

SOUS-DIVISION DES SERVICES DE PUBLICATION D'INFO SST

**INSTRUCTIONS POUR L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
PSS-02 Non-Conformité**

PROPRIOÉTAIRE: **Mario Hudon**
APPROUVÉ LE: **Le 10 mars 2004**

1.0 OBJECTIF

- 1.1 Le présent document fait la description du processus de gestion des mesures préventives et correctives en matière de contrôle et de traitement de la non-conformité des produits, du Système de la qualité ou de l'apprentissage.

2.0 PORTÉE

- 2.1 Ce document présente à tous les employés et clients des services de publication d'Info SST une méthode normalisée permettant d'identifier les conditions défavorables à la qualité, d'y appliquer les mesures correctives appropriées et de prévenir la récurrence des manquements à la conformité.

3.0 RESPONSABILITÉS

- 3.1 Les employés de la Sous-division des services de publication ont la responsabilité d'avoir une bonne connaissance de la présente instruction pour l'assurance de la qualité (IAQ).
- 3.2 Le représentant en gestion de la qualité (RGQ) a la responsabilité de coordonner toutes activités liées aux Demandes d'amélioration du système de la qualité (DASQ). Il classe la DASQ comme étant soit une non-conformité ou une observation (opportunité d'amélioration) et en informe le conseil de la qualité.
- 3.3 Les employés de la Sous-division des services de publication ont la responsabilité de soumettre une Demande d'amélioration du système de la qualité (DASQ) pour tous produits non-conforme, le système de gestion de la qualité ou la formation.
- 3.4 Les Coordonnateurs de la production et les Spécialistes des applications cartographiques ont la responsabilité du suivi des non-conformités et des observations liées aux produits et services.
- 3.5 Le chef des Services de publication a la responsabilité du suivi des non-conformités et des observations liées au Système de gestion de la qualité et à la formation.
- 3.6 Le vérificateur principal ou son représentant, a la responsabilité de compiler et de présenter toutes les DASQ (non-conformité ou observation) lors d'une vérification interne.
- 3.7 Le vérificateur principal et/ou les vérificateurs internes ont la responsabilité, si requis, de clore les non-conformités et les observations durant les vérifications internes.
- 3.8 Le conseil de la qualité a la responsabilité de régler toutes les DASQ non résolues.
- 3.9 Le gestionnaire chargé de cette instruction pour l'assurance de la qualité (IAQ) a la responsabilité d'étudier toutes les demandes de modification d'un document (DMD) ou d'amélioration du système de la qualité DASQ qui s'y rattachent, de rédiger de nouvelles instructions au besoin et d'informer les usagers des changements effectués.
- 3.10 Le webmestre a la responsabilité de mettre à jour la version contrôlée de ces IAQ sur Internet de façon ponctuelle.
- 3.11 Les employés de la Sous-division des services de publication d'Info SST et les autres usagers de ces IAQ sont invités à transmettre leurs commentaires au RGQ, aux coordonnateurs de la production ou au chef de la Sous-division quant à l'utilité, la clarté, la précision et l'étendue de ce document en remplissant le formulaire de *Demande de modification d'un document* (DMD) ou le formulaire de *Demande d'amélioration du système de la qualité* (DASQ).

4.0 GENERAL

- Tous les employés ou clients de la Sous-division des services de publication d'Info SST peuvent faire une demande de changement ou d'amélioration à un produit, au Système de qualité ou à l'apprentissage en remplissant une DASQ pour signaler une non-conformité ou formuler une observation.
- Le vérificateur principal, le vérificateur interne ou un représentant désigné peut faire une DASQ pour toute non-conformité ou observation notées au cours d'une vérification interne.
- Les non-conformités et les observations devraient être portées à l'attention du gestionnaire responsable désigné.
- Les non-conformités et les observations peuvent aussi provenir :
 - d'une réunion du Conseil de la qualité de la Sous-division des services de publication;
 - d'une réunion de production de la Sous-division des services de publication d'Info SST;
 - d'une recommandation pour le contrôle de la qualité;
 - d'une réunion sur l'élaboration des applications;
 - d'une vérification interne du Système de la qualité;
 - d'une plainte ou d'une observation formulée par un client;
 - d'une recommandation du Conseil de la qualité;
 - des exigences en matière d'apprentissage.

5.0 INSTRUCTIONS

- Les Demande d'amélioration du système de la qualité doivent être faites par le biais du formulaire de DASQ disponible sur le site Web des Services de publication.
- Toute DASQ transmise autrement qu'en ligne sera acceptée par le RGQ, qui transférera ces renseignements sous format PDF au nom du demandeur.
- Les rapports DASQ sont localisés dans le bureau du RGQ.
- Le formulaire de DASQ est divisé en quatre sections. Voyez la description de chacune d'elles ci-dessous.

5.1 SECTION 1 – DEMANDE

- Le demandeur (employé ou client) ne remplira que la *Section 1* du formulaire de DASQ. Il fournira les renseignements demandés, tel qu'indiqué sur le formulaire.
- La personne qui fait la demande remplit la *Section 1* de la DASQ en s'appuyant sur l'exemple suivant :
 - Soumis par : *Nom du demandeur*
 - Date de soumission : *(mm/jj/aaaa)*
 - Adresse : *Adresse du demandeur*
 - Téléphone : *Numéro de téléphone du demandeur*
 - Adresse électronique : *Adresse électronique du demandeur*
 - Source : *« Client », « Auteur », « Vérification interne » ou « Employé des services de publication »*
 - Objet : *Expliciter le but de la demande*
 - Description : *Décrire brièvement le problème*
- Une fois la *Section 1* remplie, la DASQ et la documentation pertinente (lorsque nécessaire) sont acheminée au RGQ.

