

**MANUEL DES POLITIQUES DE LA QUALITÉ
ISO 9001 : 2000**

1.0	Page couverture.....	1
2.0	Table des matières.....	2
3.0	INTRODUCTION.....	3
3.1	PORTÉE DU SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ	3
3.2	ÉNONCÉ DE MISSION	3
3.3	POLITIQUE DE LA QUALITÉ.....	3
3.4	SOUS-DIVISION DES SERVICES DE PUBLICATION : ORGANIGRAMME.....	4
3.5	NOMINATION DU REPRÉSENTANT EN GESTION DE LA QUALITÉ.....	4
3.6	CERTIFICATION DE GESTION.....	5
3.7	PROCÉDURE DE MODIFICATION	5
4.0	SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ.....	6
4.1	GÉNÉRAL.....	6
4.2	DOCUMENTATION.....	6
5.0	RESPONSABILITÉ DE LA HAUTE DIRECTION.....	10
5.1	ENGAGEMENT DE LA HAUTE DIRECTION	10
5.2	IMPORTANCE DES CLIENTS/PARTENAIRES	10
5.3	POLITIQUE DE LA QUALITÉ.....	10
5.4	PLANIFICATION.....	11
5.5	RESPONSABILITÉ, AUTORITÉ ET COMMUNICATION	11
5.6	REVUE DE DIRECTION	14
6.0	GESTION DES RESSOURCES	16
6.1	RESSOURCES.....	16
6.2	RESSOURCES HUMAINES	16
6.3	INSTALLATIONS.....	17
6.4	ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	17
7.0	RÉALISATION DU PRODUIT	18
7.1	PLANIFICATION DE LA RÉALISATION DU PRODUIT.....	18
7.2	PROCESSUS LIÉS AUX CLIENTS/PARTENAIRES.....	18
7.3	CONCEPTION ET/OU ÉLABORATION.....	19
7.4	ACHATS	21
7.5	PRODUCTION ET SERVICE	22
7.6	CONTRÔLE DES APPAREILS DE MESURE ET DE SURVEILLANCE	23
8.0	MESURE, ANALYSE ET AMÉLIORATION	25
8.1	PLANIFICATION.....	25
8.2	MESURE ET SURVEILLANCE	25
8.3	CONTRÔLE DE LA NON CONFORMITÉ.....	26
8.4	ANALYSE DE DONNÉES	26
8.5	AMÉLIORATION.....	27
	Appendix A.....	28

3.0 INTRODUCTION

3.1 PORTÉE DU SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ

- 3.1.1 La Sous-division des services de publication d'Info SST a établi un Système de gestion de la qualité, tel que défini par ce Manuel des politiques de la qualité, appuyant les Instructions pour l'assurance de la qualité ainsi que l'élaboration d'enregistrements d'assurance de la qualité.
- 3.1.2 Le Système de gestion de la qualité a été conçu pour s'assurer que les produits et services sont conformes aux exigences des clients/partenaires et pour que ce système s'améliore constamment.
- 3.1.3 La portée du Système de gestion de la qualité n'a pas été réduite et le système rencontre toutes les exigences d'ISO 9001 : 2000.

3.2 ÉNONCÉ DE MISSION

La Sous-division des services de publication d'Info SST a pour mission de satisfaire les besoins de ses clients/partenaires en leur procurant rapidement des produits et services de très grande qualité.

3.2.1 OBJECTIFS

- Surveiller de façon constante l'évolution du Système de gestion de la qualité et chercher activement des moyens de l'améliorer;
- Satisfaire les exigences des clients et des partenaires en surveillant et en mesurant la qualité des produits et des services et en assurant leur livraison en temps opportun;
- Concevoir et mettre en œuvre des normes et des spécifications techniques de première qualité pour les produits et les services;
- S'assurer que chaque employé connaît et comprend les objectifs et que chacun soit déterminé à donner entière satisfaction aux clients/partenaires.

ANDREW MOORE

Chef, Sous-division des services
de publication d'Info SST

01 avril, 2004

Date

3.3 POLITIQUE DE LA QUALITÉ

LA HAUTE DIRECTION DE LA SOUS-DIVISION DES SERVICES DE PUBLICATION D'INFO SST :

- souscrit entièrement au Système de gestion de la qualité;
- participe aux activités de gestion de la qualité;
- fournit les ressources nécessaires à la mise en œuvre, à l'amélioration et à l'évaluation continue du Système de gestion de la qualité;
- souscrit au Système de gestion de la qualité décrit dans ce manuel et dans les documents justificatifs;
- fait en sorte que cette politique soit communiquée, comprise, mise en œuvre et tenue à jour à tous les niveaux de l'organisation.

LES EMPLOYÉS DE LA SOUS-DIVISION DES SERVICES DE PUBLICATION D'INFO SST :

- doivent respecter les exigences et les attentes des clients et des partenaires;
- doivent participer à l'élaboration, à la vérification et à la modification du Système de gestion de la qualité dans le cadre d'un effort d'amélioration continu.

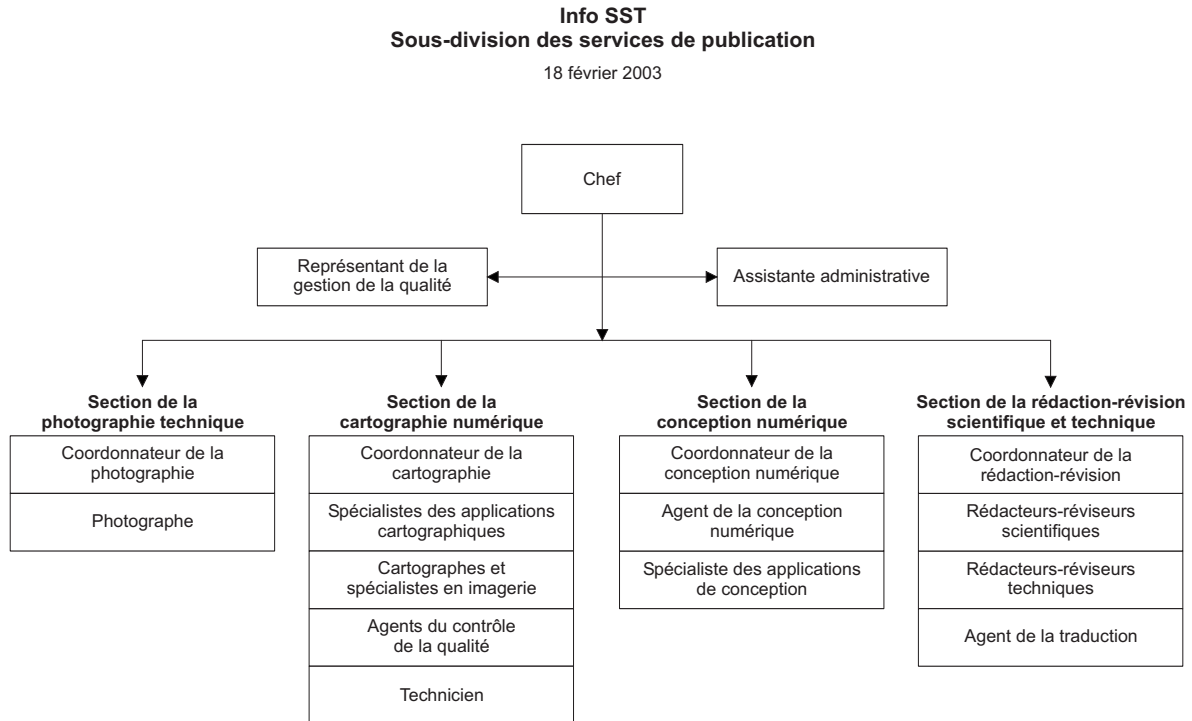
3.4 SOUS-DIVISION DES SERVICES DE PUBLICATION : ORGANIGRAMME

ANDREW MOORE

Chef, Sous-division des services
de publication d'Info SST

01 avril, 2004

Date



3.5 NOMINATION DU REPRÉSENTANT EN GESTION DE LA QUALITÉ

3.5.1 Afin de s'assurer de la mise en oeuvre du Système de gestion de la qualité et de sa conformité avec les normes établies, la Sous-division des services de publication d'Info SST a procédé à la nomination d'un représentant en gestion de la qualité.

