

# Programme de certification

## Organisation

### Mots clés

*ugra.swiss, swissPSO, ProcessStandard Offset, PSO*

### Documents apparentés

U/TD 17.0	Systeme de certification
viscom 2010	Manuel d'introduction à swissPSO
ISO 10012:2003	Systemes de management de la mesure – Exigences pour les processus et les équipements de mesure

### Diffusion des documents

Rédigé / Abréviation	Vérifié / Abréviation	Approuvé / Abréviation	Edition
22.02.2016 / MS	10.01.2017 / TB	15.01.2017 / MS	V 1

### Gestion des modifications

Rédigé / Abréviation	Vérifié / Abréviation	Approuvé / Abréviation	Edition
dd.mm.yyyy /	dd.mm.yyyy /	dd.mm.yyyy /	V 2

## **Table des matières**

[1 Domaine de validité](#)

[2 Exigences définies](#)

[3 Vérification de conformité](#)

[3.1 Non conformités](#)

[4 Terminologie](#)

# 1 Domaine de validité

Le programme de certification «Organisation» décrit les exigences fixées pour l'organisation opérationnelle d'une entreprise en relation avec ses parties intéressées, ainsi que ses collaborateurs.

Lorsque l'organisation est certifiée selon ISO 9001:2015 «Systèmes de gestion de la qualité – Exigences», cette norme doit servir de base aux exigences de la documentation et intégrer systématiquement les exigences consécutives. Cela doit permettre d'éviter les redondances et les doublons.

Un certificat ISO 9001 valable peut être reconnu comme preuve de conformité pour le programme de certification 17.1. Le programme de certification 17.1 ne peut pas être utilisé comme condition pour prouver la conformité selon ISO 9001.

## 2 Exigences définies

- A1. L'organisation doit nommer un collaborateur comme responsable PSO, ainsi qu'un remplaçant. Les collaborateurs doivent disposer du savoir nécessaire ou l'acquérir par une formation ou un perfectionnement ad hoc.
- A2. L'organisation doit si possible effectuer l'achat des matériaux en se référant aux normes ou aux spécifications en vigueur:
  - a. Papier
  - b. Encres d'impression, vernis, teintes particulières,
  - c. Plaques d'impression,
  - d. Blanchets,
  - e. Autres consommables.
- A3. L'organisation doit effectuer un contrôle d'entrée des marchandises pour le département des achats, et le documenter. Les points suivants doivent au minimum être réglés ou définis:
  - a. Cycle des contrôles d'entrée des marchandises,
  - b. Valeurs caractéristiques des matériaux,
  - c. Mesures en cas d'écart.
- A4. L'organisation doit définir un processus pour traiter les réclamations des clients. Les documents suivants doivent au minimum être contenus:
  - a. Descriptif du processus et diagramme de flux,
  - b. Formulaire de constat,
  - c. Mesures de correction et/ou de prévention.

- A5. L'organisation doit définir la joignabilité pendant et en dehors des heures de bureau, et la communiquer aux clients.
- Téléphone (répondeur téléphonique),
  - E-Mail (message d'absence),
  - Réception des clients/Shop (Heures d'ouverture et de bureau).
- A6. L'organisation doit définir le processus d'une demande d'offre. Les points suivants doivent être précisés:
- Temps de réaction à la demande,
  - Créneau temporel pour l'envoi de l'offre,
  - Suivi de l'offre,
  - Temps de réaction pour établir la confirmation de commande après la commande,
  - Confirmation de commande avec délai de livraison,
  - Modification du contrat en cas de charge de travail supplémentaire (coûts supplémentaires).
- A7. L'organisation doit définir le «Bon à tirer» (BàT), le gérer et le décrire comme déroulement de processus.
- A8. L'organisation doit régler la livraison des marchandises au client. Les points suivants doivent être définis:
- Contrôle de sortie de la marchandise,
  - Information sur la livraison au client,
  - Mode de livraison, lieu de livraison, destinataire et moment de la livraison.
- A9. L'organisation doit définir les critères de satisfaction du client, par ex.:
- Livraison dans les délais impartis,
  - Etat de la marchandise lors de la livraison,
  - Concordance de la facture avec la confirmation de commande,
  - Nombre de réclamations.
- A10. L'organisation doit définir comment la satisfaction du client est saisie.
- Téléphone,
  - Formulaire imprimé,
  - Questionnaire en ligne,
  - Visite personnelle.
- A11. L'organisation doit définir le déroulement de la réception interne ou externe (par le client) de la production. Les points suivants doivent être définis:
- Règlement des compétences,
  - Réception de la feuille OK,
  - Contrôle de qualité sur la base d'échantillons témoins ou de gammes de contrôles supplémentaires.

- A12. L'organisation doit documenter les substances problématiques ou dangereuses, les gérer et les éliminer. Une preuve doit être fournie.
- A13. L'organisation doit mettre sur pied un système de propositions et d'améliorations au sein de l'exploitation.
- A14. L'organisation doit documenter régulièrement la mise à jour des mesures pour la sécurité au travail dans l'exploitation.

## 3 Vérification de conformité

La vérification de conformité des exigences définies au chapitre 1 est mise en œuvre par les mesures suivantes:

1. Déclaration au moyen de la liste de contrôle
2. Interview (F&A) pendant l'audit
3. Inspection pendant l'audit

Toutes les non conformités sont consignées par l'auditeur et sont saisies sous la forme de mesures. L'organisation doit appliquer les mesures visant à remédier aux non conformités dans les délais prescrits, mais au plus tard jusqu'au prochain audit.

### 3.1 Non conformités

Toutes les non conformités sont consignées par l'auditeur et sont saisies sous la forme de mesures. L'organisation doit appliquer les mesures visant à remédier aux non conformités dans les délais prescrits, mais au plus tard jusqu'au prochain audit:

**Tableau 1** – Classification des non conformités

<b>Classification des non conformités (NC)</b>	<b>Description</b>
Non conformité critique	Une exigence normative n'est pas conforme. La conformité doit impérativement être remplie pour que la certification puisse être confirmée.
Non conformité importante	Une exigence normative ou définie n'est pas conforme et requiert ainsi une mesure.
Non conformité faible	Une exigence normative ou définie n'est que partiellement conforme et requiert ainsi une mesure.
Recommandation	Une exigence est conforme, mais peut être optimisée par des mesures recommandées.

## 4 Terminologie

**Bon à tirer** (BàT, aussi nommé autorisation d'imprimer) Au cours du déroulement de la confection d'un imprimé, il désigne le moment auquel le produit final planifié existe physiquement dans une forme technique prête à être imprimée. Après le traitement du texte, de la mise en pages et des images au prépresse, le mandataire reçoit une impression de contrôle (proof) ou PDF avant l'impression finale du tirage prévu. Lors de la validation de l'impression, le mandataire a une dernière possibilité d'effectuer des corrections – quelle qu'en soit la nature. S'il ne constate plus d'erreurs, il déclare la publication comme bonne pour l'impression, et l'imprimerie peut démarrer la production définitive.

**Feuille OK** aussi nommée Bonne Feuille.

**Déroulement du processus** est un nombre d'actions singulières logiquement combinées (tâches, activités) qui sont exécutées en vue d'atteindre un objectif commercial ou productif précis. Il est déclenché par un résultat défini, et transforme l',Input' par l'utilisation de biens matériels et immatériels en prenant en compte les règles définies et les facteurs internes et externes de l'exploitation en vue d'un ,Output'.

– ETX –