



SYLOB

Support de formation

Fiche de non-conformité (FNC)

Date de dernière mise à jour : 23/07/2021

Version du produit : S9-V6

Niveau opérationnel

Rédacteur : Yoann MILHEAU

Objectifs :

Utilisation de la fiche de non-conformité

Sommaire :

[Flux général](#)

[Identification](#)

[Origine](#)

[Traitement](#)

[Coûts](#)

[Action qualité & clôture](#)

[Annexes](#)

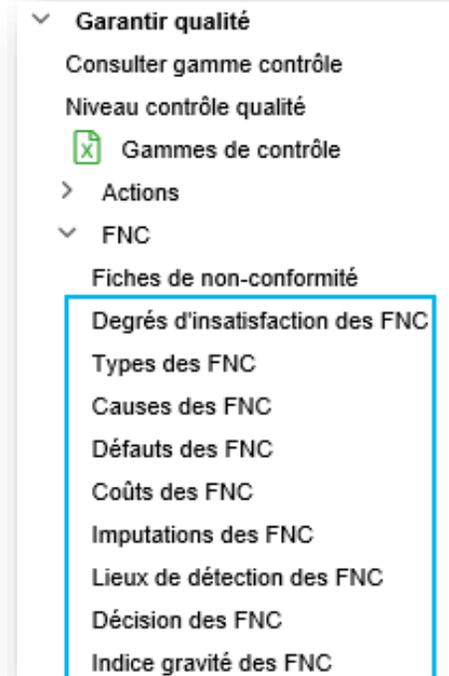
Fiche de non-conformité (ou FNC) : Une fiche de non-conformité est un document émis suite à une non satisfaction d'une exigence, ou la déviation vis-à-vis d'une procédure normée ou spécifique.

Il s'agit d'un moyen pour signaler une non-conformité, pour permettre de réaliser une analyse des causes et mettre en place un ou des plan(s) d'actions dans un but d'amélioration continue.