3.5.2 Le représentant en gestion de la qualité se rapporte au chef et il est la personne-ressource en ce qui a trait aux activités de gestion de la qualité.

3.5.3 La Sous-division des services de publication d'Info SST a nommé Mario Hudon au poste de représentant en gestion de la qualité.

ANDREW MOORE

Chef, Sous-division des services
de publication d'Info SST

01 avril, 2004

Date

3.6 CERTIFICATION DE GESTION

3.6.1 Par la présente, nous certifions que ce Manuel des politiques de la qualité fait la description complète et précise du Système de gestion de la qualité, mis en œuvre à la Sous-division des services de publication d'Info SST, conformément aux normes de qualité internationales ISO 9001 : 2000.

ANDREW MOORE

Chef, Sous-division des services
de publication d'Info SST

01 avril, 2004

Date

MARIO HUDON

Représentant en gestion de la qualité

01 avril, 2004

Date

3.7 PROCÉDURE DE MODIFICATION

3.7.1 Le Manuel des politiques de la qualité (MPQ) doit être modifié de façon à refléter tout changement de capacité ou d'emplacement de la Sous-division des services de publication d'Info SST ou du Système de gestion de la qualité.

3.7.2 Le représentant en gestion de la qualité (RGQ) a la responsabilité de modifier le MPQ et d'obtenir l'approbation du Conseil de la qualité et/ou celle du chef de la Sous-division des services de publication d'Info SST.

3.7.3 Lorsqu'une simple modification du MPQ affecte cinquante pour cent (50%) ou plus du contenu du Manuel ou lorsqu'on excède le maximum de dix (10) modifications, le MPQ doit être réédité.

3.7.4 Le RGQ a la responsabilité de maintenir le MPQ tel que décrit dans cette section et de le réviser une fois l'an.

3.7.5 Les modifications apportées au MPQ sont documentées dans le Registre des modifications du MPQ.

4.0 SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ

4.1 GÉNÉRAL

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a établi, documenté, mis en œuvre et amélioré constamment le Système de gestion de la qualité (SGQ) selon les exigences de la norme ISO 9001 : 2000.
- La Sous-division des services de publication d'Info SST :
 - a identifié les processus nécessaires à l'implantation du SGQ;
 - a déterminé la séquence de ces processus ainsi que leur interaction;
 - a déterminé les critères et les méthodes nécessaires à l'efficacité du fonctionnement et du contrôle de ces processus;
 - s'est assurée de la disponibilité de l'information nécessaire au fonctionnement et à la surveillance des processus;
 - a mesuré, surveillé et analysé ces processus et mis continuellement en œuvre les mesures nécessaires à l'atteinte des résultats planifiés et à l'amélioration continue.
- Les activités internes ayant une influence sur la qualité des produits et services sont contrôlés et documentés.
- Afin d'appuyer le Système de gestion de la qualité, des procédures sont créées afin d'exercer un contrôle des éléments opérationnels du SGQ, tel qu'indiqué dans le MPQ.
- Les Instructions pour l'assurance de la qualité sont créées (ou modifiées) selon le besoin pour chaque produit ou service.

4.2 DOCUMENTATION

4.2.1 GÉNÉRAL

- La documentation traitant du Système de gestion de la qualité (SGQ) inclue :
 - le Manuel des politiques de la qualité (MPQ);
 - les Instructions pour l'assurance de la qualité (IAQ);
 - les fichiers de Preuves d'assurance de la qualité (PAQ);
 - les formulaires d'assurance de la qualité;
 - les enregistrements de la qualité (preuves de conformité et d'amélioration).
- L'étendue de la documentation du SGQ correspond à celle de l'organisation, à la complexité des processus de même qu'à la compétence des employés.

4.2.2 LE MANUEL DES POLITIQUES DE LA QUALITÉ (MPQ) ET DESCRIPTION DE LA DOCUMENTATION

Le Manuel des politiques de la qualité (MPQ)

- Le MPQ est un document contrôlé fournissant l'information suivante :
 - Portée, énoncé de mission et objectifs;
 - Énoncé des Politiques de la qualité;
 - Organigramme et responsabilités;
 - Procédures du Système de qualité;
 - Énumération des Instructions pour l'assurance de la qualité et référence (Annexe A).
- Le représentant de la gestion de la qualité (RGQ) tient le MPQ à jour.
- Le MPQ fait la description de la séquence et de l'interaction des processus qui y sont explicités.

Les Instructions pour l'assurance de la qualité (IAQ)

- Les IAQ sont des documents contrôlés fournissant :
 - les procédures à suivre pour la mise en oeuvre de chaque élément, tel qu'énuméré dans les normes de qualités ISO 9001 : 2000;
 - une référence aux formulaires afin d'y documenter les preuves de la mise en place du Système de gestion de la qualité;
 - une référence à d'autres documents de la Sous-division des services de publication d'Info SST.
- Le RGQ tient chaque IAQ à jour.
- Les IAQ incluent, mais ne sont pas limités aux:
 - Spécifications de la conception cartographique de la CGC;
 - Normes numériques cartographiques de la CGC;
 - Guide à l'intention des auteurs de la CGC;
 - fichiers de Preuves d'assurance de la qualité (PAQ);
 - rapports;
 - documents de référence.
- Le Conseil de la qualité a la responsabilité de créer et de tenir à jour les procédures qui déterminent la façon d'exercer ses fonctions lorsqu'elle a des répercussions sur la qualité des produits ou services.
- Il est possible que les IAQ se réfèrent à d'autres manuels de procédures de production, à des rapports etc. Elles peuvent aussi être incluses dans un Plan de qualité .
- Les IAQ sont des documents contrôlés, suivis par le RGQ et vérifiés sur une base régulière.
- Tous les manuels publiés par la Sous-division (c.-à-d. les Spécifications de la conception cartographique de la CGC, le Guide à l'intention des auteurs de la CGC et les Normes cartographiques numériques de la CGC) sont révisés au moins une fois l'an dans le cadre de vérifications (audits) internes. Cette révision peut aussi s'appliquer à d'autres documents..

Formulaires d'assurance de la qualité avec fichiers PAQ

- Tous les enregistrements liés à la production sont contrôlés et conservés dans les fichiers PAQ, et dans les Formulaires de contrôle de la production de cartes numériques et de la production de publications, prouvant ainsi l'efficacité du Système de gestion de la qualité.
- Les fichiers PAQ sont étiquetés et leur emplacement est contrôlé.

Formulaires d'assurance de la qualité sans fichiers PAQ

- Les Formulaires de contrôle de la production d'imagerie numérique, de création de symbole et de contrôle de la production de photographie technique sont conservés individuellement dans des classeurs étiquetés à des emplacements contrôlés.
- Ces formulaires sont contrôlés et sujets à révision.

