

ANNEXE.

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES COMMUNES

relatives au traitement d'une non-conformité, à l'émission et au traitement d'une demande de dérogation, applicable aux marchés de réalisation notifiés par la Délégation Générale pour l'Armement (DGA) ou par d'autres organismes du ministère de la défense.

CAC NC, Édition 12 octobre 2005

-
1. Objet et application du présent document.
 2. Documents de référence.
 3. Responsabilité du titulaire.
 4. Traitement des non-conformités et émission des demandes de dérogation par le titulaire.
 5. Traitement par la personne publique des demandes de dérogation.
 6. Décisions de la personne publique lors de la présentation d'un produit non-conforme.
 7. Liste des dérogations accompagnant les produits livrés.
 8. AQF et processus de traitement des non-conformités.

ANNEXE 1

Classes de non-conformités.

Document ou dossier justificatif.

ANNEXE 2

Rubriques obligatoires des demandes de dérogation.

ANNEXE 3

Éléments de l'ISO 9001 : 2000 (F) traitant des non-conformités du produit.

1. OBJET ET APPLICATION DU PRÉSENT DOCUMENT.

1.1. **Objet.**

Le présent document complète et précise, dans un marché de réalisation qui s'y réfère expressément, les stipulations du cahier des clauses administratives particulières applicables au marché, elles-mêmes déjà complétées et précisées par le cahier des clauses administratives particulières communes relatives à l'assurance qualité des fournitures applicables aux marchés notifiés par la délégation générale pour l'armement ou d'autres organismes du ministère de la défense (CAC/AQF/2000, article 7 en particulier).

Il précise les relations, entre la personne publique et le titulaire, qui doivent être définies et établies pour éviter des litiges en cours d'exécution du marché.

Le présent document définit les règles à appliquer par le titulaire d'un marché de réalisation ⁽⁶⁾ afin de préparer la décision de présentation ou non d'un produit qui présente des non-conformités par rapport aux clauses contractuelles et aux stipulations réglementaires.

(6) Pour cette raison et pour éviter toute confusion, il ne sera fait état que de produits dans la suite du texte (et non de fournitures).

Dans la suite du texte, le terme de non-conformité doit donc se comprendre comme une non-conformité par rapport aux exigences techniques contractuelles (spécifications techniques de besoin, définition du produit livrable ou autre référentiel technique, dont le niveau de visibilité doit être défini dans le marché).

Il précise le rôle de la personne publique dans le traitement de ces non-conformités.

1.2. **Domaine d'application.**

Il s'applique aux marchés de réalisation dont les produits font l'objet d'une réception, avec transfert de propriété du titulaire vers l'État.

Il peut s'appliquer :

- aux marchés de réalisation de maquettes et de prototypes donnant lieu à transfert de propriété et utilisation par la personne publique (ou sous son contrôle) ;
- aux marchés de réalisation concernant les rechanges, les réparations ⁽⁷⁾ et le MCO.

1.3. Il complète les articles 3.1, 4.1, 5, 6 et 7 du CAC/AQF/2000, l'article 10 du CAC/DGA/2000, les articles 31 et 57 du CCAG/MI et les articles 33, C-28 du CCAG/PI.

1.4. **Rappels.**

Un produit est en général composé d'un ensemble de matériels ou logiciels et de leur documentation d'accompagnement.

Ces matériels et logiciels peuvent faire l'objet d'un suivi particulier de leur configuration par la personne publique. Ils sont désignés par la suite « articles de configuration » ou « articles de configuration étatique ».

Le traitement des non-conformités est de la responsabilité du titulaire. Il lui appartient de prendre les dispositions nécessaires pour respecter les exigences du présent CAC.

Il lui appartient également de prendre les dispositions nécessaires pour le traitement des autres écarts n'entrant pas dans le champ d'application du présent document. Ce traitement sera effectué conformément à l'ISO 9001 : 2000 (F) (cf. annexe 3).