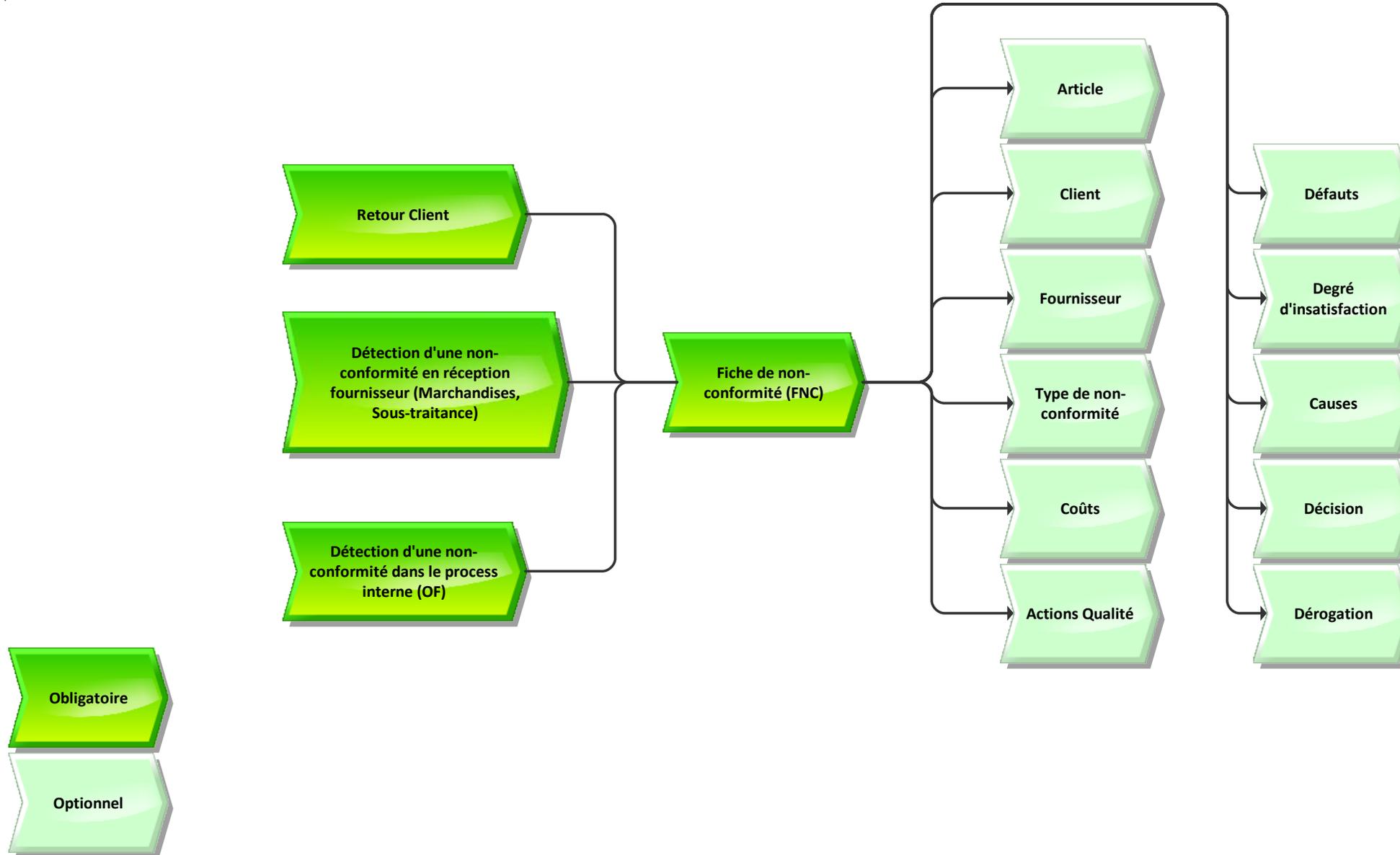
De nombreuses entités annexes gravitent autour des fiches de non-conformité.

→ Afin d'utiliser au mieux le module qualité, il est recommandé de réfléchir à préremplir ces différentes entités.





Flux général



Liste des activités à partir desquelles il est possible de déclarer une FNC :

- Gérer les fiches de non-conformité
- Créer une action qualité
- Contrôle qualité en réception fournisseur
- Contrôle qualité en réception sous-traitance
- Déclaration d'une fabrication
- Déclaration d'une production
- Créer une intervention SAV



Identification

Libellé : Une FNC est identifiée par son libellé et par son code qui est géré automatiquement via un compteur de la société (voir le compteur CODE_FNC dans "gérer les compteurs").

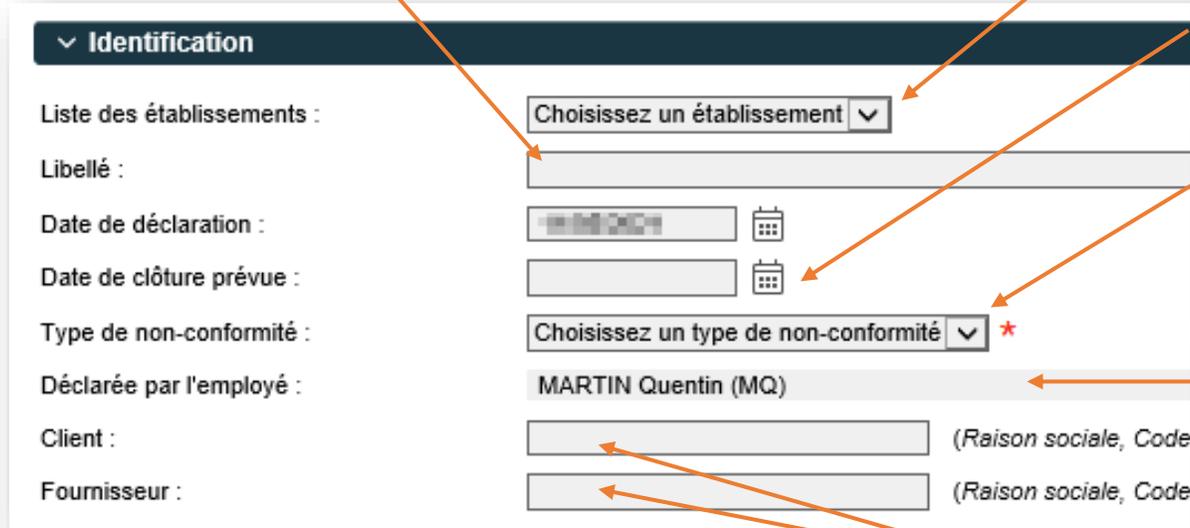
Liste des établissements : Lorsque la gestion du multi-établissement est activé, il est possible d'affecter une FNC à un établissement.