4.2.3 CONTRÔLE DE LA DOCUMENTATION

- Pendant les heures d'ouverture, l'ensemble de la documentation et des procédures sont disponibles aux aires de transformation et de productions respectives à chaque document.
- Les procédures sont instaurées afin de conserver et contrôler la documentation nécessaire au bon fonctionnement du SGQ.
- Le SGQ s'assure que :
 - les documents sont pertinents et approuvés avant publication;
 - les documents sont révisés, mis à jour lorsque nécessaire et approuvés de nouveau;
 - le stade actuel de la révision est clairement indiqué sur chaque document;
 - les plus récentes versions des documents sont disponibles à leurs points d'utilisation respectifs;
 - les documents demeurent lisibles, facilement identifiables et accessibles;
 - les documents provenant de l'extérieur sont identifiés et que leur distribution est contrôlée;
 - les documents périmés sont identifiés et contrôlés afin de prévenir une éventuelle utilisation involontaire.
- Une liste de contrôle est tenue à jour afin d'identifier la plus récente version de chaque document.
- La mise à jour de cette liste est facilitée par l'intervention du RGQ et du personnel du SGQ. De plus, elle est sujette à être révisée.

4.2.4 CONTRÔLE DES ENREGISTREMENTS DE LA QUALITÉ

- Les données électroniques et les enregistrements de la qualité sont créés et tenus à jour afin de démontrer la conformité ainsi que l'efficacité du SGQ.
- Les enregistrements de la qualité doivent être analysés et utilisés pour gérer le SGQ et étudier les améliorations à y apporter.
- Les systèmes du Secteur des sciences de la Terre sont spécifiques quant à l'entreposage des registres de contrôle de la qualité, à l'extraction et à la protection des données, à la durée de rétention et à la disposition des documents.
- Des enregistrements sont créés à chacune des étapes - la conception, la revue de contrats, le traitement des produits et services -, prouvant ainsi la conformité au SGQ de la Sous-division des services de publication d'Info SST.
- Les enregistrements de la qualité font référence à/aux :
 - bases de données de production;
 - formulaires de Contrôle de la production de cartes numériques;
 - formulaires de Contrôle de la production de publications;
 - formulaires de Contrôle de la production d'imagerie numérique;
 - formulaires de Contrôle de la production de photographie technique;
 - formulaires d'Autorisation de publication;
 - formulaires d'Évaluation du (de la) critique;
 - dossiers de Preuves d'assurance de la qualité (PAQ)
 - bases de données du SGQ (Demande de modification à un document (DMD), Rapport de non-conformité (RNC))

Dossiers PAQ :

Section de la cartographie numérique

- Le coordonnateur de la cartographie, l'agent du contrôle de la qualité et tous les techniciens en cartographie ont la responsabilité de tenir les fichiers PAQ à jour.

Section de la conception numérique

- Le coordonnateur, les agents de la conception numérique et le spécialiste des applications de conception ont la responsabilité de tenir les fichiers PAQ à jour.

Section de la rédaction-révision scientifique et technique

- Le coordonnateur de la rédaction-révision, les rédacteurs-réviseurs scientifiques et les rédacteurs-réviseurs techniques ont la responsabilité de tenir les fichiers PAQ à jour.
- Les enregistrements de la qualité sont susceptibles d'être révisés par les coordonnateurs, le RGQ, les agents de contrôle de la qualité et le Conseil de la qualité afin de s'assurer qu'ils sont complets, précis et à jour.
- Les changements apportés à un formulaire sont gérés et contrôlés par le propriétaire de ce formulaire, les spécialistes des applications et le RGQ. Tous les changements doivent être enregistrés à l'aide du formulaire de Demande de modification à un document (DMD).
- Le RGQ conserve la totalité des DMD, RNC et Observations dans leurs classeurs respectifs.
- Les formulaires de contrôle de la qualité utilisés par la Sous-division des services de publication d'Info SST sont identifiés par un nom unique, le numéro de version et/ou la date.
- Les formulaires de contrôle sont archivés dans les fichiers PAQ étiquetés. Ces dossiers sont entreposés dans un classeur ou une bibliothèque et conservés dans un environnement adéquat.
- Les enregistrements de la qualité seront conservés pendant une période pouvant aller jusqu'à cinq ans à la Sous-division des services de publication d'Info SST, puis seront entreposés selon les lignes directrices du ministère.

5.0 RESPONSABILITÉ DE LA HAUTE DIRECTION

5.1 ENGAGEMENT DE LA HAUTE DIRECTION

- La haute direction de la Sous-division des services de publication d'Info SST a la responsabilité de veiller à améliorer constamment la rentabilité de ses opérations.
- Le chef de la Sous-division des services de publication d'Info SST a exposé et documenté l'engagement de la Sous-division envers les Politiques de la qualité et soutient entièrement le Système de gestion de la qualité (SGQ).
- La haute direction a instauré l'uniformité à l'intérieur de l'organisation et a créé un environnement de travail où les employés participent à l'atteinte des objectifs organisationnels et des objectifs liés à la qualité de la Sous-division des services de publication d'Info SST.
- Le chef de la Sous-division des services de publication d'Info SST réévalue l'efficacité du SGQ une fois l'an et s'assure que les enregistrements de la qualité sont tenus à jour de façon appropriée.
- La haute direction s'affaire déjà à revoir les exigences en matière de vérifications (audits) internes et continuera de le faire, s'assurant ainsi que les ressources nécessaires sont disponibles en tout temps.
- La haute direction a la responsabilité de prouver son engagement à :
 - sensibiliser les employés et leur communiquer l'importance de satisfaire aux exigences des clients/partenaires;
 - établir et maintenir la Politique de la qualité, l'énoncé de mission, la planification et l'atteinte des objectifs organisationnels et de ceux liés à la qualité;
 - effectuer une révision des performances et des revues de gestion;
 - s'assurer de la disponibilité des ressources nécessaires à la réalisation de ces objectifs.

5.2 IMPORTANCE DES CLIENTS/PARTENAIRES

- Lors de la révision du contrat, le coordonnateur désigné fixe avec le client/partenaire les exigences de celui-ci afin de s'assurer qu'elles seront satisfaites.
- La révision du contrat garantie que les exigences du client/partenaire, comme les obligations relatives aux produits, aux services, aux exigences normalisées et aux coûts (s'il y a lieu) sont totalement comprises et satisfaites.

5.3 POLITIQUE DE LA QUALITÉ

- La haute direction a instauré et documenté la Politique de la qualité pour la Sous-division des services de publication d'Info SST (Section 3.3).
- La Politique de la qualité est adaptée aux besoins de la Sous-division des services de publication d'Info SST ainsi qu'à ses clients/partenaires.
- La Politique de la qualité fait état de l'engagement de la Sous-division à respecter les exigences de ses clients/partenaires et à constamment améliorer son service, en plus de fournir un cadre à l'instauration et à la révision des objectifs organisationnels et de ceux liés à la qualité.
- La haute direction a la responsabilité de communiquer la Politique de la qualité et de faire en sorte qu'elle soit comprise et mise en œuvre à tous les niveaux de l'organisation.
- La haute direction révisé la Politique de la qualité pour s'assurer de sa pertinence une fois tous les six mois, lors des revues de direction.

5.4 PLANIFICATION

5.4.1 OBJECTIFS LIÉS À LA QUALITÉ

- Pendant les heures d'ouverture, l'ensemble de la documentation et des procédures est disponible aux aires de transformation et de production de chaque document.
- Les objectifs sont définis par et s'accordent avec la Politique de la qualité, l'énoncé de mission et l'engagement général visant à améliorer constamment le Système.

5.4.2 PLANIFICATION DU SGQ

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a identifié les ressources et planifié les activités nécessaires à l'atteinte des objectifs organisationnels et de ceux liés à la qualité.
- La planification des activités inclue :
 - les processus liés au SGQ;
 - les ressources nécessaires;
 - l'amélioration constante du SGQ.
- La Sous-division des services de publication d'Info SST a implanté un mécanisme permettant de maintenir l'intégrité du SGQ lorsque des modifications y sont apportées.

