

## Qu'est ce qu'une NQM ? :

On entend par Non Qualité de Maintenance ou d'Exploitation, un événement ayant un impact sûreté ou production généré par une personne qui fait une action inappropriée dans la préparation ou la réalisation de son activité

### Exemples de NQM :

Coupure d'un fil électrique à l'intérieur du servomoteur 2RRI135VN	Métier :	Electricité
	Famille de REX :	NQ Maintenance
	Site émetteur:	Flanmarville
	Mots-clés :	Servomoteur, Quicklook, capot, fil, coupure
	Risque prépondérant :	Sûreté
	Applicabilité :	Tous paliers
	Repère Fonctionnel :	RRI135VN

#### Conséquences réelles :

La coupure du fil électrique a conduit à une indisponibilité à l'ouverture de la vanne 2RRI135VN pendant 33 minutes a induit une perte de la source froide des batteries RRM. Heureusement, cette indisponibilité n'a pas eu de conséquence significative.

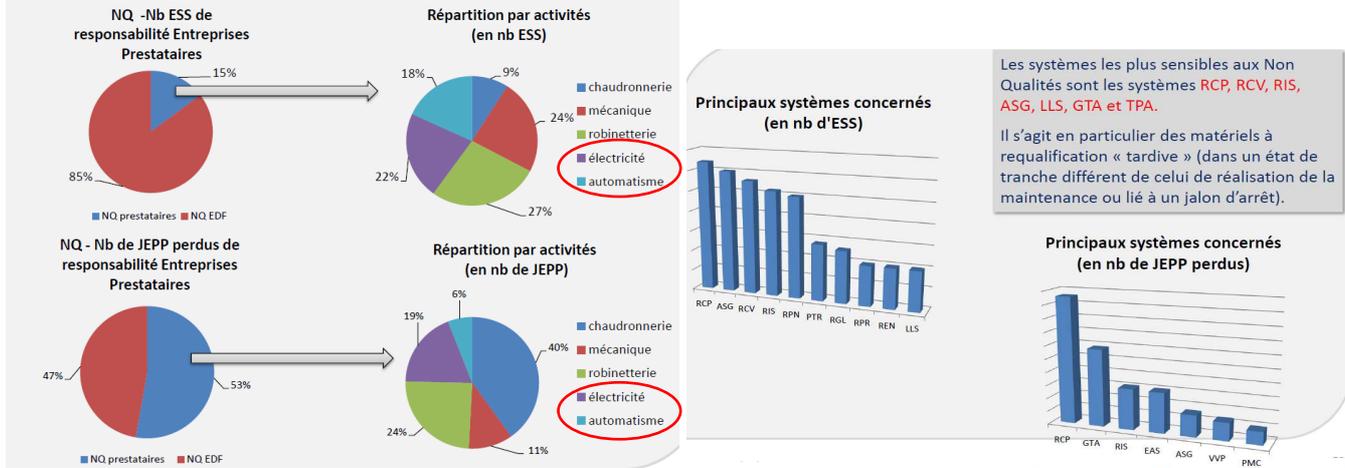
EPE LLS10 : Erreur de câblage dans une armoire KRG	Métier :	Mesures - Essais
	Famille de REX :	Bonnes pratiques
	Site émetteur:	Tricastin
	Mots-clés :	KRG, câblage
	Risque prépondérant :	Sûreté
	Applicabilité :	CPY
	Repère Fonctionnel :	KRG