Lors des enquêtes, expertises ou audits complémentaires demandés par la personne publique, les procédures et les enregistrements afférents sont accessibles à la personne publique ou à son représentant désigné dans le marché (articles 4.1 et 5 du CAC/AQF).

2. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE.

Le CAC / DGA/2000 ;

Le CAC / AQF / 2000 ;

Les normes de la série ISO 9000 : 2000 (F) ;

L'ISO 10007 (F). Management de la qualité. Lignes directrices pour la gestion de configuration.

3. RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE.

3.1. **Rappels.**

Le titulaire a la responsabilité de livrer un produit conforme réalisé selon les clauses contractuelles et les stipulations réglementaires (article 3.1 du CAC/AQF/2000).

Il présente aux opérations de vérification un produit accompagné des preuves demandées contractuellement.

(7) Ceci bien que les marchés de réparation soient des marchés de transfert de responsabilité, non de transfert de propriété.

3.2. Le titulaire matérialise cette conformité en joignant au produit présenté :

- un état (ou déclaration) de configuration, qui inclut les dérogations majeures ⁽⁸⁾ et la liste récapitulative des dérogations mineures (8) attachées à ce produit ;
- un certificat (ou déclaration) de conformité, par lequel il déclare :
 - que sa composition est celle de l'état de configuration, individuel ou de lot, joint ;
 - qu'il est exempt de non-conformités critiques ;
 - qu'il est exempt de non-conformités majeures et mineures autres que celles mentionnées dans l'état de configuration.

3.3. Le contenu de l'état de configuration est défini dans le C.C.T.P. du marché. Dans le silence du marché, il est constitué d'un identifiant individuel ou de lot.

3.4. Le titulaire doit tenir à la disposition de la personne publique, ou de son représentant désigné, les preuves et enregistrements prévus au titre du marché découlant de la mise en œuvre des processus de maîtrise des produits présentant des non-conformités, ainsi que les informations et documentations nécessaires à l'analyse de ces preuves et enregistrements.

Dans le silence du marché, il s'agit des procédures et enregistrements ayant permis au titulaire de :

- détecter, en temps utile, les non-conformités des produits, des procédures ou des procédés imposés ;
- identifier et gérer chaque produit non-conforme de manière à éviter son utilisation dans la suite du processus ou sa fourniture, non intentionnelle ;
- identifier les conséquences de la non-conformité et la caractériser selon les critères définis à l'article 4 ;
- statuer sur le devenir du produit concerné (utilisé en l'état, corrigé, rebuté) ;
- enregistrer la décision prise ;
- organiser les opérations ultérieures de rebut ou d'utilisation du produit non-conforme de façon que ce dernier reste identifié comme étant non-conforme ;
- vérifier en temps utile que chacun des processus précédents se déroule d'une façon maîtrisée.

3.5. Le titulaire conserve les enregistrements relatifs au traitement des non-conformités pendant la durée précisée dans le marché. Sauf stipulation particulière du marché, cette durée est de 10 ans.

La personne publique ou son représentant désigné peuvent consulter ces enregistrements pendant la durée de conservation.

4. TRAITEMENT DES NON-CONFORMITÉS ET ÉMISSION DES DEMANDES DE DÉROGATION PAR LE TITULAIRE.

4.1. Caractérisation des non-conformités.

Toute non-conformité est caractérisée par un classement selon les répercussions engendrées :

- au niveau d'un article de configuration étatique ou, si ces derniers ne sont pas définis, au niveau d'un équipement ou ensemble fonctionnellement majeur ou critique et/ou au niveau système d'armes dans les autres cas ;
- au niveau de l'ensemble des utilisations possibles dans le cas où le produit a des emplois multiples dans des matériels livrés à des utilisateurs ;
- au niveau d'emploi du produit lorsque celui-ci est directement livrable à l'utilisateur, en particulier pour les articles faisant l'objet d'une livraison dans le cadre des opérations de maintenance.