5.5 RESPONSABILITÉ, AUTORITÉ ET COMMUNICATION

5.5.1 RESPONSABILITÉ ET AUTORISATION

- Chaque employé de la Sous-division des services de publication d'Info SST a la responsabilité de s'assurer que les tâches et les responsabilités liées à sa fonction respectent la Politique de la qualité.
- Le rôle des employés, leur interrelations, responsabilités et autorités sont définies et ont été communiquées à tous les niveaux de l'organisation.
- La liberté d'organisation nécessaire (pour certains employés) à la pratique d'activités ayant un impact sur la qualité a été définie et communiquée.

Chef

- Le chef de la Sous-division des services de publication d'Info SST a la responsabilité de s'assurer du bon fonctionnement de celle-ci.
- Le chef de la Sous-division des services de publication d'Info SST a la responsabilité de fournir le soutien et d'exiger les ressources nécessaires au fonctionnement efficace de la Sous-division, et ce en tenant compte du budget alloué par Ressources naturelles Canada (RNCan).
- Le chef s'assure que la Sous-division des services de publication d'Info SST a les ressources nécessaires en place, incluant des employés formés pour effectuer les vérifications une fois l'an, afin qu'elles coïncident avec la revue de direction annuelle.
- Le chef a la responsabilité de :
 - réviser l'information liée à la qualité et de mettre en place ou d'approuver des programmes d'amélioration;
 - s'assurer que tous les systèmes sont en place (y compris le SGQ).
 - mettre en œuvre un Plan d'apprentissage pour les employés de la Sous-division des services de publication d'Info SST.
 - Réviser, contrôler et tenir à jour les enregistrements de la qualité et les Plans d'apprentissage des employés.

Coordonnateurs de la cartographie, de la photographie, de la conception numérique et de la rédaction-révision

- Les coordonnateurs de la cartographie, de la photographie, de la conception numérique et de la rédaction-révision scientifique et technique se rapportent au chef de la Sous-division des services de publication d'Info SST.
- Les coordonnateurs de la cartographie, de la photographie, de la conception numérique et de la rédaction-révision scientifique et technique gèrent et dirigent la production quotidienne dans leurs domaines respectifs.
- Les coordonnateurs de la cartographie, de la photographie, de la conception numérique et de la rédaction-révision scientifique :
 - révisent les enregistrements de qualité et contribuent aux corrections et aux prises de décision;
 - s'assurent de la mise en œuvre et de l'efficacité de tous les systèmes (y compris le SGQ), ainsi que de la disponibilité et de la précision des Instructions d'assurance de la qualité.
 - transmettent aux employés les Normes de la qualité et s'assurent de leur capacité à les respecter.

Spécialistes des applications cartographiques

- Les spécialistes des applications cartographiques se rapportent au chef de la Sous-division des services de publication d'Info SST.
- Les spécialistes des applications cartographiques ont la responsabilité d'effectuer la recherche et le développement, d'apporter du soutien lors de l'utilisation de matériel et de logiciels, de planifier, concevoir, mettre en œuvre et soutenir la production cartographique et la gestion du Web.

Assistant administratif

- L'assistant administratif se rapporte au chef de la Sous-division des services de publication d'Info SST.
- L'assistant administratif a la responsabilité de veiller à l'approvisionnement, au repérage financier et à la gestion des Plans d'apprentissage des employés.

Employés

- Les cartographes, les spécialistes des applications cartographiques, l'agent de la conception numérique, le photographe, les agents du contrôle de la qualité, les réviseurs scientifiques, les réviseurs techniques, l'agent de la traduction et les techniciens se rapportent à leur coordonnateur respectif. (cf. organigramme, section 3.4)
- L'assistant administratif et le représentant en gestion de la qualité se rapportent au chef de la Sous-division des services de publication d'Info SST.
- Les employés de la Sous-division des services de publication d'Info SST ont la responsabilité de:
 - mettre en œuvre les instructions de travail et de vérification qui s'appliquent aux activités liées à leur fonction;
 - rapporter toute non-conformité ou trait de non-conformité au chef et/ou au coordonnateur;
 - s'assurer que le SGQ est mis en œuvre à l'intérieur de leur section;
 - s'impliquer, lorsque nécessaire, au sein d'équipes de recherche et participer aux diverses activités liées au SGQ.

Conseil de la qualité

- Le Conseil de la qualité est constitué des personnes occupant les postes suivant :
 - le chef de la Sous-division des services de publication d'Info SST;
 - les coordonnateurs des Sections de la photographie, de la cartographie numérique, de la conception numérique et de la rédaction-révision scientifique et technique;
 - le représentant en gestion de la qualité;
 - les spécialistes en applications cartographiques;
 - le conseiller en qualité de la Sous-division (tel que requis);
 - un représentant des clients et partenaires (tel que requis);
 - un représentant des employés (tel que requis).
- Les rapports semi-annuels du Plan de la qualité sont révisés par le Conseil de la qualité et, en s'appuyant sur cette révision, le chef documentera toute observation, recommandation et/ou point prioritaire nécessaire dans le Rapport de la revue de direction.
- Le chef révisé le SGQ par souci d'efficacité. Toute mesure à adopter dans ce but est soumise au Conseil de la qualité afin d'être examinée.
- Les procès-verbaux des réunions du Conseil de la qualité, approuvés par le chef, reflètent les objectifs de qualité de la Sous-division des services de publication d'Info SST.

5.5.2 LE REPRÉSENTANT EN GESTION DE LA QUALITÉ

- Le représentant en gestion de la qualité (RGQ) est nommé par le chef de la Sous-division des services de publication d'Info SST et se rapporte à lui.
- Le RGQ a la responsabilité de s'assurer que toutes les exigences de qualité sont conformes à celles qui sont requises par le SGQ.
- Le RGQ a la responsabilité de faire connaître et de mettre en œuvre les aspects du SGQ susceptibles d'affecter la Sous-division des services de publication d'Info SST.
- Le RGQ prépare un rapport semi-annuel du Plan de la qualité dans lequel il énumère et résume les activités à valeur ajoutée, la formation des employés et les recommandations pour améliorer le service à la Sous-division des services de publication d'Info SST.
- Le RGQ, avec l'aide de l'un des membres du Conseil de la qualité, prépare un Rapport semi-annuel sur la vérification de la gestion de la qualité énumérant les cas de non-conformité, les mesures correctives, les Observations notées lors des révisions et les suggestions pour améliorer le Système.
- Le RGQ a aussi la responsabilité :
 - d'examiner et approuver le contenu des documents liés à la qualité;
 - de contrôler, tenir à jour et modifier le Manuel des politiques de la qualité et s'assurer qu'il est disponible;
 - d'examiner les cas de non-conformité et de s'assurer qu'ils sont résolus et corrigés;
 - d'organiser et coordonner les vérifications (audits) internes de la qualité et les mesures correctives requises résultant des Observations faites pendant les vérifications internes;
 - de coordonner les activités du Conseil de la qualité.

5.5.3 COMMUNICATION INTERNE

- Les employés de la Sous-division des services de publication d'Info SST se réunit au minimum trois fois par an afin de mettre à jour :
 - les initiatives touchant la qualité à l'intérieur de l'organisation;
 - les processus techniques pertinents;
 - le SGQ;
 - les formations à venir.
- La correspondance par courriel, affiche et courrier recommandé est utilisée pour assurer la communication avec les clients, partenaires, gestionnaires et employés de la Sous-division des services de publication d'Info SST.