#### Conséquences réelles :

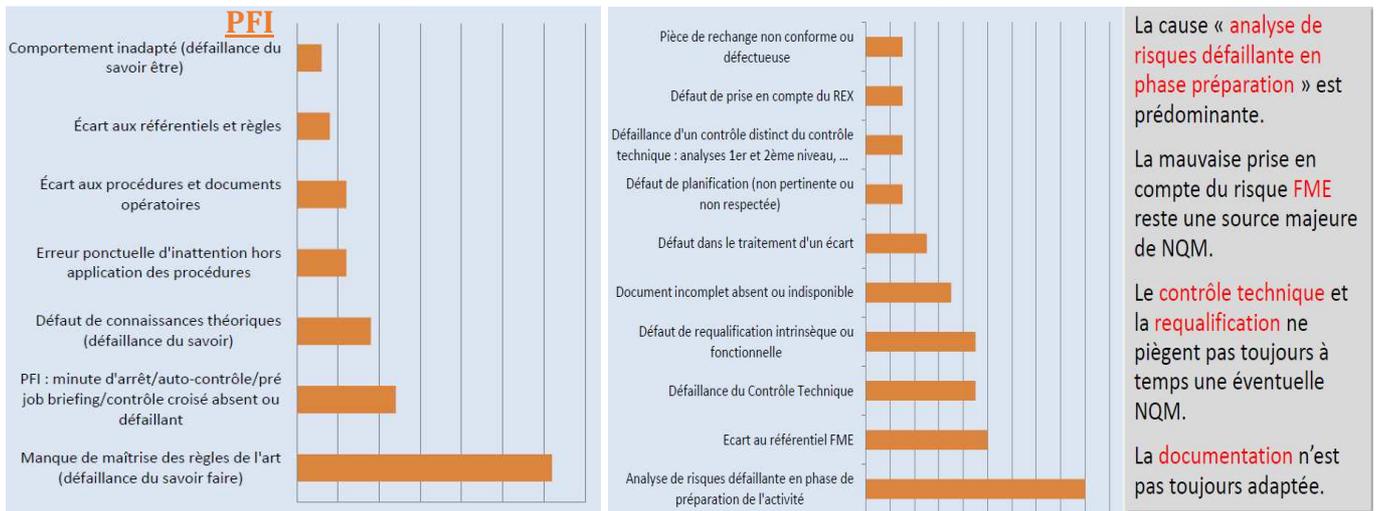
L'erreur de câblage a conduit à reprendre l'essai et générer une indisponibilité de groupe 1 supplémentaire.

## STATISTIQUES :

- ➔ 85% des pertes de production proviennent d'activités d'arrêt
- ➔ Les 3 principales familles de causes sont :
  - Les Non Qualité de Maintenance et d'Exploitation (≈ 40%)
  - Maîtrise de projet : préparation et réalisation (≈ 30%)
  - Problèmes techniques (≈ 30%)



### 10 % des NQM ont une cause FME & 30% des NQM ont une cause



La cause « **compétences** » est prédominante (connaissances, savoir-faire, comportement, inattention) Dans plusieurs cas, la mise en œuvre des **pratiques de fiabilisation** aurait pu empêcher la survenance de la NQM

## Enjeux contractuels des NQM :

- ➔ Le Service Performance Fournisseur d'UTO s'assure de la prise en compte des NQM dans les FEP. En cas de NQM avec perte de production, la FEP ne peut être A ou B.
- ➔ Les dispositions contractuelles sont appliquées en cas de NQ de responsabilité entreprise prestataire pour responsabiliser les fournisseurs sur la qualité de leurs interventions et dédommager financièrement EDF du préjudice subi :
  - Prestation non exécutée ou mal exécutée
  - Prestation conforme mais dommages causés à EDF ou à d'autres prestataires
  - Prestation non exécutée ou mal exécutée et dommages constatés

## Qu'est ce qu'une Non-conformité ? :

**Un écart, une différence entre 2 grandeurs ou valeurs, dont l'une en particulier est une moyenne ou une référence.**

Les moyennes et références se trouvent dans les documents de conception et les documents d'exploitation.

Sont considérés aussi comme écart :

- La réalisation non conforme aux documents,
- Les états de l'installations non conforme aux prescriptions
- Les différences entre documents
- Toute anomalie, impossibilité ou difficulté rencontrée pour réaliser les travaux comme cela est prévus.
- Ecart radioprotection : déclenchement C2, contamination, perte de dosimètre, ...

## Comment traiter une Non-conformité ?

En cas d'écart constaté :

- Arrêter les travaux,
- Informer votre hiérarchique COTE (chargé de travaux ou responsable de chantier) qui alertera EDF
- Ouvrir une fiche de Non-conformité
- Décrire les faits
- Les hiérarchiques COTE (chargé de travaux, responsable de chantier, chargé d'affaire) avec le correspondant Client en cas 2 traiteront l'écart.