(8) Les dérogations majeures et mineures (dans le contexte du § 1.1) sont caractérisées aux § 4.1 et 4.3.

Ce classement est fonction de critères de gravité (critique, majeur et mineur) définis en annexe 1.

4.2. Traitement des non-conformités par le titulaire - Devenir du produit.

4.2.1. Le titulaire classe toute non-conformité, selon les répercussions qu'elle engendre, en respectant un processus qui lui permet d'assurer que la décision de classement de la non-conformité est prise à un niveau adéquat de connaissance et de compétence. Il peut déléguer la décision à un sous-traitant mais il en reste responsable vis-à-vis de la personne publique ou de son représentant désigné.

4.2.2. Le titulaire statue sur le devenir du produit.

4.2.2.1. Produit présenté en l'état.

Le titulaire décide de présenter le produit avec cette non-conformité. Il établit une demande de dérogation conformément au paragraphe 4.3 et aux annexes 1 et 2.

4.2.2.2. Produit non-conforme faisant l'objet d'une correction ⁽⁹⁾.

Le titulaire décide de corriger le produit. À l'issue de cette correction, le produit :

— présente encore une non-conformité : le titulaire le vérifie à nouveau et statue sur la non-conformité résiduelle ;

— est remis en conformité : le titulaire établit les preuves de la mise en conformité de ce produit et de l'absence de risque de régression ; il s'assure, en cas de risque de régression, que le produit sera de nouveau vérifié avant utilisation ou présentation aux opérations de vérification.

Dans tous les cas, les enregistrements conservent la trace des opérations de correction.

4.2.2.3. Produit non-conforme rebuté.

Le titulaire décide de rebuter le produit pour l'utilisation prévue, sans le présenter à la personne publique ou à son représentant désigné.

Les produits présentant une non-conformité critique, inacceptables en l'état, rentrent dans cette classe.

Le titulaire assure que tout produit rebuté reste identifié et maîtrisé de façon à empêcher son utilisation ou son intégration non intentionnelle après décision de rebut.

4.3. Établissement des demandes de dérogations par le titulaire.

En complément de l'application des dispositions des articles 3 à 4.2 du présent document, le titulaire répertorie, identifie et documente les demandes de dérogation.

Il classe les dérogations en majeures et mineures selon le classement de la non-conformité et en prenant en compte des effets cumulatifs (cf. § 4.3.5.). Il les traite conformément aux prescriptions ci-après.

4.3.1. Cas des dérogations classées majeures :

Dans le silence du marché, les exigences exprimées ci-après représentent les exigences minimales à respecter.

4.3.1.1. Le titulaire rédige ou fait rédiger une demande de dérogation majeure conforme à l'annexe 2.

4.3.1.2. Il accompagne sa demande d'un document justificatif (cf. annexe 1) relatif à l'incidence de la non-conformité sur l'article ou l'équipement retenu pour le classement de la non-conformité, ainsi que sur le système complet.

(9) Correction : cf. ISO 9000:2000 (F), § 3.6.6 et schéma A-9.

4.3.1.3. Il identifie les articles concernés par cette demande et assure la traçabilité des documents associés.

4.3.1.4. Le titulaire adresse les demandes de dérogation majeure à la personne publique, avec copie à l'autorité responsable de l'AQF auprès de l'entité du titulaire qui émet le document.

4.3.2. *Cas des dérogations classées mineures.*

Dans le silence du marché, les exigences exprimées ci-après représentent les exigences minimales à respecter.

4.3.2.1. Le titulaire rédige ou fait rédiger une demande de dérogation mineure.

4.3.2.2. Il la présente, pour décision, à l'autorité interne compétente qu'il a nommée [cf. § 8.2.4 de l'ISO 9001 : 2000 (F)].

4.3.2.3. Il diffuse mensuellement la liste des nouvelles dérogations mineures à la personne publique et à son représentant désigné. La personne publique et son représentant désigné reçoivent copie, avant la présentation du produit, des dérogations mineures demandées suite à la fourniture des listes.