5.6 REVUE DE DIRECTION

5.6.1 GÉNÉRAL

- La haute direction effectue une vérification semestrielle du SGQ afin de s'assurer de la pertinence, de la précision et de l'efficacité constantes du Système.
- La haute direction évalue les besoins de modification et/ou d'amélioration à apporter au SGQ, incluant les Politiques de la qualité, l'énoncé de mission et les objectifs de qualité.
- Le Conseil de la qualité se réunit tous les deux mois (ou plus souvent au besoin) et s'adonne à différentes activités en lien avec le SGQ afin de résoudre des questions/difficultés de correction/prévention lorsque les procédures normales de non-conformité ne suffisent pas à résoudre le problème.
- Le Conseil de la qualité analyse et vérifie l'efficacité du SGQ, de divers documents et registres liés à la qualité, le Plan de la qualité, le rapport de la revue de direction, les rapports de vérifications (audits) internes ainsi que toutes les mises à jour des constats de non-conformité, des DMD et des Observations.
- Le Conseil de la qualité est une ressource fournissant des solutions pour améliorer la qualité.

5.6.2 REVUE DES ÉLÉMENTS D'ENTRÉE

- Les documents revus par le Conseil de la qualité peuvent inclure les rapports du SGQ, les Demandes d'amélioration du système de la qualité (DASQ), les Observations, les DMD, les données statistiques, les rapports de satisfaction du client, les projets et les fichiers PAQ.
- Les rapports de la haute direction sont rédigés pendant les réunions du Conseil de la qualité.

5.6.3 REVIEW OUTPUT

- Le Conseil de la qualité doit documenter les recommandations ou les points prioritaires du Rapport de la revue de direction et recommander les améliorations en accord avec les Rapports sommaires des vérifications (audits) internes.
- Le RGQ, avec l'aide d'un membre du Conseil de la qualité, prépare un Plan semi-annuel de la qualité et un rapport de la revue de direction qui résume les activités à valeur ajoutée, les besoins en matière de formation, la mise à jour des non-conformités, les mesures correctives et les observations effectuées pendant les vérifications (audits) internes. Ce rapport établit les priorités, revoie les objectifs et suggère des améliorations à apporter au SGQ.
- Le Conseil de la qualité met en application les résultats des réunions de vérification là où des améliorations sont requises.
- Les décisions relatives aux mesures préventives et correctives sont fixées, tel qu'exigé.
- Le chef évalue l'efficacité du SGQ. Toute recommandation émanant de cette évaluation sera acheminée au Conseil de la qualité afin d'y être adoptée.
- Les procès-verbaux du Conseil de la qualité devraient refléter les objectifs de qualité de la Sous-division des services de publication d'Info SST

6.0 GESTION DES RESSOURCES

6.1 RESSOURCES

- La Sous-division des services de publication d'Info SST évalue et révisé constamment les ressources nécessaires pour mettre en place, maintenir et améliorer les processus du Système de gestion de la qualité (SGQ) et pour satisfaire les exigences des clients/partenaires.

6.2 RESSOURCES HUMAINES

6.2.1 GÉNÉRAL

- Les employés de la Sous-division des services de publication d'Info SST doivent avoir les compétences (basées sur une scolarité appropriée), la formation, l'expérience et les habiletés requises afin que l'expertise soit maintenue à un niveau constant de qualité, en accord avec les exigences techniques et fonctionnelles qui caractérisent le produit.

6.2.2 DESCRIPTION DE TRAVAIL, OBJECTIFS DE TRAVAIL, PLAN ANNUEL D'APPRENTISSAGE DE L'EMPLOYÉ

Description de travail et Objectifs de travail

- Le chef a la responsabilité de revoir les Objectifs de travail, lesquels sont liés aux Descriptions de travail appropriées.
- La Description de travail énumère (sommairement) les principales tâches liées au poste ainsi que les compétences et habiletés requises. Les Objectifs de travail énumèrent quant à eux (de façon plus détaillée) les accomplissements attendus de la part des employés.
- La Description de travail et les Objectifs de travail sont à la disposition de tous les employés.

Plan d'apprentissage de l'employé

- Le chef a la responsabilité de mettre en place le Plan d'apprentissage de chaque employé.
- Les Plans d'apprentissage de l'employé sont révisés annuellement lors de l'examen du rendement de l'employé, permettant à ceux-ci de se tenir au courant des nouveautés en matière de procédures, de techniques et de technologies.
- Le Plan d'apprentissage de l'employé comprend :
 - la durée du plan;
 - les buts d'apprentissage, les stratégies, les preuves de réussite, les dates ciblées, les investissements du gestionnaire et de l'employé;
 - les signatures du gestionnaire et de l'employé.
- La formation des employés se fait dans le respect des exigences liées à leur poste et inclue la familiarisation avec le SGQ.
- Le représentant en gestion de la qualité (RGQ) ou une personne désignée a la responsabilité de mettre en place et de coordonner la formation en cours d'emploi en rapport avec le SGQ et les vérifications (audits) internes.
- En accord avec les politiques du ministère, le chef a la responsabilité de préparer, d'autoriser et de mettre en oeuvre le Plan d'apprentissage annuel, qui se veut un sommaire de tous les Plans d'apprentissage de tous les employés.

6.3 INSTALLATIONS

- Chaque employé se voit attribué une zone de travail et les installations adéquates afin d'être conforme aux exigences de production
- Un équipement adéquat (matériel et logiciels) est fourni et tenu à jour afin d'ajouter à l'expertise des employés et pour s'assurer que les exigences normalisées sont respectées tout au long du processus de production.

6.4 ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a instauré un environnement de travail où les facteurs physiques et humains adéquats s'accordent avec les lignes directrices gouvernementales déjà existantes, telles que :
 - le programme de primes et de reconnaissance;
 - le programme Santé, sécurité et environnement;
 - les évaluations ergonomiques;
 - la prévention des accidents et situations dangereuses;
 - les évaluations de santé;
 - la sensibilisation au harcèlement;
 - l'équité et la diversité en milieu de travail.
- Les commentaires ou suggestions des employés sont les bienvenus; ils sont encouragés par la direction.
- Les pratiques telles que les réunions générales du personnel, les réunions de comités, la rétroaction et la politique de la porte ouverte du chef de la Sous-division des services de publication d'Info SST donne l'occasion aux employés d'exprimer leurs préoccupations, de s'impliquer davantage et de satisfaire leur esprit d'initiative.
- Des activités sociales sont organisées tout au long de l'année afin de remonter le moral des employés et de favoriser la communication entre eux.

7.0 RÉALISATION DU PRODUIT

7.1 PLANIFICATION DE LA RÉALISATION DU PRODUIT

- La Sous-division des services de publication d'Info SST planifie, documente et met en place (selon les séquences et interactions adéquates), les Instructions pour l'assurance de la qualité (IAQ).
- Les activités internes ayant un impact sur la qualité des produits et services sont contrôlées et documentées.
- Afin d'appuyer le SGQ, et tel que décrit dans le présent manuel (MGQ), les Instructions sont élaborées dans le but de contrôler les éléments opérationnels du SGQ. Les instructions s'appliquant au SGQ sont les suivants : Contrôle de la documentation, contrôle des enregistrements, audit internes, maîtrise des produits non conforme et le contrôle des actions correctives et préventives.
- Les Instructions pour la production et pour le contrôle de la qualité sont élaborées et/ou modifiées selon les exigences de chaque produit ou service.
- Tous les documents contrôlés peuvent être soumis à une vérification, telle que décrite au point 4.2.3. - *Contrôle de la documentation* du présent manuel.
- Les données électroniques et les registres de qualité sont créés et tenus à jour afin de démontrer leur conformité au SGQ et le fonctionnement efficace de celui-ci.
- Les IAQ sont mises en place pour s'assurer que les produits respectent les exigences formulées par les clients/partenaires.
- Les points suivants sont déterminés, tel qu'approprié, dans l'élaboration des IAQ pour la réalisation d'un produit :
 - Les IAQ ont un objectif et une portée spécifiques à chaque produit;
 - Les IAQ sont disponibles sur le Web pour consultation;
 - Le propriétaire d'un document de IAQ, avec l'aide d'un comité d'employés compétents en la matière (lorsque nécessaire), revoit les activités, les approuve et recommande des modifications.
 - Les formulaires de contrôle de la production, les fichiers PAQ, et les produits qui en résultent fournissent une preuve de la conformité des processus décrits dans l'ensemble des IAQ.

