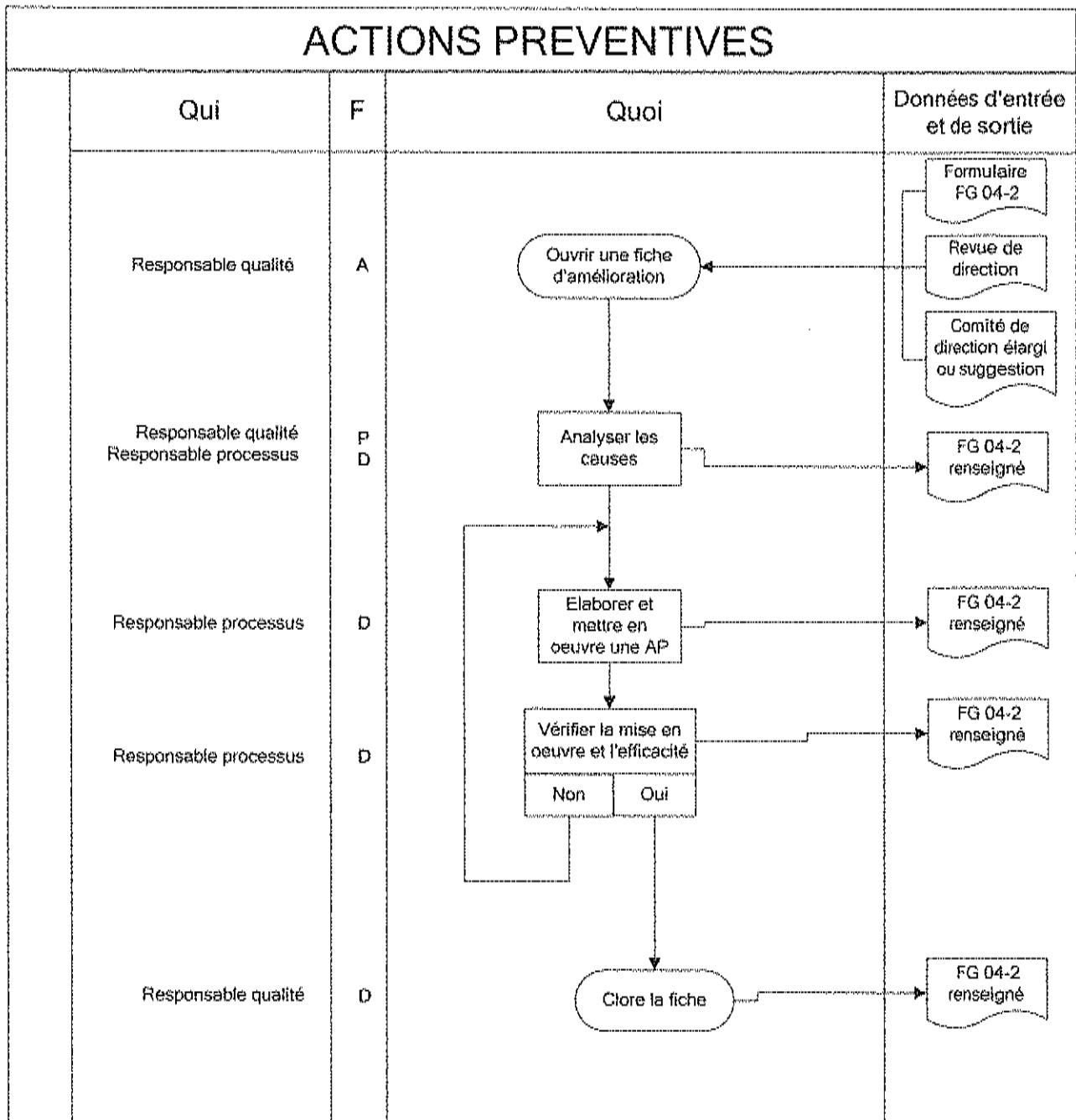
Responsable qualité Vérification	Directeur Approbation	PG 04 – 04/05/2016 Révision
LPM Ciboure	04/05/2016 : version électronique (O) = site singapouriboure	Version à jour le 04/05/2016



Légende : A = acteur responsable ; P = acteur participant ; I = agent informé ; D = autorité prenant les décisions

5.3 LOGIGRAMME ACTIONS PREVENTIVES

Responsable qualité N. B. Bouchard	Directeur Approuvé	PG 04 – 04/05/2016 Révisé
LPM Ciboure	Diffusion : version diagramme N° 1 - site singlpaedrome	Version à jour le 04/05/2016



Légende : A = acteur responsable ; P = acteur participant ; I = agent informé ; D = autorité prenant les décisions

Le RQ effectue une synthèse des dysfonctionnements, AC et AP à l'occasion des revues de processus.

6 Maîtrise des enregistrements

Nom de l'enregistrement	Conservation		Identification	Stockage Lieu	Accès	Destruction	
	Resp.	Durée				Responsable	Moyen
Fiche de traitement des dysfonctionnements	Responsable qualité	5 ans	N° de FG 04-1	Responsable qualité	Tous	Responsable qualité	Poubelle
Fiche d'amélioration de la qualité	Responsable qualité	5 ans	N° de FG 04-2	Responsable qualité	Tous	Responsable qualité	Poubelle

Responsable qualité Approbation	Directeur Approbation	PG 04 – 04/05/2016 Référence
LPM Ciboure	Diffusion : version électronique RQ – site simplimciboure	Version à jour le 04/05/2016

7 Mise à jour du document

La présente procédure est mise à jour par le responsable qualité. Refonte complète de la procédure.

Annexe1 et annexe2 mises à jour le 23/09/2010

8 Annexes

ANNEXE 1: FICHE DE TRAITEMENT DES DYSFONCTIONNEMENTS, FG 04-1

ANNEXE 2 : FICHE D'AMELIORATION DE LA QUALITE, FG 04 -2

Responsable qualité Approbation	Directeur Approbation	PG 04 – 04/05/2016 Révision
LPM Ciboure	Diffusion : version électronique KJF @ Site amq/parabourc	Version à jour le 04/05/2016