4.3.2.4. Lors de la présentation du produit, le titulaire fournit la liste récapitulative des dérogations mineures. Il présente toute dérogation demandée.

4.3.3. La liste des dérogations mineures et toutes les dérogations sont consultables sur place à tout moment par la personne publique ou son représentant désigné.

4.3.4. Sauf stipulation contraire du marché, une demande de dérogation ne porte que sur une quantité limitée de produits de même définition ou une durée limitée de la même production.

4.3.5. *Effet cumulatif.*

Des non-conformités différentes peuvent être découvertes sur le même produit à des dates différentes ou par des services différents.

La décision de classement d'une non-conformité (et de la dérogation associée) est alors prise en tenant compte de l'effet cumulatif des non-conformités précédemment constatées sur ce produit. Cet effet peut être pris en compte à tout niveau d'intégration par le titulaire.

4.4. **Cas particulier des demandes de dérogation avant production** ⁽¹⁰⁾.

4.4.1. Quand le titulaire peut prévoir l'existence d'une non-conformité d'un produit par rapport aux clauses du marché avant sa mise en production, il doit présenter une demande de dérogation.

4.4.2. Cette non-conformité est classée et traitée selon les prescriptions des articles 4 et 5 du présent document.

4.5. **Transmission, enregistrement et suivi des demandes de dérogation.**

4.5.1. Des dispositions particulières peuvent être prévues dans le marché ou lors de la réunion de lancement de l'assurance qualité des fournitures relative au marché. La transmission des documents sur un support informatique est recommandée.

4.5.2. Le titulaire tient ou fait tenir à jour un registre ⁽¹¹⁾ de l'ensemble des demandes de dérogation qu'il a émises au titre des produits d'un marché et/ou d'un ensemble de marchés. Ce registre, consultable par la personne publique ou son représentant désigné, doit permettre d'identifier :

— l'ensemble des non-conformités afférentes à l'exemplaire ou au lot présenté ;

(10) Aussi désignées « déviations ».

(11) La liste des dérogations pourra être issue de ce registre.

- le statut des demandes de dérogation (en cours d'instruction, en attente de réponse, annulées, concédées) ;
- l'avancement des actions (corrective, de réparation, d'échange) lorsqu'elles ont été prévues.

5. TRAITEMENT PAR LA PERSONNE PUBLIQUE DES DEMANDES DE DÉROGATION.

5.1. À partir de l'examen des documents transmis par le titulaire, soit la personne publique, soit son représentant désigné peut :

- demander la remise en conformité ;
- demander des compléments d'informations au titulaire (dont la transmission d'une dérogation mineure) ;
- modifier le classement d'une dérogation ;
- concéder la demande de dérogation présentée ;
- refuser la demande de dérogation présentée.

5.2. En concédant une dérogation, soit la personne publique, soit son représentant désigné, autorise le titulaire à présenter aux opérations de vérification le(s) produit(s) concerné(s) par cette dérogation. La personne publique, ou son représentant désigné, peut concéder la dérogation :

- moyennant l'application d'une réfaction sur le montant du lot correspondant à ce produit (cf. article 6.2) ;
- à titre gratuit.

5.3. La personne publique, ou son représentant désigné, prend sa décision et renvoie la demande de dérogation renseignée au titulaire, qui l'archive.

5.4. La décision de concéder ou non une dérogation sur un produit ne préjuge en rien des décisions ultérieures soit de la personne publique, soit de son représentant désigné, pour des demandes identiques du titulaire, portant ou non sur le(s) même(s) exemplaire(s).

6. DÉCISIONS DE LA PERSONNE PUBLIQUE LORS DE LA PRÉSENTATION D'UN PRODUIT NON-CONFORME.

À l'issue des opérations de vérification, la personne publique prononce sa décision. Elle prend en compte l'ensemble du produit, les décisions déjà prises sur les non-conformités du produit présenté et les risques liés au cumul des non-conformités.