7.2 PROCESSUS LIÉS AUX CLIENTS/PARTENAIRES

7.2.1 IDENTIFICATION DES EXIGENCES DES CLIENTS/PARTENAIRES

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a établi, avec chaque formulaire de Contrôle de la production, un processus de révision de contrat afin d'identifier les exigences des clients/partenaires. Ce processus détermine :
 - l'accord mutuel au sujet des besoins et des attentes des clients/partenaires;
 - les instructions spéciales;
 - l'exhaustivité des exigences liées à ce produit;
 - le nom et/ou l'adresse, le courriel, le numéro de téléphone et de télécopieur de la personne à contacter;
 - l'information fournie;
 - les exigences liées au produit comme la disponibilité, la date de livraison et le soutien technique;
 - les exigences non spécifiées mais nécessaires à l'utilisation adéquate du produit, lorsqu'elles sont connues;
 - les obligations liées au produit;
 - les fichiers numériques et/ou les copies papier de tout ce matériel, tel que requis.

7.2.2 REVUE DES EXIGENCES LIÉES AU PRODUIT

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a établi, avec chaque formulaire de Contrôle de la production, un processus de révision visant à identifier les exigences du client/partenaire, et qui s'assure que :
 - les exigences du client/partenaire envers le produit sont clairement définies;
 - lorsque le client/partenaire ne fournit aucune déclaration écrite de ses exigences, celles-ci doivent être confirmées avant l'acceptation du contrat à l'aide d'un formulaire de Contrôle de la production rempli par une autorité désignée;
 - les exigences du client/partenaire qui diffèrent de celles énoncées au départ sont rectifiées;
 - la Sous-division des services de publication d'Info SST a la capacité de satisfaire aux exigences du client/partenaire.
- Les modifications des exigences des clients/partenaires et les mesures complémentaires sont identifiées et documentées.
- Lorsque le produit et/ou les exigences du contrat sont modifiés, le coordonnateur désigné rectifie le formulaire de Contrôle de la production et informe les employés concernés des modifications à apporter.

7.2.3 COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS/PARTENAIRES

- Les numéros de téléphone et de télécopieur, le courriel, le bureau de réception des plaintes et les normes régissant le produit sont en place au sein de la Sous-division des services de publication d'Info SST.
- Les normes régissant la qualité des produits et services :
 - font la description des produits et services offerts;
 - déterminent l'identité de nos clients/partenaires à l'interne et à l'externe;
 - exposent les grandes lignes des normes existantes pour ces produits et services;
 - abordent le mécanisme de réception des plaintes;
- Une autorité désignée prend en charge les demandes de renseignements, les exigences et la rétroaction des clients/partenaires, incluant les modifications.

7.3 CONCEPTION ET/OU ÉLABORATION

7.3.1 PLANIFICATION

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a élaboré et tenu à jour les Instructions pour l'assurance de la qualité (IAQ) afin de planifier et contrôler la conception de produits et/ou d'activités de développement.
- La Sous-division des services de publication d'Info SST gère la conception et la production de cartes géologiques, de publications, d'illustrations, de figures et de photographies en utilisant la cartographie numérique, l'imagerie numérique et les technologies de la photographie pour ses clients/partenaires.
- La Sous-division des services de publication d'Info SST assume l'élaboration et l'amélioration constantes des normes et techniques utilisées en publication. Un soutien est apporté aux clients/partenaires pour s'assurer de l'uniformité de la production des publications, de la gestion des bases de données et des procédures d'archivage.
- Les plans pour la conception et/ou de l'élaboration incluent :
 - Les étapes du processus de conception et/ou d'élaboration du produit;
 - La révision, la vérification et la validation requises à chaque étape;
 - Les responsabilités et les ouvrages faisant autorité pour les activités de conception et/ou d'élaboration du produit.

- Les points de liaison entre les différents groupes impliqués dans la conception et/ou l'élaboration sont documentés et gérés de façon à assurer l'efficacité, la communication en temps opportun et la clarté des responsabilités de chacun.
- Les IAQ pour la planification et le contrôle de la conception et/ou de l'élaboration d'un produit sont mises à jour au fur et à mesure qu'elles progressent.

7.3.2 ÉLÉMENTS D'ENTRÉE

- Les exigences à respecter lors de la conception et/ou de l'élaboration du produit sont définies et documentées dans le Plan de conception (IAQ, GQ-5 Conception) et incluent :
 - les exigences de fonctionnement et de performance;
 - les renseignements recueillis lors de conceptions similaires et qui s'appliquent à celle du produit en question;
 - toute autre exigence essentielle à la conception et/ou à l'élaboration du produit.
- Ces éléments d'entrée sont révisés afin qu'ils soient toujours pertinents. Les exigences incomplètes, ambiguës ou contradictoires sont corrigées à cette étape du processus.

7.3.3 ÉLÉMENTS DE SORTIE

- Les éléments de sortie du processus de conception et/ou d'élaboration sont documentés dans un format permettant la vérification des éléments d'entrée exigés pour la conception et l'élaboration de ces produits.
- L'élément de sortie de la conception et/ou du développement doit :
 - respecter les éléments d'entrée exigés pour la conception et l'élaboration de produits;
 - fournir l'information nécessaire au bon fonctionnement de la production et des services;
 - inclure les critères d'acceptation du produit ou s'y référer;
- Les documents liés à la conception et à l'élaboration des éléments de sortie sont approuvés avant leur parution.

7.3.4 RÉVISION

- Une révision systématique de la conception et/ou de l'élaboration est menée à chaque étape spécifiée dans le Plan de conception afin d'évaluer sa capacité à respecter les exigences des éléments d'entrée (incluant la qualité) pour identifier d'éventuels problèmes et y apporter des solutions.
- Les employés qui travaillent à l'étape de conception en cours de révision sont invités à participer à cette révision.
- Les révisions de la conception et de l'élaboration de l'élément de sortie et les mesures de relance qui y font suite sont documentées.

7.3.5 VERIFICATION

- Les vérifications de la conception et/ou de l'élaboration d'un élément de sortie sont planifiées et menées de façon à satisfaire les exigences des éléments d'entrée, tel que spécifié dans le plan de conception.
- Les activités de vérifications de la conception et/ou de l'élaboration de l'élément de sortie et les mesures de relance qui y font suite sont documentées.

7.3.6 VALIDATION

- En accord avec le plan de conception, une validation de la conception et/ou de l'élaboration est exécutée afin de s'assurer que le produit satisfait à toutes les exigences.
- Lorsque c'est possible, la validation est menée avant la livraison ou la mise en place du produit.
- Lorsqu'il est impossible de mener une validation complète avant la livraison, une validation partielle, mais la plus complète possible, est effectuée.
- Les activités de validation de la conception et/ou de l'élaboration du produit et les mesures qui y font suite sont documentées.

7.3.7 CONTRÔLE DES MODIFICATIONS

- Les modifications apportées à la conception et/ou à l'élaboration du produit sont approuvées par les employés autorisés et sont documentées avant leur mise en œuvre.
- La Sous-division des services de publication d'Info SST analyse les effets des modifications apportées sur l'interaction entre les composants du produit final, des produits existants ou déjà livrés. Elle analyse aussi le besoin de vérifier ou de valider à nouveau toutes les étapes de la conception et/ou de l'élaboration de produits.
- Les résultats de la révision des modifications et les mesures de relance qui y feront suite sont documentés.