Date de clôture prévue: Permet de fixer un objectif sur le délai de traitement de la FNC.

Type de non-conformité: Permet de qualifier le type de non-conformité (voir activité "Gérer les types de non-conformité").

Déclarée par l'employé: Permet d'identifier la personne qui a déclaré la non-conformité (par défaut il s'agit de l'employé associé à l'utilisateur connecté).

Client / Fournisseur: Permet de définir si la non-conformité provient d'un client, d'un fournisseur, des deux ou si elle est interne (client et fournisseur non renseignés).



▼ Identification

Liste des établissements : Choisissez un établissement ▼

Libellé :

Date de déclaration : 

Date de clôture prévue : 

Type de non-conformité : Choisissez un type de non-conformité ▼ *

Déclarée par l'employé : MARTIN Quentin (MQ)

Client : (Raison sociale, Code)

Fournisseur : (Raison sociale, Code)



Origine

Origine: l'origine de la non-conformité peut être multiple

Origine		
Réception :	<input type="text"/>	(Code, Référence) 🔍
Livraison :	<input type="text"/>	(Livraison, Référence) 🔍
Avoir fournisseur :	<input type="text"/>	(Code, Référence) 🔍
Avoir client :	<input type="text"/>	(Code, Référence) 🔍
Ordre de fabrication :	<input type="text"/>	(Code de l'OF, Référence) 🔍
Ordre de fabrication secondaire :	<input type="text"/>	(Code de l'OF, Référence) 🔍
Retour attendu le :	<input type="text"/> 📅	
Article :	<input type="text"/>	🔍
Lieu de détection :	<input type="text"/>	(Libellé, Code) 🔍

 Lorsque l'on précise l'origine de la non-conformité plusieurs champs se remplissent automatiquement.
(Par exemple pour une origine en réception, le fournisseur et l'article se renseignent automatiquement.)

 Si l'article concerné est sérialisé ou alloti, on peut indiquer plusieurs numéros de série ou un numéro de lot.

La quantité doit être en conformité avec le nombre de numéros de série sélectionnés.

Origine

Réception : (Code, Référence) 🔍

Livraison : (Livraison, Référence) 🔍

Avoir fournisseur : (Code, Référence) 🔍

Avoir client : (Code, Référence) 🔍

Ordre de fabrication : (Code de l'OF, Référence) 🔍

Ordre de fabrication secondaire : (Code de l'OF, Référence) 🔍

Retour attendu le : 📅

Article : 🔍

Lieu de détection : (Libellé, Code) 🔍

Description / constat :

Degré d'insatisfaction : ▼

Retour attendu le : Permet de programmer ou d'indiquer que le client va retourner la marchandise défectueuse.

Lieu de détection: en complément du type et de l'origine cela peut permettre d'identifier plus facilement l'origine du problème (lieux à définir via l'activité "Gérer les lieux de détection de non-conformité").

