



CONSIGNE

Non conformité sur le produit (ou service) : comment réagir ?

POINT VOCABULAIRE (d'après ISO 9000 version 2015) :

Non conformité : non-satisfaction d'une exigence.

*NB : rappel sur **Exigence** : besoin ou attente formulé, généralement implicite ou obligatoire. Les exigences peuvent être générées par différentes parties intéressées [dont les clients], ou par l'organisme lui-même.*

OBJECTIF DE L'ACTIVITÉ

Comprendre comment gérer une non-conformité apparue sur le produit ou le service réalisé.

DEROULEMENT PAS A PAS

Vous êtes Responsable qualité d'une entreprise agro-alimentaire. Un développement de champignons sur le produit emballé a été identifié par le laboratoire interne. Vous avez donc enregistré une non-conformité.

- ⇒ Précisez quelle est l'exigence que votre entreprise ne respecte pas avec ce problème
- ⇒ Indiquez ce que vous allez faire immédiatement (actions curatives) de manière à éviter la mise en danger du client et supprimer la non-conformité
- ⇒ Indiquez comment vous allez procéder ensuite (actions correctives) pour faire en sorte que ce problème ne se reproduise pas
- ⇒ Comparez vos propositions avec le corrigé fourni.

MODALITÉS

Temps estimé pour la réalisation de cette activité : 15 min.

Evaluation : Cette activité n'est pas évaluée (sauf si vous êtes dans un cursus tutoré auquel cas votre établissement d'inscription vous indiquera les modalités d'évaluation).