7.4 ACHATS

7.4.1 CONTRÔLE DES ACHATS

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a élaboré et tenu à jour des IAQ afin de contrôler le processus d'achats et de s'assurer que les produits et services acquis sont conformes aux exigences spécifiées dans ces instructions.
- Le type de contrôle et son étendue dépendent de l'effet de ce contrôle sur les processus de réalisation et leurs éléments de sortie.
- Les IAQ prévoient l'évaluation et la sélection des fournisseurs, basée sur leur capacité à satisfaire les exigences de la Sous-division des services de publication d'Info SST. L'évaluation, la ré-évaluation et les critères de sélection des fournisseurs sont documentés.
- Les résultats des évaluations et des mesures de relance qui y feront suite sont documentés.

7.4.2 INFORMATION LIÉE AUX ACHATS

- Les IAQ font en sorte que les documents servant aux achats contiennent l'information nécessaire à la description claire des articles à commander.
- Les documents servant aux achats sont révisés afin de s'assurer de la pertinence de leurs exigences et spécifications avant leur parution.

7.4.3 VÉRIFICATION DES ACHATS

- Les clients et/ou partenaires se réservent le droit de vérifier, à la conception ou après réception du produit, la pertinence des contrôles exercés et la conformité des produits ou services fournis aux exigences spécifiées.
- La vérification effectuée par les clients/partenaires ne doit pas déléster la Sous-division des services de publication d'Info SST de sa responsabilité de fournir des produits et services conformes, ni exclure un refus ultérieur.

- La vérification des installations des fournisseurs effectuée par les clients/partenaires ne doit pas déléster la Sous-division des services de publication d'Info SST de sa responsabilité d'effectuer des contrôles, tel que spécifié.
- Lorsque des activités de vérification ont lieu aux installations des fournisseurs, les exigences et la méthode requises sont spécifiées dans le document servant aux achats.

7.5 PRODUCTION ET SERVICE

7.5.1 CONTRÔLE DE LA PRODUCTION ET PRESTATION DE SERVICES

- La Sous-division des services de publication d'Info SST élabore et tient à jour les IAQ pour la planification et le contrôle des activités de production et de service.

7.5.2 PRESTATION DE PRODUCTION ET DE SERVICES : VALIDATION DES PROCESSUS

- Les fonctions de production et de service sont mises en œuvre en accord avec les IAQ. Les IAQ fournissent aux employés des instructions détaillées, qui incluent les processus de production, les activités de vérification et un schéma des étapes de production.
- Les activités de production sont révisées à plusieurs étapes de leur application et, une fois terminées, approuvées par signature sur le Formulaire de contrôle de la production approprié.

7.5.3 TRAÇABILITÉ

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a mis en place et tenu à jour un système de numérotation servant à identifier les produits ou services tout au long du processus en respectant les activités d'évaluation et de vérification requises.

7.5.4 PROPRIÉTÉ DES CLIENTS ET PARTENAIRES

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a mis en place et tenu à jour des procédures d'entretien et de contrôle des propriétés accordées aux clients/partenaires. Ces procédures peuvent inclure la propriété intellectuelle.
- Les propriétés fournis aux clients ou partenaires sont identifiées, vérifiées, entreposées et tenues à jour à des fins d'utilisation ou d'incorporation. Les propriétés perdues, endommagées ou autrement inconvenantes sont documentées et signalées aux clients/partenaires afin qu'ils en disposent.

7.5.5 PRÉSERVATION DES PRODUITS

- L'ensemble du produit inclut les négatifs finaux, la copie imprimée, l'épreuve, les manuscrits ainsi que tout autre document qui s'y rattache sont identifiés par un ou plusieurs éléments (numéro de dossier, numéro de carte, table des matières, nom de la carte, nom du client, date d'entreposage, numéro de tablette et/ou emplacement) et sont inscrits sur la liste d'inventaire du lieu d'entreposage.
- Les produits sont archivés sur un CD-ROM, identifiés et inscrits sur la liste d'inventaire du lieu d'entreposage par les coordonnateurs qui en sont responsables.
- Des contenants adéquats sont utilisés afin de prévenir les bris ou la détérioration des produits.
- Les produits finaux officiellement prêts à être publiés sont emballés et livrés au client selon ses exigences. La documentation qui autorise cette livraison est disponible.
- Les coordonnateurs et/ou tous les employés ont la responsabilité d'organiser la livraison des produits tel qu'exigée.
- Les produits emballés sont gardés par le demandeur en attendant leur expédition afin d'en prévenir les bris ou la détérioration.

7.6 CONTRÔLE DES APPAREILS DE MESURE ET DE SURVEILLANCE

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a mis sur pied et entretient les systèmes servant à contrôler, étalonner et entretenir les appareils de mesure et de surveillance afin de démontrer la conformité des produits et services aux exigences spécifiées.
- Les appareils de mesure sont utilisés afin d'assurer l'uniformité, la cohérence entre les points de trame/ton et la densité. Ainsi, la qualité du produit affichera la précision, la stabilité et la portée requise pour l'utilisation prévue.
- Les instruments de mesures environnementales ne sont pas utilisés par la Sous-division des services de publication d'Info SST.
- Ces systèmes :
 - étalonnent et ajustent les appareils de mesure et de surveillance à intervalles spécifiques avant l'utilisation, en accord avec les normes nationales ou internationales. Aux endroits où aucune norme n'existe, la base utilisée pour l'étalonnage est documentée;
 - identifient les appareils de mesure et de surveillance à l'aide d'un dispositif indicateur adapté ou d'un registre d'identification afin de démontrer leur degré d'étalonnage;
 - déterminent la façon d'étalonner les appareils de mesure et de surveillance;
 - documentent les résultats de l'étalonnage;
 - s'assurent que les conditions environnementales sont aptes à l'étalonnage, à la prise de mesures, aux inspections et aux tests;
 - protège les appareils de mesure et de surveillance contre d'éventuels ajustements qui invalideraient l'étalonnage;
 - protège les appareils contre les bris ou la détérioration pendant la manipulation, l'entretien et l'entreposage;
 - évalue la validité des inspections et des résultats des tests antérieurs lorsqu'un appareil est identifié comme étant déréglé afin d'y remédier de façon appropriée.

Section de la cartographie numérique

- Le densitomètre est utilisé pour contrôler la qualité du film.

Section de la photographie technique

- Les appareils de mesure ont été présélectionnés pour s'assurer qu'ils possèdent la précision, la stabilité et la portée nécessaire à l'utilisation prévue.
- Le coordonnateur de la photographie technique et le photographe impliqués dans la production ont la responsabilité de vérifier les lectures de densité de la transparence des bandes de contrôle positives et de les corriger si nécessaire.
- Les instructions pour la prise de mesure peuvent être partiellement ou totalement composées de pratiques normalisées déjà publiées et/ou d'instructions provenant du manufacturier.
- Un enregistrement des lectures de réflexion et de transmission est tenu à jour avec le Formulaire de lecture de réflexion et de transmission un fois par mois. On y inscrit la date, les résultats des lectures de réflexion et de transmission ainsi que le nom de l'employé qui a procédé à ces lectures.