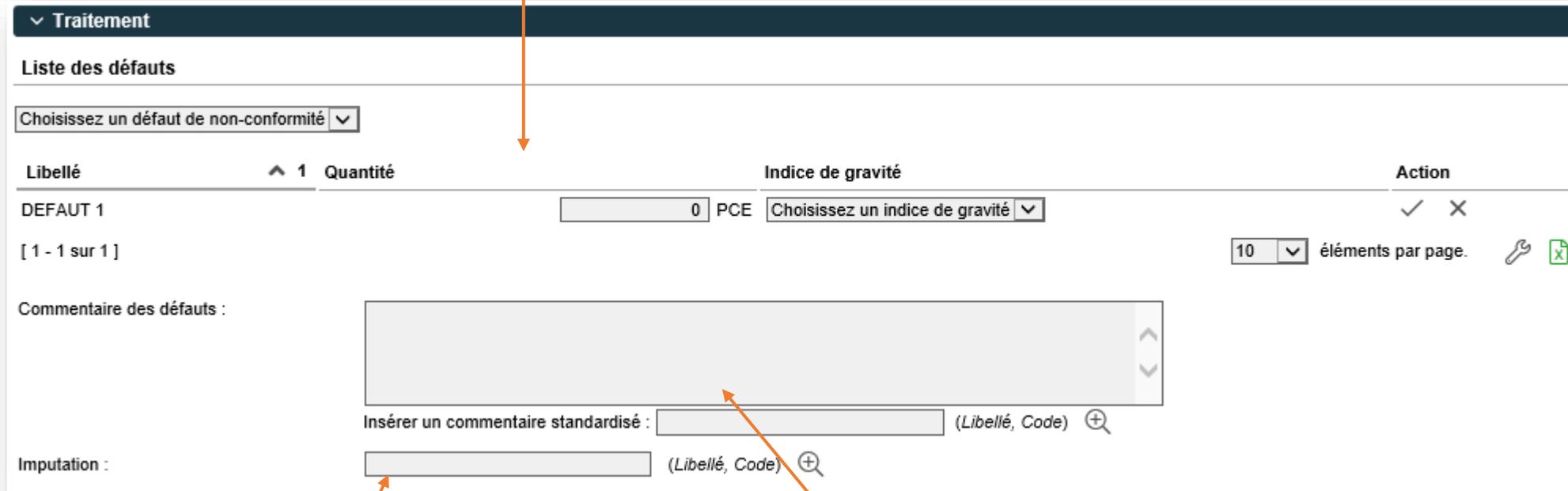
Description / constat : Constitue les premiers éléments de la non-conformité (texte libre).

Degré d'insatisfaction: le degré d'insatisfaction peut donner lieu à des actions plus ou moins importantes (les degrés sont à définir via l'activité "Gérer les degrés d'insatisfaction de non-conformité").



Traitement

Liste des défauts: les défauts doivent avoir été référencés auparavant via l'activité "Gérer les défauts de non-conformité". Pour chaque défaut il est possible d'indiquer la quantité et l'indice de gravité (définition depuis "gérer les indices de gravité des défauts de non-conformité").



Libellé	Quantité	Indice de gravité	Action
DEFAULT 1	0	PCE	Choisissez un indice de gravité

[1 - 1 sur 1]

10 éléments par page.

Commentaire des défauts :

