

I. <u>Objet</u>	II. <u>Domaine d'application</u>	III. <u>Référence</u>	IV. <u>Términologie et abréviation</u>
La présente procédure décrit les modalités et les dispositions prises par l'entreprise pour la maîtrise des non-conformités et des non-conformités.	Cette procédure s'applique à toutes les prestations de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001</li> <li>• Le Manuel Qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AC : Action corrective</li> <li>• AP : Action Préventive</li> </ul>

## V. RESPONSABILITES & AUTORITES & DESCRIPTION

Une non-conformité est à signaler par toute personne ayant décelé un dysfonctionnement d'un processus ou d'une procédure. La mise en application de cette procédure incombe à tout responsable ayant décelé un dysfonctionnement au sein de son service.

### 1- Définitions

#### ► **Non-conformité**

Elle consiste en un défaut de conformité ou un écart par rapport à une exigence spécifiée. Exemple: Absence d'illustration dans un article, une photo non source ou la publication d'une information erronée, BC non conforme, réclamation client non traitée.

#### ► **Dysfonctionnement**

Tout trouble dans le fonctionnement d'un système, découlant de la présence d'une non-conformité. Il y a non-conformité ou dysfonctionnement lorsque le résultat d'une activité :

☞ a un impact négatif sur le déroulement de la chaîne d'activités ou sur la satisfaction client (ex.: emplacement d'une pub à un endroit autre que celui désigné par le client; interruption de connexion qui met en retard l'impression du journal et impacte obligatoirement sur le nombre des ventes...).

☞ Ou ne respecte pas:

- la procédure correspondante ou le manuel qualité, établi selon la norme ISO 9001;
- une exigence spécifiée (objectifs qualité, définition de plans d'action SMQ) par un responsable
- les principes de fonctionnement interservices.

En outre, on pourra parler de:

#### ► **Correction**

Pour l'action entreprise afin de résoudre une non-conformité décelée et en supprimer l'impact. La correction consistera donc en un traitement immédiat de la non-conformité et doit être à efficacité instantanée.

#### **Action corrective**

Pour suppression des causes de la non-conformité et éviter par là même sa réapparition il faut lancer une action corrective.

#### **Action préventive**

Pour éviter l'apparition des causes d'une non-conformité potentielle il faut lancer une action entreprise.

#### ► **Dérogation**

Le fait d'accepter la non-conformité par dispense, mais de façon limitée dans le temps et dans l'espace (ex.: en présence d'une photo de mauvaise qualité, on opte pour le noir et blanc).

## 2- Mise à jour

La procédure doit être vérifiée périodiquement par le comité qualité afin de s'assurer de la pertinence et de l'adéquation de la documentation utilisée, ou avant si la survenance d'un incident remet en question cette adéquation et qu'il faille procéder à des rajouts ou suppressions.

## 3- Enregistrement de la non-conformité

L'identification de la non-conformité doit s'accompagner de son enregistrement sur le tableau des non conformités et Actions correctives ou Préventives.

## 4- Traitement de la non-conformité

Dès que la détection de la non-conformité est faite, son traitement doit être immédiatement engagé. Il faut procéder à sa correction par élimination et si nécessaire, par la mise en œuvre d'une action corrective. L'enregistrement de l'action corrective doit être effectué dans le formulaire action corrective action préventive il sera précisé, la nature, le détail de la non-conformité et les corrections apportées.

## 5- Suivi du traitement de la non-conformité

Le suivi du traitement de la non-conformité est assuré par le responsable qualité et le responsable du service concerné (chef de rubrique, secrétaire de rédaction, responsable fabrication, chef de pub, rédacteur en chef, etc.).

## 6- Synthèse

La synthèse des non-conformités peut déboucher sur la mise en place éventuelle d'actions correctives ou préventives.

## VI. DOCUMENTS ASSOCIES

- Tableau des non conformités et Actions Correctives et Préventives FO.DG.09,
- Formulaire d'action corrective et préventive FO.SQ.22.
- Formulaire Enregistrement de la Non-conformité FO.SQ.01

Rédigé par :	Vérifié par :	Approuvé par :
Leila SADEK	Abashi SHAMAMBA	Khalid BELYAZID
Date & Visa : 02/01/2012	Date & Visa : 02/01/2012	Date & Visa : 02/01/2012
		