Général

- Un sous-contractant qualifié dont l'étalonnage est certifié par les normes nationales ou l'équivalent exécutera l'étalonnage externe, s'il y a lieu.
- Lorsque les appareils de mesure sont soupçonnés d'être déréglés, un rapport de non-conformité (RNC) sera mis en place et documenté.
- Une vérification des produits précédents sera effectuée afin d'évaluer l'étalonnage des appareils de mesure.
- En se basant sur la vérification, le produit sera inspecté à nouveau (à l'interne) à l'aide d'instruments étalonnés provenant du fournisseur.
- Les appareils de mesure considérés comme étant déréglés seront mis en quarantaine, réparés ou ajustés puis ré-étalonnés ou remplacés.

8.0 MESURE, ANALYSE ET AMÉLIORATION

8.1 PLANIFICATION

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a mis en place et tient à jour un Système de gestion de la qualité (SGQ) pour planifier et instaurer les activités de mesure et de surveillance nécessaires à la conformité et à l'amélioration de ces activités.
- Le type de mesure, le choix de l'emplacement, du moment et de la fréquence de ces mesures et de la production de registres sont définis par le SGQ et appuyés par l'utilisation de techniques statistiques adéquates.
- L'efficacité des dispositions mises en place est évaluée à intervalles réguliers.

8.2 MESURE ET SURVEILLANCE

8.2.1 SATISFACTION DES CLIENTS ET PARTENAIRES

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a instauré des procédures pour évaluer le niveau de satisfaction de ses clients et partenaires.
- Les procédures exposent les méthodes utilisées pour obtenir et utiliser cette information.

8.2.2 VÉRIFICATION (AUDIT) INTERNE

- La Sous-division des services de publication a mis en place et tient à jour des procédures pour effectuer des vérifications internes du SGQ. Ces vérifications internes sont conçues pour évaluer l'efficacité du SGQ, assurer sa propre mise en place et sa conformité aux normes internationales, ainsi que pour identifier d'éventuelles occasions d'améliorer ce système.
- Les procédures couvrent le calendrier, la portée, la fréquence et la méthodologie des vérifications internes ainsi que les exigences et les responsabilités associées à l'exécution des vérifications internes.
- Les procédures de vérifications internes (incluant le calendrier) sont basées sur l'importance des activités ou du secteur à vérifier et sur le résultat des vérifications internes antérieures.
- Des employés formés (autres que ceux qui ont accompli la tâche à vérifier) exécuteront les vérifications internes.
- Les procédures amènent la direction à prendre les mesures correctives opportunes pour remédier aux déficiences identifiées pendant la vérification interne et à s'assurer que le suivi inclut la vérification de la mise en place des mesures correctives et l'enregistrement des résultats de la vérification.

8.2.3 SURVEILLANCE ET MESURE DES PROCESSUS

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a mis en place et tient à jour des procédures pour surveiller et mesurer les processus nécessaires au respect des exigences des clients/partenaires et pour illustrer sa capacité à satisfaire à ces exigences de façon continue.
- Les résultats des mesures sont utilisés afin de tenir à jour ou d'améliorer les processus.

8.2.4 SURVEILLANCE ET MESURE DES PRODUITS

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a mis en place et tient à jour des procédures pour surveiller et mesurer les caractéristiques des produits afin de vérifier que les exigences de ces produits ou services sont respectées et satisfaites à l'étape appropriée du processus de réalisation du produit.
- Les procédures prévoient l'enregistrement des preuves de la mise en œuvre de la surveillance et des mesures exigées, ainsi que la conformité avec les critères d'acceptation spécifiés. Les enregistrements identifieront l'autorité responsable de la publication des produits et/ou de la mise en œuvre des services.
- Les produits et services ne sont publiés ou livrés que lorsque toutes les activités spécifiées ont été complétées ou autorisées par le client/partenaire.

8.3 CONTRÔLE DE LA NON CONFORMITÉ

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a mis en œuvre et tient à jour les procédures pour le contrôle des produits ou des services non-conformes afin d'en prévenir l'utilisation ou la livraison involontaire.
- Les procédures prévoient l'identification, l'enregistrement et l'examen de la nature et de l'étendue de la non-conformité observée. Lorsqu'un produit non-conforme est identifié après livraison, la Sous-division des services de publication d'Info SST prendra les mesures nécessaires en ce qui a trait aux conséquences de cette non conformité.
- Les procédures de non conformité incluent le fournisseur, l'environnement de travail, les non conformités du Système de gestion de la qualité et les plaintes des clients/partenaires.
- Les procédures de non conformité prévoient l'examen (ou l'enquête lorsque nécessaire) et la destruction des produits non-conformes.
- L'autorisation et la responsabilité de la révision et de la résolution des non conformités sont définies dans les procédures.
- Lorsqu'il devient nécessaire de réparer ou de remanier le produit, les exigences de vérification sont déterminées et mises en place.

8.4 ANALYSE DE DONNÉES

- La Sous-division des services de publication d'Info SST fait la cueillette et l'analyse de données afin de déterminer l'efficacité du SGQ et d'identifier des occasions de l'améliorer.
- Les données provenant des activités de mesurage et de surveillance et d'autres sources pertinentes sont analysées afin de fournir de l'information sur :
 - l'état de satisfaction du client/partenaire;
 - la conformité aux exigences du client/partenaire;
 - les caractéristiques des processus, produits, services ainsi que leur orientation;
 - le rendement du fournisseur, lorsque exigé.

8.5 AMÉLIORATION

8.5.1 PLANIFICATION POUR UNE AMÉLIORATION CONTINUE

- La Sous-division des services de publication d'Info SST révisé la politique de la qualité, ses objectifs, les résultats des vérifications (audits) internes, l'analyse des données et les revues de direction afin de faciliter l'amélioration continue.

8.5.2 MESURES CORRECTIVES

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a mis en place et tient à jour une procédure de mesures correctives et un processus pour réduire ou éliminer les causes de non conformité de façon à prévenir leur réapparition.
- Les mesures correctives seront adaptées à l'impact des difficultés encourues.

8.5.3 MESURES PRÉVENTIVES

- La Sous-division des services de publication d'Info SST a mis en place et tient à jour une procédure pour éliminer les causes d'éventuelles non conformités afin de prévenir leur réapparition. Les documents du SGQ et les résultats d'analyse de données seront utilisés en tant qu'éléments d'entrée des mesures préventives.
- Les mesures préventives seront adaptées à l'impact des difficultés encourues.

Appendix A

Instruction pour l'assurance de la qualité (IAQ)

Quality Management (PSS)

PSS 01 Modification de documents
PSS 02 Non-Conformité
PSS 03 Vérification interne de la qualité
PSS 04 Étiquettes de mise au rancart
PSS 05 Rétroactions et plaintes des clients
PSS 06 Satisfaction des clients

Technical Support (PSS)

PSS 07 «Backup»
PSS-08 Apprentissage
PSS 09 Autorisation de voyager
PSS 10 Approvisionnement
PSS 11 Diposition de déchets chimiques

Technical Photography (TPS)

TPS 01 Photo

Veillez noter que ces documents suivants sont rédigés en anglais seulement. La version française sera disponible sous peu.

Digital Cartography (CSS)

CSS 01 Contract Review
CSS 02 Geological map/Poster production
CSS 03 Graphic Production
CSS 04 Quality Control
CSS 05 Offset Press
CSS 06 Densitometer
CSS 07 Symbol Creation
CSS 08 Laminating
CSS 09 On-Demand Plotting

Digital Design & Scientific and Technical Editing (PUB)

Pub 01 On-Demand Publication
Pub 02 Offset Publications
Pub 03 On-Demand Current Research
Pub 04 On-Demand Compendium
Pub 06 Information Circular
Pub 07 Scientific Editing
Pub 08 Translation Editing
Pub 09 Translation Coordination
Pub 10 Digital Design Triage
Pub 11 Editorial Triage
Pub 12 Digital Preparation
Pub 13 Map Editing
Pub 14 Information Circular Editing
Pub 15 Manuscript Analysis