

I. <u>Objet</u>	II. <u>Domaine d'application</u>	III. <u>Référence</u>	IV. <u>Terminologie et abréviation</u>
L'objet de cette procédure est d'identifier, de déterminer et d'assurer le suivi et l'évaluation des actions correctives et préventives.	Cette procédure s'applique à tous les problèmes et les besoins d'amélioration liés aux processus du SMQ de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001 • Le Manuel Qualité 	ACP : Action Corrective et Préventive

V. RESPONSABILITES & AUTORITES & DESCRIPTION

Les responsabilités et autorités sont précisées dans le tableau ci-dessus.

Activités	Décide, approuve	Réalise, exécute	Participe, vérifie	Est informé
Description de la situation	Responsable Hiérarchique	Pilote processus	Intervenants dans le processus	Responsable Qualité
Planification des ACP		Responsable Qualité	Pilote processus	Directeur Général
Recherche des causes	Responsable Hiérarchique	Pilote processus	Intervenants dans le processus	Responsable Qualité
Recherche et planification des solutions	Responsable Hiérarchique	Pilote processus	Intervenants dans le processus	Responsable Qualité
Suivi d'efficacité des actions		Responsable Qualité / auditeurs désignés		Directeur Général

1- Recueil des données :

Les actions correctives et préventives (ACP) peuvent être déclenchées par différentes sources :

- La réclamation client
- Les audits internes ou externes
- La Maîtrise du produit non conforme
- La Revue de direction
- Autres

2- Description de la situation :

Le responsable du processus (source du déclenchement de l'ACP) doit faire les investigations nécessaires pour vérifier l'écart, l'utilité et la priorité du traitement du problème constaté ou potentiel et décider ensuite de la nature de l'action à mener (action corrective ou action préventive).

3- Identification des causes retenues :

Si plusieurs réunions sont nécessaires avant de cerner le problème et de trouver les causes, des PV détaillés seront enregistrés. La description du problème et les causes retenues sont enregistrées dans le « Formulaire Action Corrective / Préventive », les PV y sont joints à titre d'information.

4- Choix des actions de solution :

Le groupe identifie les actions, comme solutions au problème, puis précise le délai et le responsable d'exécution de la solution, ainsi que le vérificateur de sa mise en œuvre. Ces actions sont enregistrées dans le « Formulaire Action Corrective / Préventive ».

5- Evaluation de l'efficacité des actions :

L'efficacité des actions est évaluée par le responsable qualité ou les auditeurs désignés. Cette évaluation doit permettre de valider l'élimination efficace des causes du problème en plus de la clôture des actions et solutions décidées.

6- Planification et gestion des ACP :

Afin de garantir le traitement des ACP depuis leur déclenchement jusqu'à la validation de leur efficacité, le RQ tient à jour un registre des ACP, dans lequel sera enregistré la planification de l'ensemble des ACP et son suivi et évaluation. Il fera l'objet d'une synthèse périodique et fournira les données aux indicateurs du tableau de bord qualité, présenté lors de la revue de la direction.

VI. DOCUMENTS ASSOCIES

Formulaire Action corrective/Préventive.

Rédigé par :	Vérifié par :	Approuvé par :
Leila SADEK	Abashi SHAMAMBA	Khalid BELYAZID
Date & Visa 02/05/2008 	Date & Visa 02/05/2008 	Date & Visa 02/05/2008 