6.1. Elle peut prononcer :

- la réception, avec éventuellement une réfaction, pour un produit présentant des non-conformités pour lesquelles elle a concédé la demande de dérogation ;
- l'ajournement et demander :
 - les compléments d'information prévus à l'article 4.4 non encore parvenus en réponse à une première demande ;
 - la remise en conformité du produit pour des non-conformités auxquelles le titulaire peut encore remédier dans un délai court (compatible avec les besoins de l'utilisateur) ;
- le rejet de tout ou partie du produit.

6.2. Conformément aux CCAG/MI et PI (respectivement articles 31 et 33) et sauf stipulation contraire du marché, la personne publique détermine le montant de la réfaction associée aux demandes de dérogation lors de la présentation du produit non-conforme par le titulaire, notamment pour prendre en compte les effets cumulatifs.

La réfaction évaluée par la personne publique et notifiée au titulaire correspond au montant du manquement constaté par rapport aux non-conformités ou au prix de la correction.

7. LISTE DES DÉROGATIONS ACCOMPAGNANT LES PRODUITS LIVRÉS ⁽¹²⁾.

7.1. Le titulaire enregistre les dérogations majeures dans le document accompagnant le produit concerné chez l'utilisateur (document dont l'existence doit être prévue contractuellement : livret suiveur, fiche matériel ou document équivalent).

7.2. Si le marché le demande explicitement, le document liste également les dérogations mineures traitant des non-conformités qui, du fait de leur nature ou de leur répercussion au niveau de l'emploi, doivent être portées à la connaissance de l'utilisateur ou du réparateur (défaut d'aspect notamment).

8. AQF ET PROCESSUS DE TRAITEMENT DES NON-CONFORMITÉS.

La réunion de lancement de l'AQF prévue à l'article 6 du CAC/AQF/2000 permet, entre autres, de vérifier que les procédures de traitement des non-conformités et d'instruction des demandes de dérogation sont clairement définies (notamment l'imprimé support et les circuits de visas, de décision et de diffusion).

(12) Aussi désignées « dérogations enregistrables ».

ANNEXE I.

CLASSES DE NON CONFORMITÉS.

Non-conformité critique.

Une non-conformité d'un produit est classée critique si un des aspects suivants est affecté :

- la sécurité des personnes ;
- la sécurité nucléaire ou environnementale.

Non-conformité majeure.

Une non-conformité d'un produit est classée majeure lorsqu'elle n'est pas critique et si elle a pour effet de remettre en cause les exigences de la spécification technique de besoin relative au produit livrable ou d'entraîner une limitation ou le non-respect d'un des critères suivants :

- performances contractuelles du produit livrable (fonctionnelles, de sûreté de fonctionnement, ...) ;
- interchangeabilité lors de l'exploitation ou dans les opérations de maintenance autorisées à l'échelon de l'utilisateur ;
- accompagnement du produit livrable (documentation, livret suiveur, emballage,...).

Seront également classées non-conformité majeure :

- l'application d'une évolution non applicable répondant aux critères ci-dessus ;
- la non-application d'une évolution applicable répondant aux critères ci-dessus.

Non-conformité mineure.

Une non-conformité d'un produit est classée mineure si elle n'est ni critique ni majeure mais a pour effet de remettre en cause des exigences techniques contractuelles sans incidence sur l'obtention des performances contractuelles du produit livrable ni sur l'interchangeabilité lors de l'exploitation ou dans les opérations de maintenance autorisées à l'échelon utilisateur.

Sera également classée non-conformité mineure :

- l'application d'une évolution non-approuvée par la personne publique ou son représentant désigné et présentant les critères ci-dessus.

Les non-conformités mineures listées par le titulaire à partir du niveau de visibilité défini dans le marché (cf. § 1.1 et 4.1) sont diffusées à la personne publique conformément au paragraphe 4.3.2.3.

