

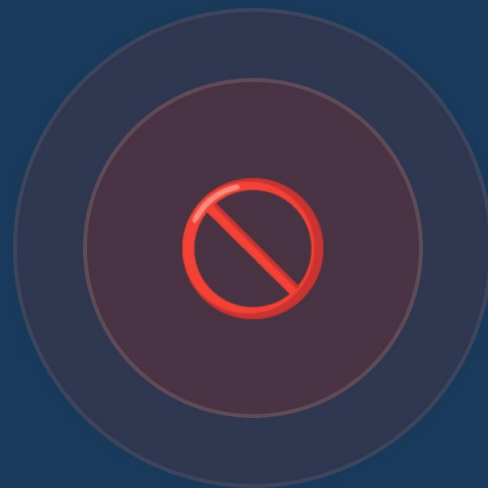
ISO 9001 : 2015

CHAPITRE 8.7

Maîtrise des éléments de sortie non conformes

Guide pratique pour la mise en place de votre démarche qualité

Série : Démarche ISO 9001 — §8.7



§ 8.7 — Ce que vous allez apprendre

Objectifs de cette présentation



Texte de la norme

Ce qu'impose §8.7 : identification, ségrégation, traitements possibles, enregistrements obligatoires



4 types de traitement

Correction, dérogation, déclassé, destruction — comprendre quand et comment appliquer chacun



Lien avec §10.2

La différence entre traitement d'une NC (§8.7) et action corrective pour éliminer la cause (§10.2)



Enregistrements OBLIGATOIRES

§8.7.2 impose explicitement deux catégories d'informations documentées sur chaque NC

§ 8.7 — Texte officiel de la norme

ISO 9001:2015 — Verbatim

Exigence normative

§8.7.1 — L'organisme doit s'assurer que les éléments de sortie qui ne sont pas conformes aux exigences sont **identifiés et maîtrisés** afin d'empêcher leur utilisation ou livraison non intentionnelle. L'organisme doit prendre les dispositions appropriées en se basant sur la nature de la non-conformité et son effet sur la conformité des P&S. Cela s'applique également aux P&S NC détectés **après livraison**.

L'organisme doit traiter les éléments de sortie NC d'une ou plusieurs des façons suivantes :

- a) **correction** ;
- b) **isolement, confinement, retour ou suspension** de la fourniture des P&S ;
- c) information du client ;
- d) obtention d'une **autorisation d'acceptation par dérogation**.

Lorsqu'un élément de sortie NC est corrigé, la conformité aux exigences doit être vérifiée.

§8.7.2 — L'organisme doit conserver des informations documentées qui :

- a) décrivent la non-conformité ;
- b) décrivent les actions mises en œuvre ;
- c) décrivent toute dérogation obtenue ;
- d) identifient l'autorité ayant décidé du traitement de la NC.

Source : NF EN ISO 9001:2015 — AFNOR, octobre 2015

§ 8.7 — En clair : traiter la NC sans la livrer ni l'oublier

Vulgarisation & compréhension pratique

🚫 **Principe** : Quand un produit ou service ne correspond pas aux exigences, §8.7 impose trois choses : l'identifier clairement, le maîtriser pour éviter toute livraison accidentelle, et documenter ce qui a été fait — y compris qui a décidé du traitement.

📄 Ce que couvre §8.7

- NC détectées **en cours de production** (contrôle en process)
- NC détectées au **contrôle final** avant libération §8.6
- NC détectées à la **réception** (matières, composants fournisseurs)
- NC détectées **après livraison** — réclamations clients, retours, rappels
- NC sur **services en cours de prestation** — déviation du scope, délai non tenu
- §8.7 s'applique à **TOUS les stades** — pas seulement à la fin de production

🔗 §8.7 vs §10.2 — Ne pas confondre

- **§8.7** = traiter le produit NC qui est là maintenant
- **§10.2** = analyser la cause et éviter que ça se reproduise
- §8.7 est **immédiat** : que fait-on de ce lot NC ?
- §10.2 est **systemique** : pourquoi c'est arrivé et comment l'éviter ?
- Les deux sont complémentaires mais distincts — un registre NC peut couvrir les deux
- Une NC récurrente sans §10.2 déclenché = écart systémique en audit

⚡ **Point clé** : §8.7 s'applique aussi après livraison. Si un client signale une NC sur un produit déjà livré, §8.7 exige une réponse maîtrisée — isolement si possible, information du client, traitement documenté et décision tracée.