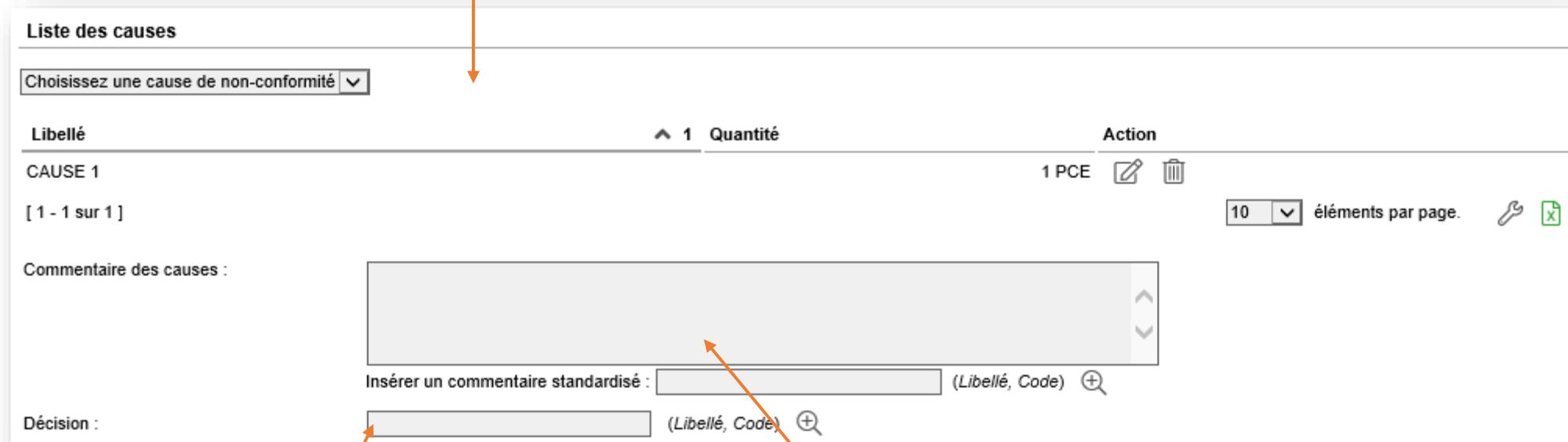
Insérer un commentaire standardisé : (Libellé, Code)

Imputation : (Libellé, Code)

Imputation: les imputations possibles doivent avoir été référencées auparavant via l'activité "Gérer les imputations de non-conformité".

Commentaire des défauts : en plus de l'imputation et de la liste des défauts ou en remplacement, il est possible de donner des précisions sur les défauts constatés.

Liste des causes: les causes doivent avoir été référencées auparavant via l'activité "Gérer les causes de non-conformité". Pour chaque cause, il est possible d'indiquer la quantité.



Liste des causes

Choisissez une cause de non-conformité ▾

Libellé	Quantité	Action
CAUSE 1	1 PCE	 

[1 - 1 sur 1] 10 ▾ éléments par page.  

Commentaire des causes :

Insérer un commentaire standardisé : (Libellé, Code) 

Décision : (Libellé, Code) 

Décision : les décisions possibles doivent avoir été référencées auparavant via l'activité "Gérer les décisions de non-conformité".

Commentaire des causes : en complément de la liste des causes ou en remplacement, il est possible de donner des précisions sur les causes relevées.

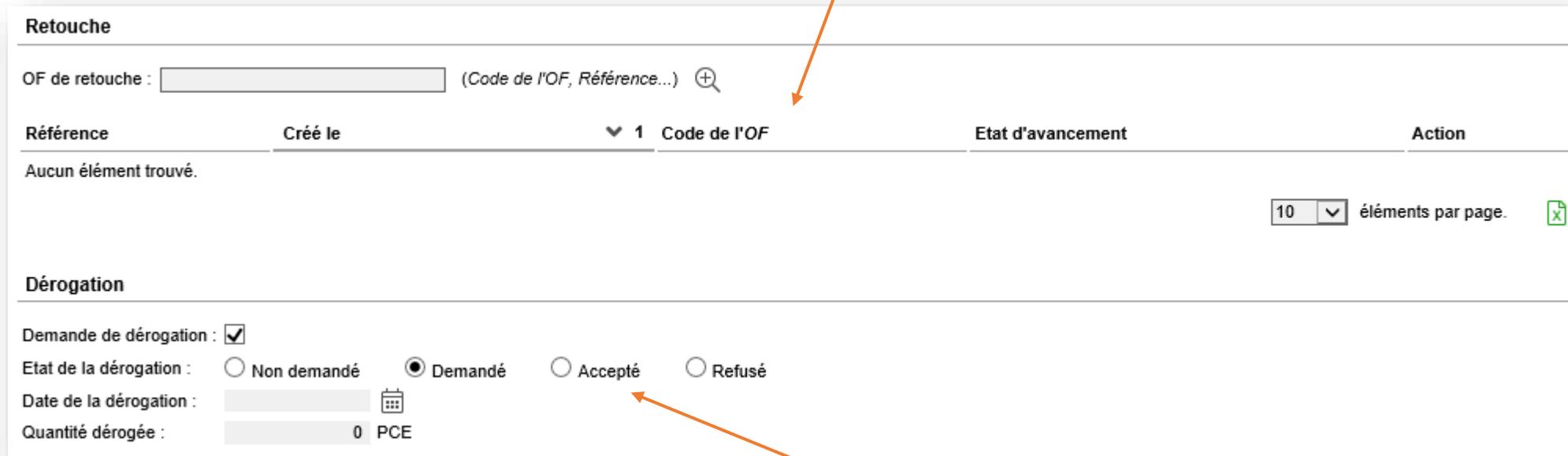
Exemples de décisions :