Document ou Dossier Justificatif.

Ce dossier est rédigé quand la non-conformité ne peut pas être décrite d'une façon simple, quand elle doit être justifiée ou encore sur demande de la personne publique. Il permet à la personne publique de mesurer le caractère recevable de la demande de dérogation. Il contient notamment :

- les éléments qui ont amené le titulaire à présenter sa demande ;
- le nom et les coordonnées des différentes personnes concernées.

Il doit être instruit d'une part au niveau du produit (article de configuration en général) retenu pour définir le classement de la non-conformité et d'autre part au niveau de l'ensemble supérieur.

ANNEXE 2.

RUBRIQUES OBLIGATOIRES DES DEMANDES DE DÉROGATION.

IDENTIFICATION DE LA DEMANDE DE DÉROGATION.

La demande de dérogation doit être identifiée sans ambiguïté afin de suivre ses évolutions éventuelles. Cette identification doit comprendre :

- le nom du programme (de l'affaire, du projet, ...);
- le nom du demandeur;
- un numéro d'ordre suivi éventuellement d'un indice. Il n'est plus réutilisable même si la demande a été refusée ou annulée en cours de procédure;
- un nombre de pages de l'Imprimé de Demande de Dérogation lors de sa création par le DEMANDEUR (IDD O);
- les dérogations précédentes dans le cas où la non-conformité aurait déjà fait l'objet de demandes.

A. IDENTIFICATION DU DEMANDEUR (service du titulaire demandant la dérogation).

- A1 - Société.
- A2 - Usine.
- A3 - Service du demandeur et référence de la personne à contacter.

B. IDENTIFICATION DU PRODUIT.

- B1 (*) - Désignation du programme (de l'affaire, du projet, ...) si connu.
 - B2 - Ensemble supérieur (ou article de configuration) intégrant le produit en dérogation (si connu).
 - B3 (*) - Marché ou commande.
 - B4 (*) - Identification du client.
 - B5 - Appellation de définition du produit non conforme.
 - B6 - Identification du produit non conforme dans le dossier de définition.
 - B7 - Numéro de série ou de lot du produit.
 - B8 - Quantité de produits de même définition, présentant la (ou les mêmes) non-conformité(s) et faisant l'objet de la demande.
 - B9 (*) - Affectation du produit (si connue).
- (*) Nota : B1, B3, B4 et B9 : voir R3.

C. DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITÉ.

- C1 - Libellé et description de la non-conformité.
- C2 - Références des documents joints.
- C3 - Solution de correction ou de substitution (le cas échéant).
- C4 - Cause de la non-conformité.
- C5 - Actions correctives (Délai - Responsable).
- C6 - Service demandeur (daté - signé).

D. INSTRUCTION DE LA DEMANDE DE DÉROGATION.

DO - Avis et visa du demandeur incluant :

DO.1 - Avis du demandeur sur l'acceptabilité de la demande.

DO.2 - Incidence sur les opérations ultérieures de production.

DO.3 - Incidence sur la maintenance : les opérations de maintenance, les bancs de maintenance, l'applicabilité de la documentation d'utilisation et de maintenance, etc.

DO.4 - Limite d'utilisation ou affectation du produit non conforme avec règle de repérage à préciser (voir R4).

DO.5 - Classement de la non-conformité et critère d'enregistrabilité.

DO.6 - Avis du titulaire.

D1 - Avis et visa de l'autorité responsable de l'AQF portant sur les points C et D en renseignant obligatoirement la rubrique au point DO.5 sur le classement de la non-conformité. (voir R4)

E. DÉCISION.

E1 - Nature de la décision.

E2 - Identification du décideur (personne publique ou son délégataire pour les majeures, de l'autorité interne compétente pour les mineures).

E3 - Visa et date.

Remarques.

