
 OFFICE LUXEMBOURGEOIS D'ACCREDITATION ET DE SURVEILLANCE	<b>P005 – Amélioration continue</b>			
	08.11.2019	Version 02	Page 1 de 3	

# P005

## Amélioration continue

Modifications : p. 2, 3

South Lane Tower I  
1, avenue du Swing  
L-4367 Belvaux  
Tél.: (+352) 2477 4360  
Fax: (+352) 2479 4360  
[olas@ilnas.public.lu](mailto:olas@ilnas.public.lu)  
[www.portail-qualite.lu](http://www.portail-qualite.lu)

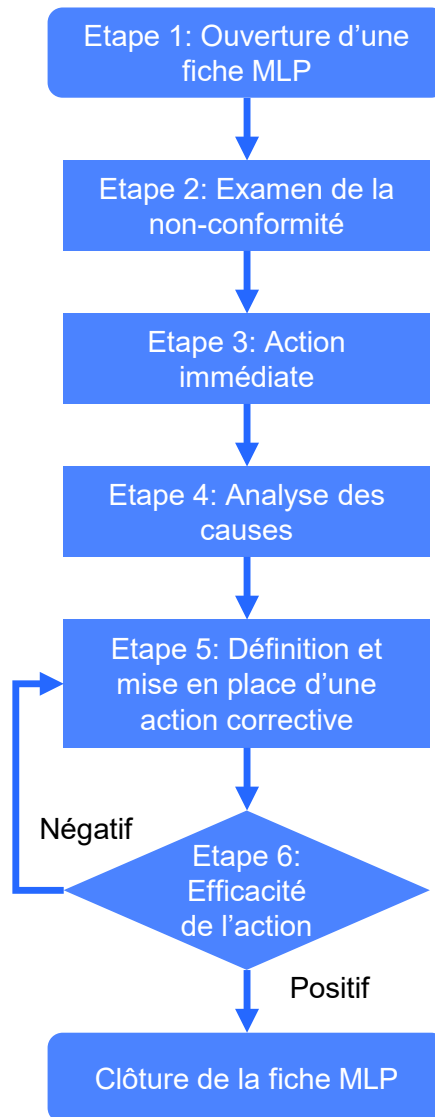
Vérifié par Monique Jacoby

Approuvé par Dominique Ferrand

## 1. Traitement des non-conformités

**Non-conformité** : Non satisfaction d'une exigence. Résultat d'un dysfonctionnement constaté par un agent de l'OLAS par rapport aux règles de fonctionnement du processus d'accréditation des OEC de l'OLAS, ou par un tiers dans le cadre d'un processus d'audit ou d'évaluation par les pairs.

**Action corrective** : action visant à éliminer les causes d'une non-conformité détectée.



Etape 1 : Tout agent de l'OLAS peut ouvrir une *F007 – fiche MLP d'amélioration* et la transmettre électroniquement au RQ dans le cadre de l'amélioration du processus d'accréditation des OEC.



Etape 2 : La non-conformité est examinée par le RQ afin de définir le type d'action à mener.

Etape 3 : le RQ peut définir en cas de besoin, la mise en place d'une action immédiate.

Etape 4 : Une analyse des causes est réalisée par le RQ, en collaboration avec l'agent concerné lorsque cela est nécessaire.

Etape 5 : L'action corrective définie est mise en place.

Etape 6 : Le RQ vérifie l'efficacité de l'action entreprise et clôture la fiche lorsque l'action a abouti.

 OFFICE LUXEMBOURGEOIS D'ACCREDITATION ET DE SURVEILLANCE	<b>P005 – Amélioration continue</b>			
	08.11.2019	Version 02	Page 3 de 3	

## **2. Identification des risques et opportunités**

**Action préventive** : action faisant suite à l'identification de risques et destinée à éliminer les causes de non-conformités potentielles.

**Action d'amélioration** : action faisant suite à l'identification d'opportunités et destinée à améliorer le système qualité sans être préventive.

Elles peuvent résulter également :

Les risques et opportunités sont identifiés à partir de :

- de la journée de la communauté de l'accréditation,
- de la revue de direction,
- l'audit interne,
- des réunions du CA,
- des réunions internes,
- des propositions faites par les auditeurs lors de la formation annuelle.

Des actions préventives ou d'amélioration peuvent également à tout moment être proposées au RQ par tout agent de l'OLAS.

## **3. Traitement des actions préventives et d'amélioration**

Le RQ ouvre une *F007 – fiche MLP ~~fiche d'amélioration~~* et la traite de la même façon que les actions correctives.