- **Décisions stratégiques** : Elles sont prises par la direction générale de l'entreprise. Elles concernent les orientations générales de l'entreprise. Elles ont une implication sur le long terme et engagent l'avenir de l'entreprise. Elles comportent un risque important.
- **Décisions tactiques** : Elles sont prises par le personnel d'encadrement de l'entreprise. Elles ont une implication sur le moyen terme et des conséquences importantes pour l'entreprise. Elles comportent un risque moyen.
- **Décisions opérationnelles** : Elles ont une portée limitée et comportent un risque mineur. Elles sont prises par le personnel d'encadrement ou les employés.



Renseigner des défauts et des causes (ainsi que leurs quantités) permet d'effectuer des statistiques et de mettre en évidence des défauts ou des causes qui se répètent.

OF de retouche: Permet de préciser s'il y a un ou plusieurs OF pour retoucher les pièces suite à la détection de la non-conformité.



Retouche

OF de retouche : (Code de l'OF, Référence...) 🔍

Référence	Créé le	Code de l'OF	Etat d'avancement	Action
Aucun élément trouvé.				

10 éléments par page. 📄

Dérogation

Demande de dérogation :

Etat de la dérogation : Non demandé Demandé Accepté Refusé

Date de la dérogation : 📅

Quantité dérogée : 0 PCE

Dérogation: Permet d'indiquer s'il y a une demande de dérogation liée à cette non-conformité et de la suivre. Cela permet aussi de préciser l'état d'avancement de la dérogation ainsi que les quantités dérogées.



Il existe des restrictions d'accès pour le bloc "Dérogation" mais aussi individuellement sur les attributs "Demande de dérogation", "Etat de la dérogation", "Date de la dérogation" et "Quantité dérogée".



Coûts



Coûts			
Choisissez un coût de non-conformité			
Libellé	Montant	Action	
COUT1	200,00 €		

[1 - 1 sur 1] 10 éléments par page.  

Coûts : Il est possible d'indiquer une liste de coûts liés à une FNC. Le montant de chaque coût est initialisé par défaut mais peut être modifiable et personnalisable pour la FNC. Les coûts doivent avoir été au préalable référencés via l'activité "Gérer les coûts de non-conformité".



Action qualité & clotûre

La détection d'une FNC peut engendrer la mise en œuvre d'actions qualité.

Pour cela, il est possible de créer directement une action depuis la FNC ou bien d'affecter la FNC à des actions qualités existantes en cours de réalisation. Plusieurs actions peuvent découler de la FNC.



Clôture

Liste des actions

Ajouter une action Affecter une action existante...

Libellé	Créée le	Pilote	Fin prévue le	Etat d'avancement	Code	Action
Aucun élément trouvé.						

10 éléments par page.

Ajouter une action: Permet de créer une action qui va venir s'ajouter à la FNC.