§ 8.7 — Les 4 traitements possibles d'une NC

Choisir le traitement adapté à la nature et à l'impact de la non-conformité

a) CORRECTION



- Reprendre, retoucher, réparer le produit NC
- Retravailler la prestation non conforme
- Vérifier la conformité APRÈS correction
- Re-contrôle obligatoire — enregistré
- Nouvelle libération §8.6 nécessaire

*Ex : pièce hors tolérance → usinage de reprise
→ nouveau contrôle dimensionnel*

b) ISOLEMENT / RETOUR



- Isoler physiquement le lot NC (zone rouge)
- suspendre la fourniture en cours
- Retourner au fournisseur si NC réception
- Retrait ou rappel si déjà livré
- Information client si impact sur lui

Ex : lot de composants NC à la réception → isolé en zone rouge, retourné fournisseur

c) DÉCLASSEMENT



- Utiliser pour un usage alternatif conforme
- Vendre à un prix réduit avec information client
- Redéfinir la destination du produit
- Le nouveau usage doit être vérifié conforme
- Décision et autorisation documentées

Ex : produit alimentaire NC aspect → vendu en 2ème choix avec étiquetage adapté

d) DÉROGATION



- Accepter en l'état malgré la NC
- Autorisation interne compétente requise
- Accord explicite du client si impact sur lui
- NC décrite précisément + justification
- Documenté et archivé obligatoirement

Ex : dimension hors tolérance mais fonctionnellement acceptable → dérogation client obtenue

⚠ La **destruction** est implicitement couverte par le traitement b) — mettre au rebut est une forme d'isolement définitif. Elle doit aussi être documentée (nature NC, quantité, décision, autorisation). Une NC non traitée et non documentée = double non-conformité en audit.

§ 8.7 — Documents & enregistrements obligatoires

§8.7.2 — Quatre éléments obligatoires dans chaque enregistrement NC

📄 §8.7.2 impose explicitement 4 informations dans chaque enregistrement NC : (a) description de la NC, (b) actions mises en œuvre, (c) dérogation obtenue le cas échéant, (d) identité de l'autorité ayant décidé. Un registre NC incomplet sur ces 4 points = écart direct.

📄 Fiche / registre de NC

OBLIGATOIRE §8.7.2

- ✓ Référence unique par NC (numéro, date, produit/lot)
- ✓ Description précise de la NC : nature, localisation, étendue
- ✓ Stade de détection : réception / en process / final / après livraison
- ✓ Traitement choisi et actions réalisées
- ✓ Résultat du re-contrôle si correction effectuée
- ✓ Identité de la personne ayant décidé du traitement

💡 **Un tableau Excel ou un logiciel QMS couvre pleinement §8.7.2**

⚠️ Dérogation documentée

OBLIGATOIRE si dérogation

- ✓ Description précise de ce qui est NC et pourquoi c'est accepté
- ✓ Justification technique ou commerciale
- ✓ Autorité interne compétente ayant approuvé
- ✓ Accord client documenté si requis (email, avenant, bon pour accord)
- ✓ Durée ou périmètre de la dérogation si limité

💡 **Toute dérogation sans accord client explicite = risque de litige**

🔗 Lien vers §10.2 AC

RECOMMANDÉ

- ✓ Seuil de déclenchement d'une AC défini (ex : NC récurrente, NC critique)
- ✓ Référence croisée entre la fiche NC §8.7 et la fiche AC §10.2
- ✓ Analyse de cause incluse dans la fiche NC si AC déclenchée
- ✓ Suivi de l'efficacité de l'AC documenté

💡 **Un registre unique NC+AC est acceptable si les deux parties sont clairement distinctes**

📊 Analyse & reporting NC

RECOMMANDÉ §9.1 + §9.3

- ✓ Tableau de bord des NC : nombre, nature, stade, tendances
- ✓ Taux de NC par produit, fournisseur, processus
- ✓ Coût de la non-qualité si mesuré
- ✓ Présenté en revue de direction §9.3

💡 **Les tendances NC alimentent §9.1.3 (analyse des performances) et §9.3 (revue de direction)**

§ 8.7 — Ce que recherche un auditeur

Préparez-vous efficacement à votre audit de certification

Questions types posées par l'auditeur

« Comment identifiez-vous et isolez-vous un produit non conforme ? »

« Pouvez-vous me montrer votre registre de non-conformités ? »

« Qui décide du traitement d'une NC ? Comment est-ce tracé ? »

« Si vous corrigez un produit NC, comment vérifiez-vous qu'il est conforme après correction ? »

« Avez-vous eu des NC après livraison ? Comment les avez-vous traitées ? »

« Quand déclenchez-vous une action corrective §10.2 suite à une NC ? »

« Quelles sont vos NC les plus fréquentes ? Quelles tendances observez-vous ? »

Preuves attendues

→ **Registre NC à jour**

4 éléments §8.7.2 présents dans chaque fiche

→ **Zones NC identifiées sur le terrain**

Ségrégation physique et visuelle des NC

→ **Re-contrôle après correction documenté**


Résultat de vérification enregistré

→ **Dérogations tracées**

Approbation interne + client si requis

→ **Lien NC → AC pour NC récurrentes**

§10.2 déclenché et référencé

 L'auditeur va chercher une NC dans le registre et va la suivre de bout en bout : détection → isolement → traitement → re-contrôle (si correction) → clôture. Il vérifie aussi si des NC récurrentes ont déclenché une AC §10.2.