5.2 SECTION 2 – CLASSIFICATION

- Le RGQ reçoit la *Section 1* de la DASQ avec la documentation pertinente, le cas échéant.
- Le RGQ classe la DASQ dans la catégorie des non-conformités ou des observations, et applique les exigences d'ISO 9001 pertinentes.
- Le RGQ (avec l'aide du demandeur, au besoin) remplit la *Section 2* de la DASQ en s'appuyant sur l'exemple suivant :
 - Classé par : *Nom du RGQ*
 - Date de classification : *mm/jj/aaaa*
 - Classification : *Le RGQ indique la nature de la DASQ (non conformité ou observation) et son objectif (la demande vise un produit, le Système de qualité ou l'apprentissage).*
 - Clause d'ISO : *La clause d'ISO 9001 : 2000*
 - Connexe : *Indication du numéro des rapports de non-conformités, observations ou DCR connexes ci-requis.*
 - Gestionnaire désigné : *Le RGQ acheminera la DASQ au gestionnaire responsable.*
- Une fois la *Section 2* remplie, la DASQ et la documentation pertinente sont acheminées au gestionnaire désigné pour justification.

5.3 SECTION 3 – MESURES

- Le gestionnaire désigné ou un représentant du Conseil de la qualité remplit la *Section 3* de la DASQ en s'appuyant sur l'exemple suivant :
 - Mesure : *« Corrective », « Préventive » ou « Aucune »*
 - Mesure appliquée par : *« Gestionnaire désigné » ou « Conseil de la qualité »*
 - Principale (s) cause(s) : *Description de la principale cause de la non-conformité ou de l'observation*
 - Traitement : *Description des mesures prises par le gestionnaire désigné*
 - Remplie par : *Nom du gestionnaire désigné*
 - Date : *(mm/jj/aaaa)*
- Le gestionnaire désigné fixe la nature des mesures à prendre (« Correctives », « Préventives » ou « Aucune », et indique la personne responsable de cette décision (le gestionnaire désigné ou le Conseil de la qualité). Le gestionnaire désigné met en place les ressources nécessaires à l'identification de la principale cause de la DASQ ou de l'observation. La principale cause d'une DASQ peut aussi être établie lors d'une réunion du Conseil de la qualité.
- Si la mesure préventive ou corrective est acceptée, le gestionnaire désigné ou le Conseil de la qualité suit de près la mesure prise et s'assure du progrès continu du produit, du Système de la qualité et de l'apprentissage.
- Si la mesure corrective ou préventive est rejetée, le gestionnaire désigné ou le Conseil de la qualité déterminera la nature des mesures nouvelles ou additionnelles à prendre. Les mesures nouvelles ou additionnelles à prendre feront l'objet de vérifications jusqu'à ce qu'elles soient jugées satisfaisantes.
- Le RGQ a la responsabilité de s'assurer qu'un suivi est fait tout au long des processus de non conformité ou d'observation, et de veiller à ce que ces processus sont complétés de façon satisfaisante.
- Le RGQ rend compte de toute non-conformité ou observation en cours lors des réunions du Conseil de la qualité.

5.3.1 DASQ DE NON-CONFORMITÉ LIÉE AUX PRODUITS

- Le gestionnaire désigné (assisté du demandeur ou de tout autre employé) met le produit non conforme en attente et détermine le traitement approprié. Ce produit non conforme est ensuite mis à l'écart, étiqueté ou détruit, et les corrections qui s'imposent sont immédiatement apportées (si le client le demande). Si le client ne fixe pas de délai, les corrections seront apportées ultérieurement.
- Pour un produit non conforme, l'une des mesures suivantes doit être prise :
 - détruire le produit;
 - remanier le produit pour satisfaire aux exigences du client;
 - accepter d'utiliser le produit « tel quel »;
 - retourner le produit au fournisseur;
 - rappeler le produit.

5.3.2 DASQ DE NON-CONFORMITÉ LIÉES AU SYSTÈME DE LA QUALITÉ OU À L'APPRETISSAGE

- Le chef de la Sous-division des services de publication d'Info SST (assisté du demandeur ou d'autres employés) détermine le traitement approprié à la non-conformité et les corrections y sont immédiatement apportées (si le client le demande). Si le client ne fixe aucun délai, les corrections seront apportées ultérieurement.

5.4 SECTION 4 – VÉRIFICATION

- Le vérificateur principal, le vérificateur interne ou un représentant désigné remplit la *Section 4* de la DASQ en s'appuyant sur l'exemple suivant :
 - Vérifié par : *Nom du vérificateur principal, du vérificateur interne ou du représentant désigné.*
 - Date de la vérification : *(mm/jj/aaaa)*
 - Status: *« Complet » ou « Mesure supplémentaire requise »*
 - Commentaires : *Le vérificateur peut formuler des commentaires sur les mesures additionnelles à prendre*
- Si des mesures additionnelles doivent être prises, la DASQ reste active et sera fermée lors de la vérification interne suivante.
- Lorsque les mesures relatives aux non-conformités et aux observations ont été approuvées et que le processus correctif ou préventif est complété de façon satisfaisante, la DASQ peut alors être fermée au cours d'une vérification interne.

6.0 RÉFÉRENCE

- demande de modification d'un document (DMD);
- demande d'amélioration du système de qualité (DASQ).
- Publishing Services Subdivision website

7.0 ORGANIGRAMME