Affecter une action existante: Permet d'associer une action existante à la FNC.

Clôture

Liste des actions

Filtrer les actions | Filtrer par colonne sélectionnée...

Libellé	N.°	Statut	En présence	En absence	Statut	Statut
Aucun élément trouvé.						

Commentaire de clôture :

Insérer un commentaire standardisé : (Libellé, Code) 🔍

Date de clôture réelle : 📅

Date de clôture réelle: c'est l'action de saisir une date de clôture réelle qui permet d'indiquer que la FNC est clôturée. Un commentaire de clôture permet d'apporter une précision.

Il est possible d'annuler la clôture avec la fonction présente sur la liste dans le menu "Autres actions".

- Action
- Consulter le retour fournisseur
 - Consulter le retour client
 - Consulter la réception
 - Consulter la livraison
 - Consulter l'ordre de fabrication
 - Consulter l'ordre de fabrication secondaire
 - Consulter l'avoir fournisseur
 - Consulter l'avoir client
 - Annuler la clôture**
 - Publier



Annexes

- Il est possible de publier les fiches de non-conformité (publication papier ou numérique).

Sélection :

Action :

Action

8/1

- Consulter le retour fournisseur
- Consulter le retour client
- Consulter la réception
- Consulter la livraison
- Consulter l'ordre de fabrication
- Consulter l'ordre de fabrication secondaire
- Consulter l'avoir fournisseur
- Consulter l'avoir client

Annuler la clôture

- L'adresse du destinataire est déterminé en fonction de l'origine avec une priorité donnée aux achats.
- L'ordre de recherche du destinataire est : retour fournisseur, réception, avoir fournisseur, avoir client, livraison, ordre de fabrication à la commande. Si aucun de ces éléments n'est renseigné la FNC demeure interne (pas d'adresse → et donc pas d'envoi numérisé).

 SOCIETE LUXMETAZEN

7 rue Marcel Dassault
81900 CAMBON D'ALBI
FRANCE

Tél :
Fax :
Email :

FRN1
51, grande rue Saint Michel
31400 TOULOUSE
FRANCE

Date	Type de non-conformité
18/03/2018	FOURNISSEUR

Non-conformité 0000053

Description / origine

FNC 1488870001

Fournisseur : Fournisseur de clôture
Réception : (000000) - 000001

GÉRER LES TÂCHES À RÉALISER / À VENIR

Ajouter... Modifier les valeurs par défaut...

Recherche sur les tâches à réaliser / à venir

+ Créer une recherche Ma dernière recherche

Recherche complète avec 2 éléments

> Détail de la recherche

Libellé	Code	Activation	Décalage	Action
<input type="checkbox"/> Fiches de non-conformité en retard de l'acheteur	Sylob_0091	Vrai	0 jours	   
<input type="checkbox"/> Fiches de non-conformité en retard du fournisseur	Sylob_0205	Vrai	0 jours	   



En dupliquant les tâches à réaliser/à venir fournies par Sylob, vous pouvez les personnaliser.

GÉRER LES INDICATEURS

[Ajouter...](#) [Planifier un calcul d'indicateurs](#) [Modifier les valeurs par défaut...](#)

Recherche sur les indicateurs ⓘ 🔄 ☰

[+ Créer une recherche](#) [Ma dernière recherche](#) [Indicateurs actifs pour le diagnostic](#) [Indicateurs actifs pour l'audit](#) [Par défaut](#)

Recherche complète avec 2 éléments

> [Détail de la recherche](#) ⓘ

Libellé	1	Famille de l'indicateur	Activation	Unité	Code	Action
<input type="checkbox"/> Nombre de fiches de non-conformité de l'acheteur		Contrôler la qualité (Sylob_0005)	Vrai		Sylob_0221 ⓘ	    
<input type="checkbox"/> Nombre de FNC du fournisseur		Réapprovisionner (Sylob_0004)	Vrai		Sylob_0107 ⓘ	    

[1 - 2 sur 2]

Sélection : [Tous](#) [Aucun](#)

50 éléments par page.  