R1 : Les rubriques d'identification et de description de la non-conformité sont à remplir pour les dérogations majeures et les dérogations mineures. Pour les dérogations mineures, le demandeur s'engage, en renseignant les cases (par un « sans objet » par exemple), sur l'absence d'incidence (sur les performances, l'interchangeabilité, ...) pour justifier sa proposition de classement de la non-conformité en « mineure » (y compris en prenant en compte les effets cumulatifs).

R2 : Les rubriques sur la décision sont à renseigner, que la dérogation soit mineure (décision du titulaire) ou majeure (décision de la personne publique ou de son délégataire).

R3 : Les rubriques B1, B3, B4, B9 seront renseignées pour les dérogations mineures si l'information est accessible.

R4 : Les rubriques DO.6 et D1 sont spécifiques aux dérogations majeures, sauf exigence particulière du marché.

ANNEXE 3.

ÉLÉMENTS DE L'ISO 9001 : 2000 (F) TRAITANT DES NON-CONFORMITÉS DU PRODUIT.

Les éléments qui suivent sont donnés à titre indicatif pour aider à la compréhension du CAC NC. Ils ne sont pas exhaustifs.

1. Détection des non-conformités.

ISO § 8.1 : « L'organisme doit planifier et mettre en œuvre les processus de surveillance, ... pour :

a) démontrer la conformité du produit, ... »

2. Non-conformité de processus.

ISO § 7.5.2 : « L'organisme doit valider tout processus de production et de préparation du service dont les éléments ne peuvent être vérifiés par une surveillance ou une mesure effectuée a posteriori ...

La validation doit démontrer l'aptitude de ces processus à réaliser les résultats planifiés. ... »

Voir également le § 8.2.3 sur les processus du SMQ.

3. Identification et gestion des produits non-conformes.

ISO § 8.3 : « L'organisme doit assurer que le produit qui n'est pas conforme aux exigences relatives au produit est identifié et maîtrisé de manière à empêcher son utilisation ou fourniture non intentionnelle... »

4. Identification en temps utile.

ISO § 8.2.4 : « Ceci ⁽¹³⁾ doit être effectué à des étapes appropriées ... conformément aux dispositions planifiées (voir 7.1) ».

5. Devenir du produit.

ISO § 8.3 : « L'organisme doit traiter le produit non conforme de l'une ou plusieurs des manières suivantes :

a) ... éliminer la non-conformité détectée,

b) en autorisant son utilisation, ..., par dérogation accordée par une autorité compétente

c) ...empêcher son utilisation ou son application prévue à l'origine. »

6. Enregistrement de la décision prise.

ISO § 8.3 : « Les enregistrements de la nature des non-conformités et toutes actions ultérieures entreprises, y compris les dérogations obtenues, doivent être conservés (voir 4.2.4). »

Et ISO § 8.2.4 : « La preuve de la conformité aux critères d'acceptation doit être conservée. Les enregistrements doivent indiquer la (les) personne(s) ayant autorisé la libération du produit (voir 4.2.4). ».

7. Le produit non-conforme reste identifié.

ISO § 8.3 : « L'organisme doit assurer que le produit qui n'est pas conforme aux exigences relatives au produit est identifié et maîtrisé de manière à empêcher son utilisation ou fourniture non intentionnelle ».

Et **ISO § 8.2.4 :** « La libération du produit ne doivent pas être effectuées avant l'exécution satisfaisante de toutes les dispositions planifiées (voir § 7.1), sauf approbation par une autorité compétente... »

8. Maîtrise des processus du SMQ.

(13) La surveillance et la mesure des caractéristiques du produit.

ISO § 8.2.3 : « Ces méthodes ⁽¹⁴⁾ doivent démontrer l'aptitude des processus à atteindre les résultats planifiés. Lorsque les résultats planifiés ne sont pas atteints, des corrections et des actions correctives doivent être entreprises, comme il convient, pour assurer la conformité du produit ».

(14) Notamment de surveillance du SMQ.