§ 8.7 — Erreurs fréquentes & bonnes pratiques

Les pièges à éviter dans la gestion des non-conformités

✘ Erreurs fréquentes

NC non enregistrées — "ça arrive rarement"

Certaines NC sont traitées sur le moment sans être enregistrées car "c'est juste une petite retouche". En audit, ces NC non tracées sont indétectables et les tendances sont faussées — impossible de déclencher des AC pertinentes.

Fiche NC sans identité de la personne ayant décidé

La NC est décrite et le traitement aussi, mais la case "décidé par" est vide ou illisible. §8.7.2.d exige explicitement l'identité de l'autorité ayant statué — c'est l'un des 4 éléments obligatoires.

Pas de re-contrôle documenté après correction

Le produit est retouché et repart en production — mais personne n'a vérifié et enregistré la conformité post-correction. §8.7.1 exige que la conformité soit vérifiée après correction.

NC récurrentes sans action corrective §10.2

Le même type de NC apparaît mois après mois. Chaque occurrence est traitée en §8.7 mais aucune AC n'est déclenchée pour éliminer la cause. L'auditeur identifie ce pattern comme un écart systémique.

✔ Bonnes pratiques recommandées

Enregistrer TOUTES les NC — même les "petites"

Une retouche mineure enregistrée aujourd'hui permet de détecter une dérive demain. La politique "zéro NC non enregistrée" est un marqueur de maturité SMQ — et une protection en cas de litige client.

Fiche NC avec les 4 champs §8.7.2 pré-remplis

Un formulaire standardisé avec les 4 zones obligatoires : description NC / actions / dérogation / décideur. Impossible d'oublier un élément si le formulaire l'impose structurellement.

Seuil de déclenchement automatique §10.2 défini

Ex : même NC 2 fois en 3 mois → AC obligatoire. NC critique (sécurité, réglementaire) → AC immédiate. Ce seuil est documenté et connu de tous — l'auditeur apprécie cette maturité.

Tableau de bord NC mensuel et analyse de tendances

Top 5 des NC par nature, par produit, par processus. Présenté en revue mensuelle et en revue de direction §9.3. Permet de prioriser les AC et de démontrer l'amélioration continue.

📌 §8.7 clôt le chapitre 8 sur la réalisation. Il fait le lien avec §9 (mesure des performances) et §10 (amélioration). Un registre NC bien tenu est le meilleur indicateur de la santé du SMQ — et le meilleur argument en audit.

§ 8.7 — Synthèse & plan d'action

Ce que vous devez mettre en place — étape par étape

| | | |
|---|---|-------------------------|
| 1 | Créer ou mettre à jour le formulaire de fiche NC avec les 4 éléments §8.7.2 Description / Actions / Dérogation / Décideur. Format unique pour toutes les NC (réception, process, final, après livraison). Numérotation unique par NC. | Court terme 1-2 mois |
| 2 | Définir et matérialiser les zones de ségrégation NC sur le terrain Zone physique identifiée et signalisée (rouge / "NC" / "En attente de décision"). Connue de tous les opérateurs. Vérifiable immédiatement par un auditeur. | Court terme 1-2 mois |
| 3 | Définir qui est habilité à décider du traitement d'une NC Liste des personnes autorisées à statuer (correction / dérogation / rebut). Formalisée et connue. Évite les décisions informelles non tracées. | Court terme 2 mois |
| 4 | Formaliser le processus de re-contrôle après correction Tout produit corrigé passe par un re-contrôle documenté avant nouvelle libération §8.6. Le résultat du re-contrôle est enregistré dans la fiche NC. | Court terme 2 mois |
| 5 | Définir le seuil de déclenchement automatique des AC §10.2 Ex : NC récurrente (≥2 fois même nature en 3 mois) ou NC critique → déclenchement AC obligatoire. Documenté dans la procédure NC ou le registre. | Moyen terme 2-3 mois |
| 6 | Mettre en place un tableau de bord NC mensuel pour §9.1 et §9.3 Nombre, nature, tendances, coût si mesuré. Présenté en revue mensuelle et revue de direction. Alimentation automatique des AC si seuil atteint. | Moyen terme 3 mois |

En résumé — §8.7



Objectif

Identifier, isoler et traiter tout élément de sortie NC pour empêcher sa livraison ou utilisation non intentionnelle — y compris les NC détectées après livraison.



4 traitements possibles

Correction (+ re-contrôle obligatoire) — Isolement / retour / rebut — Déclassement — Dérogation (approbation interne + client si requis). Chaque traitement est documenté.



Enregistrement OBLIGATOIRE §8.7.2 — 4 éléments

Description NC + Actions mises en œuvre + Dérogation obtenue le cas échéant + Identité de l'autorité ayant décidé. Les 4 sont cumulatifs — aucun ne peut manquer.



Lien §8.7 – §10.2

§8.7 traite le produit NC qui est là. §10.2 élimine la cause pour éviter la récurrence. Un seuil de déclenchement automatique des AC sur NC récurrentes est une pratique de référence.

► Prochain chapitre : §9.1 — Surveillance, mesure, analyse et évaluation