En dupliquant les indicateurs fournis par Sylob, vous pouvez les personnaliser.
Vous pouvez aussi créer vos propres indicateurs.

- Le tableau de bord "Consulter les statistiques des fiches de non-conformité" est fourni par Sylob. Il utilise deux graphiques et 4 requêtes.



GÉRER LES TABLEAUX DE BORD

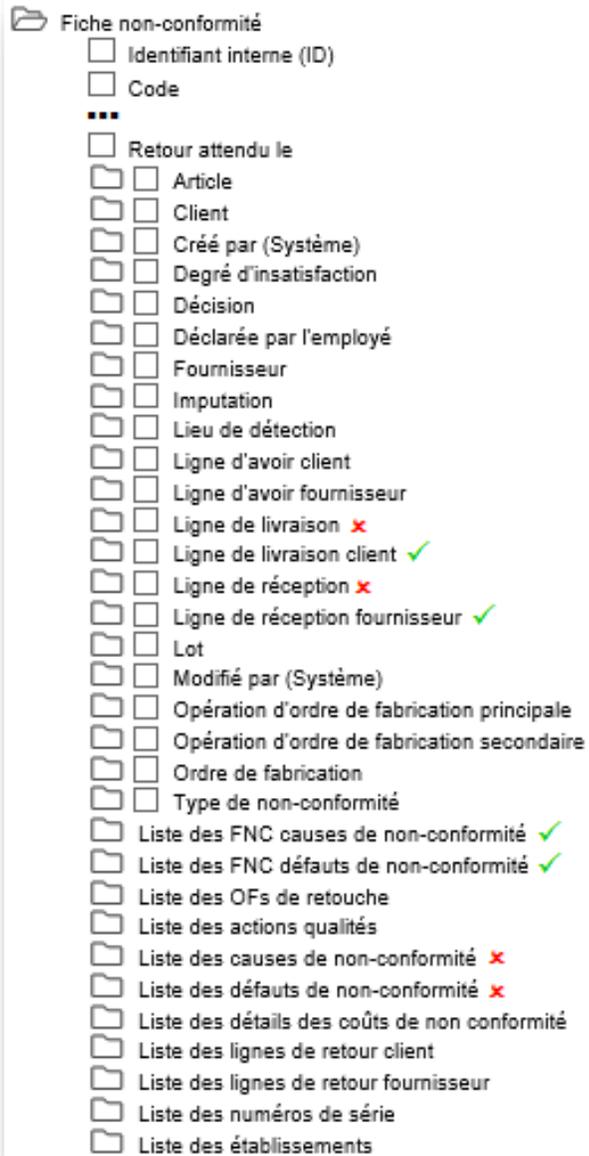
Consulter un tableau de bord

Code ⓘ : Sylob_0003 ⓘ
Libellé ⓘ : Consulter les statistiques des fiches de non-conformité
Libellé court ⓘ : Statistiques FNC
Entité ⓘ :
Condition de sélection ⓘ :
Actualisation automatique ⓘ :
Disposition ⓘ : 

> Liste des rôles

▼ Composition du tableau de bord

Graphique : Evolution mensuelle du nombre de non-conformités (Sylob_0004)	 	Graphique : Evolution mensuelle du coût des non-conformités (Sylob_0005)	 
Requête : Répartition des non-conformités par type (Sylob_0021)	 	Requête : Répartition des non-conformités par cause (Sylob_0023)	 
Requête : Répartition des non-conformités par insatisfaction (Sylob_0022)	 	Requête : Répartition des non-conformités par défaut (Sylob_0024)	 



- L'entité principale est "Fiche non-conformité". Attention, certains attributs et relations sont obsolètes (✗).
- En fonction de votre outil de reporting vous pouvez avoir accès à des analyses complémentaires.