

Versions 2015

Référentiel	ISO 9001 : 2015	ISO 14001 : 2015	OHSAS 18001 : 2007 <i>ILO-OSH : 2001</i>
	8.7 - 10.2 - 6.1	10.2 – 6.1	

Problème posé

Quelles sont les différences entre "une correction " et "une action corrective" ?
Comment s'assurer de leur efficacité ?

Réponse

Ces termes sont définis dans la norme ISO 9000. Les définitions ci-dessous livrent une approche plus pragmatique.

Correction :

La correction consiste à supprimer les effets de la non-conformité ; par exemple : tri d'un lot de pièces déclarées non conformes, suppression d'un bug dans un logiciel, traitement d'un sol souillé par un déversement.

La correction ayant pour but de supprimer ou réduire les conséquences de la non-conformité, elle doit être réalisée dans un délai bref.

L'efficacité d'une correction est le constat immédiat d'élimination des effets de la non-conformité constatée.

Nota : Les corrections sont aussi appelées « Actions curatives ».

Action corrective :

L'action corrective consiste, après avoir recherché les causes de la non-conformité, à définir et à engager les actions nécessaires pour supprimer ces causes et permettre ainsi d'éviter que cette non-conformité ne réapparaisse ; par exemple : modification des paramètres d'un processus pour supprimer les dépassements de seuils réglementaires de rejets, formation du personnel pour éviter des erreurs d'application des consignes.

Une même action corrective peut éventuellement concerner plusieurs non-conformités.

L'efficacité d'une action corrective se mesure a posteriori en s'assurant que le risque de réapparition de la non-conformité a disparu. Ceci se traduit par la suppression des causes et par le constat de non-réapparition de la non-conformité.

Nota : Les versions 2015 d'ISO 9001 et d'ISO 14001 ne citent pas expressément les actions préventives dans leurs exigences. Elles s'intègrent en amont dans la planification du système de management en tant qu'actions à mettre en œuvre face aux risques. (voir fiche pratique N°123)

Mot(s) clé(s) : Conception, Développement

Date de création : 18/12/1996

Date de modification : 20/03/2015

© Toute reproduction, intégrale ou partielle, faite en dehors d'une demande expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants droits ou ayants cause, est illicite.
Pour toutes remarques ou suggestions, merci d'envoyer un mail à l'adresse suivante : « regles-pratiques@afnor.org ».

afnor
CERTIFICATION

AFNOR Certification - Siège : 11, rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex – France
T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny