



**3 route des grandes terres
42160 Saint CYPRIEN**

**Tel : 04 77 02 10 50
Fax : 04 77 02 00 30**

E.mail : contact@defi-imprimerie.com

MANUEL MANAGEMENT QUALITE

ISO 9001 – Version 2008



Sommaire

	Pages
Chapitre 0 - Sommaire	
- Evolution du MMQ.....	4
Chapitre 1 - Domaine d’application	
1.1 – Généralités.....	5
1.2 – Périmètre d’application.....	6
Chapitre 2 - Référence normative.....	7
Chapitre 3 - Termes et définitions.....	8
Chapitre 4 - Système de Management de la qualité.....	9
4.1 – Exigences générales.....	9
4.2 – Exigences relatives à la documentation.....	10
4.2.1 – Généralités.....	10
4.2.2 – Manuel qualité.....	10
4.2.3 – Maîtrise des documents.....	10
4.2.4 – Maîtrise des enregistrements.....	10
Chapitre 5 - Responsabilité de la Direction	
5.1 – Engagement.....	11
5.2 – Ecoute client.....	12
5.3 – Politique qualité.....	12
5.4 – Planification.....	12
5.4.1 – Objectifs qualité.....	12
5.4.2 – Planification du SMQ.....	12
5.5 – Responsabilité, autorité, communication.....	12
5.5.1 – Responsabilité et autorité.....	12
5.5.2 – Représentant de la Direction.....	13
5.5.3 – Communication interne.....	13

	MANUEL MANAGEMENT QUALITE	CHAPITRE : 0
		Indice : A
		Page : 2 sur 19

	Pages
5.6 – Revue de Direction.....	13
5.6.1 – Généralités.....	13
5.6.2 – Eléments d’entrée.....	13
5.6.3 – Eléments de sortie.....	13
 Chapitre 6 - Management des ressources.....	 14
6.1 – Mise à dispositions.....	14
6.2 – Ressources humaines.....	14
6.2.1 – Généralités.....	14
6.2.2 – Compétences, sensibilisation, formation.....	14
6.3 – Infrastructures.....	14
6.4 – Environnement de travail.....	14
 Chapitre 7 - Réalisation du produit.....	 15
7.1 – Planification de la réalisation du produit.....	15
7.2 – Processus relatif aux clients.....	15
7.2.1 – Détermination des exigences relatives au produit.....	15
7.2.2 – Revue des exigences relatives au produit.....	15
7.2.3 – Communication avec les clients.....	15
7.3 – Conception et développement.....	15
7.4 – Achats.....	15
7.4.1 – Processus d’achats.....	15
7.4.2 – Informations relatives aux achats.....	16
7.4.3 – Vérification du produit acheté.....	16
7.5 – Production.....	16
7.5.1 – Maîtrise de la production.....	16
7.5.2 – Validation du processus de production.....	16
7.5.3 – Identification traçabilité.....	16
7.5.4 – Propriété du client.....	16
7.5.5 – Préservation du produit.....	17
7.6 – Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure.....	17

	Pages
Chapitre 8 - Mesure, analyse et amélioration.....	18
8.1 – Généralités.....	18
8.2 – Surveillances et mesures.....	18
8.2.1 – Satisfaction clients.....	18
8.2.2 – Audits internes.....	18
8.2.3 – Surveillance et mesures des processus.....	18
8.2.4 – Surveillance et mesures des produits.....	18
8.3 – Maîtrise du produit non conforme.....	18
8.4 – Analyse des données.....	18
8.5 – Amélioration.....	19
8.5.1 – Amélioration continue.....	19
8.5.2 – Action corrective.....	19
8.5.3 – Action préventive.....	19

**Domaine d'application****1.1 – Généralités :****Historique :**

- 1984 La société IMT est créée à St Etienne (42) par Marc Timstit. Elle réalise en sous-traitance une activité d'impression offset. L'effectif initial est de 3 personnes.
- 2000 8500 m2 de terrain sont acquis sur la commune de St Cyprien (42). Un bâtiment de 3200 m2 est construit. Sur ce site unique sont regroupées des activités jusqu'ici dispersées :
 - Sury le Comtal : stockage des matières premières, atelier d'impression, service commercial et administratif
 - Andrézieux : atelier de façonnage et de finition, stockage produits finis
 - St Etienne : atelier de PAO
- 2004 Une nouvelle presse offset vient s'ajouter au parc machine de la société en Juin 2004 permettant ainsi de doubler les lignes de production. Cette machine équipée en 4 couleurs U.V + groupe flexo, format 72 x 102, intensifie notre présence sur les marchés d'impression de supports spéciaux (PVC, POLYPRO) et nous autorise une meilleure gestion de la production et des délais clients par le "doublement" de la capacité machine.
- 2004 Départ à la retraite du PDG en place, Marc Timstit, remplacé par le DG Jérôme Timstit et modification des statuts.
- 2005 Dépôt de bilan de la société. Procédure de Redressement Judiciaire d'un an (2 périodes de 6 mois). Re-structuration interne, l'effectif passe de 35 salariés à 20 salariés. Certains matériels sont cédés afin de ne conserver que les machines les plus productives.
- 2006 Validation du Plan de Continuation de la société par le Tribunal de Grande Instance de Montbrison.
- 2009 Nous remplaçons notre ancienne découpe à plat obsolète par une machine BOBST d'occasion beaucoup plus fiable et productive.
- 2010 Suite à la mise en place d'une conciliation suggérée par le Tribunal de Commerce de Saint-Etienne, nous finalisons un accord de règlement amiable avec l'ensemble des créanciers concernés par la procédure de RJ de 2005. Grâce à l'entrée au capital de Défi d'une société d'investissements nommée Finarea et à la souscription de deux prêts bancaires, nous payons l'ensemble de notre dette ainsi re-négociée. Le Tribunal de Commerce de Saint-Etienne valide l'exécution du plan.

- 2011 la société Défi, au travers d'une SCI, fait construire un nouveau bâtiment industriel de 1200 m² à Saint-Cyprien permettant ainsi de retrouver son autonomie (les anciens locaux étant jusqu'à présent partagés avec deux autres sociétés). Nous investissons également dans une nouvelle presse offset 5 couleurs KBA d'occasion parfaitement adaptée à nos fabrications, et nous nous séparons de notre ancienne machine obsolète. Un CTP violet FUJI est également acheté afin de faire évoluer le processus « prépresse ».

- 2012 la société Défi peut enfin exploiter son nouveau matériel de production au sein d'un nouveau bâtiment entièrement dédié à la fabrication d'emballages imprimés et aménagé pour utiliser au mieux la capacité des machines (intégration d'un système d'évacuation de déchets automatisé).



Eléments administratifs :

- N° SIRET : 329 703 243 00066
- FORME JURIDIQUE : SAS
- CAPITAL Social : 674.850 €
- Code APE : 1812Z

Activité :

La société DEFI IMPRIMERIE réalise une activité d'impression d'emballages (notamment des étuis , cartes blister , skin pack , plateaux PVC , visuel HF PLV de comptoir)

Clientèles :

- Secteurs : agro-alimentaire / parapharmacie / grande distribution / industrie et bricolage / signalétique / horticulture
- Clients : VITACUIRE / THIRIET / URGO / AUCHAN / CARREFOUR / ...

Qualité :

- Contrôle qualité ISO 9001 version 2008

Fabrication :

- Locaux de 1200 m2, dont 200 m2 de bureaux et 1000 m2 d'atelier.
- Parc machines avec un CTP violet FUJI, une presse offset 5 couleurs + vernis KBA, une découpe à plat BOBST, une contre-colleuse semi-automatique, une plieuse-colleuse, un massicot programmable, un système d'évacuation de déchets.
- Moyens de contrôle adaptés à l'activité dont densitomètre , spectromètre , nuanciers ,....



1.2 – Périmètre d'application :

Le manuel décrit les dispositions générales prises par notre société pour obtenir et assurer la qualité de ses prestations.

Il s'applique à l'ensemble du personnel de l'entreprise et couvre les activités suivantes :

- *Réalisation d'emballages imprimés*

Nous appliquons la norme ISO 9001 VS 2008 en excluant le chapitre 7.3 non applicable à notre activité



Références Normatives

Notre secteur d'activité n'est pas rattaché à des normes spécifiques, nous travaillons à partir de cahiers des charges qui nous sont fournis par nos clients. Si nous devons gérer dans le temps certains de ces cahiers des charges, nous nous assurons à chaque utilisation qu'ils restent d'actualité.

Pour les normes liées à notre profession, en y intégrant ISO 9001 version 2008, nous nous assurons périodiquement auprès de AFNOR que les versions en notre possession sont toujours d'actualité.

Pour certains clients nous pouvons être amenés à travailler à partir de plans qualité spécifiques. Ces plans viennent donc compléter notre SMQ, avec une gestion identique à ce dernier.

Termes et Définitions

MMQ	- Manuel Management Qualité
SMQ	- Système Management Qualité
Processus	- Activités transformant des données d'entrée en données de sortie, à partir de moyens identifiés sous responsabilité d'un manager.
PDCA	- Principe d'amélioration continue s'appuyant sur la roue de Deming : P = Plan → Planifier D = Do → Faire C = Check → Vérifier, mesurer A = Act → Agir
SQ	- Service Qualité
Procédures	- Elles définissent qui fait quoi et comment. Elles complètent les processus.
Documents	- Ils peuvent se présenter sous la forme de : - Formulaires devant être renseignés. - Instructions liées à une activité
CdC	- Cahier des charges
RH	- Ressources Humaines
DG	- Direction Générale
ECME	- Equipements de contrôle, de mesure et d'essai
FNC	- Fiche de non conformité
AC	Action corrective
AP	Action préventive

Systeme de Management Qualité

4.1 – Exigences générales :

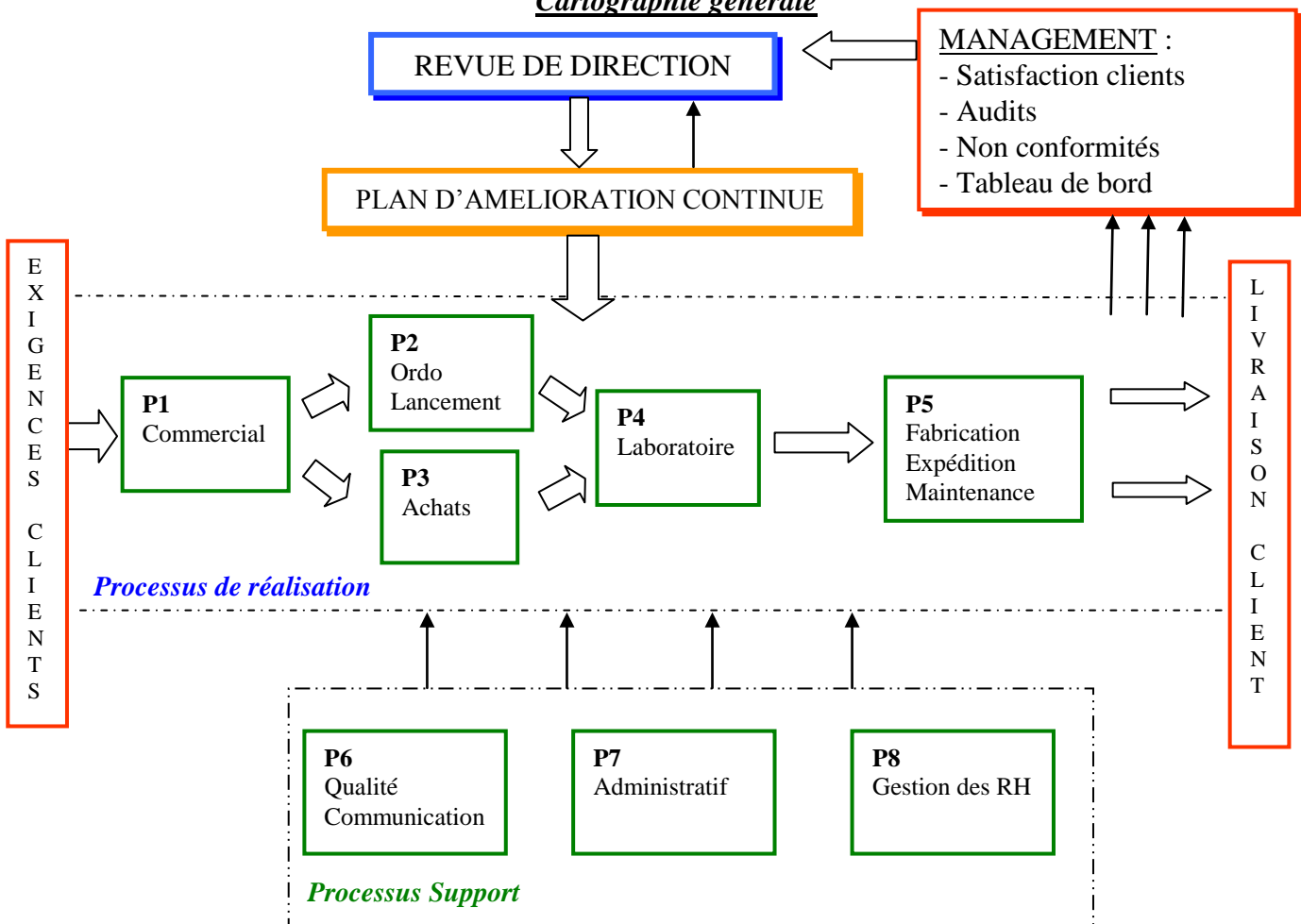
Notre SMQ est organisé autour des processus de l’entreprise. Ces derniers sont définis par les activités qu’ils couvrent, les données d’entrée et de sortie de chaque activité (avec les références documentaires), les responsabilités associées au bon déroulement. Chaque processus est enregistré sur un document spécifique.

Chaque processus est managé. Le manager doit s’assurer qu’il dispose des moyens utiles et nécessaires pour le bon déroulement du processus (les moyens sont revus en revue de Direction).

Chaque processus est associé aux indicateurs du plan stratégique défini en revue de direction .

Une analyse systématique de l’efficacité des processus est pratiquée en revue de Direction, elle peut se traduire par des actions d’amélioration enregistrées sur le plan d’amélioration continue.

Cartographie générale



	MANUEL MANAGEMENT QUALITE	CHAPITRE : 4
		Indice : A
		Page : 10 sur 19

4.2 – Exigences relatives à la documentation

4.2.1 – Généralités :

L'ensemble de notre SMQ est contenu dans le MMQ, il s'appuie sur les processus, les procédures, les instructions techniques et les documents associés.

4.2.2 – Manuel qualité :

Le MMQ est vérifié et approuvé par le gérant. Il est revu systématiquement tous les ans en revue de Direction. Cette révision fait l'objet d'une nouvelle édition si besoin, le MMQ prend un indice supérieur. Toutes les évolutions sont notées en page 4 du présent manuel (depuis la version précédente).

Il est diffusé dans son intégralité accompagné des processus, procédures et documents en interne en 1 exemplaire original situé dans le bureau du gérant. Nous archivons les dernières versions du MMQ en informatique

Le MMQ peut être transmis en externe, dans ce cas, la diffusion fait l'objet d'un enregistrement sur le tableau de gestion documentaire

4.2.3 – Maîtrise des documents :

Elle est définie par procédure interne PRO 1.

4.2.4 – Maîtrise des enregistrements :

Elle est définie par procédure interne PRO 1.

Responsabilité de la Direction

5.1 – Engagement

Depuis le lancement de notre démarche ISO nous avons toujours privilégié la satisfaction de nos clients tout en respectant les exigences réglementaires et légales.

Depuis 2005 notre société a connu des évolutions importantes (effectifs, organisation, responsabilités), mais notre priorité est restée la même.

En 2007, nous avons actualisé et amélioré notre Système de management de la Qualité en tenant compte de ces évolutions.

En 2008 nous avons démontré que nos objectifs, à savoir diminuer le coût de la Non Qualité, améliorer la rentabilité de l'entreprise grâce à une meilleure organisation et continuer d'améliorer la satisfaction client, étaient réalistes et atteignables.

Même si le début d'année 2009 a été marquée par une crise majeure financière et économique, nous avons continué à nous fixer des objectifs ambitieux, en cohérence avec cette politique et nous nous sommes engagés à mener des Revues de Direction périodiques servant à revoir notre Système de Management de la Qualité pour assurer qu'il demeure pertinent et efficace.

Cette ambition est source de pérennité pour l'entreprise et renforce l'image de Défi Imprimerie auprès de ses clients et fournisseurs.

En 2010, nous avons fait le choix de céder une partie du capital à un fond d'investissement privé. Ce fond nous a permis de renforcer nos fonds propres et de poursuivre notre politique d'investissements, tant immobilier que mobilier.

Grâce à ces nouvelles ressources, je m'engage à faire respecter les exigences.

L'ensemble du personnel a déjà prouvé son engagement et son implication dans notre démarche qualité et je compte sur la participation de chacun pour atteindre nos nouveaux objectifs de chiffre d'affaires et de satisfaction clients.

Chacun est au service de quelqu'un dans le fonctionnement de notre entreprise, il faut que ces relations soient toujours plus optimisées.

La Direction

	MANUEL MANAGEMENT QUALITE	CHAPITRE : 5
		Indice : A
		Page : 12 sur 19

5.2 – Ecoute client

L'écoute client est précisée dans le processus P1. Elle s'appuie sur les chapitres 7.2 et 8.2.1 du présent manuel.

5.3 – Politique qualité

Elle fait partie intégrante de notre démarche stratégique, elle est systématiquement définie et actualisée en revue de Direction annuelle, et enregistrée sur le tableau de bord . La revue de direction permet d'en enregistrer le suivi

5.4 – Planification

5.4.1 – Objectifs qualité :

Ils viennent compléter la politique qualité et les missions qui y sont associées. Ils sont enregistrés sur le compte rendu de revue de direction et sont régulièrement suivis et analysés à partir du tableau de bord .

5.4.2 – Planification du SMQ :

La surveillance du SMQ, (audit internes, revue de Direction, fournisseurs,...) est assurée, la planification est définie dans ce MMQ. Le plan d'actions reprend toutes les actions relatives au SMQ

5.5 – Responsabilités, autorités, communication

5.5.1 – Responsabilités, autorités :

Les responsabilités sont définies dans les processus, et ce à trois niveaux :

- qui réalise (lettre R)
- qui participe (lettre P)
- qui vérifie ou valide (lettre V)

Elles sont complétées par la définition d'une matrice de compétences

Les autorités sont précisées sur l'organigramme

5.5.2 – Représentant de la Direction

Le poste de représentant de la direction est assuré par le gérant , ses missions principales sont à ce poste sont :

- s'assurer que les processus sont définis, mis en œuvre et entretenus.
- veiller au bon fonctionnement du SMQ.
- s'assurer que la sensibilisation client est encouragée.

5.5.3 – Communication interne

Elle est définie par le processus P6. Les fréquences de communication sont adaptées en fonction des supports et objectifs (mensuelles, annuelle, permanentes).

5.6 – Revue de Direction

5.6.1 - Généralités

Afin d'apprécier l'efficacité de notre SMQ, le Gérant anime une fois par an, une revue de Direction. Elle regroupe le gérant et les pilotes de processus mais peut être étendue à d'autres personnes. La période choisie est le mois de Février / Mars.

Un compte rendu est systématiquement établi et communiqué à l'ensemble du personnel par affichage.

Cette revue est l'opportunité de revoir notre plan d'amélioration continue.

5.6.2 – Eléments d'entrée

Les sujets abordés lors de cette revue sont systématiquement les mêmes, ils sont précisés dans le compte rendu.

5.6.3 – Eléments de sortie

Les analyses réalisées lors des revues de Direction peuvent se prolonger par des décisions de correction ou d'amélioration. Ces dernières sont formulées sur le compte rendu et reprises sur le plan d'action. Elles précisent la nature de l'action, la responsabilité de mise en place et le délai de mise en place.

Elles portent sur :

- L'amélioration de l'efficacité du SMQ et de ses processus.
- L'amélioration du produit en rapport avec les exigences clients.
- Les besoins en ressources.

Management des ressources

6.1 – Mise à disposition

La définition des ressources qui nous sont nécessaires pour la mise en œuvre et l'entretien du SMQ, l'amélioration de son efficacité en intégrant l'évolution de la satisfaction de nos clients, est réalisée en revue de Direction. La mise à jour de notre plan d'actions intègre les besoins utiles.

6.2 – Ressources humaines

6.2.1 – Généralités

Notre recrutement est réalisé en prenant en compte les compétences fondamentales pour la pratique de notre métier, nous attachons bien évidemment de l'importance aux formations initiales et professionnelles suivies, mais aussi au savoir faire déployé lors d'expériences professionnelles antérieures.

Chaque embauche fait l'objet de l'ouverture d'un dossier individuel au service administratif, dans lequel on retrouve :

- attestations de compétences (diplômes, certificats, CV).
- contrat de travail.
- pièces diverses administratives, qualifications si nécessaire.

6.2.2 – Compétences, sensibilisation, formation

Notre processus gestion des ressources P8 décrit les modalités de gestion des RH

A l'accueil d'un nouvel embauché, nous lui présentons la société, les spécificités de notre travail, le poste de travail et les missions qu'il devra remplir. Nous le sensibilisons à notre S M Q et ce en quoi il est impliqué.

Il est positionné sur une matrice de compétences. Cette matrice est revue lors de la revue de Direction. Les besoins en formation sont gérés en continu et sont enregistrés sur le compte rendu de revue de Direction et le plan d'actions

6.3 – Infrastructures

Nous avons identifié les infrastructures utiles et nécessaires pour la bonne application de notre SMQ. Ces dernières sont définies sur le planning de maintenance informatique qui précise les systèmes de gestion. Toute intervention est enregistrée dans le dossier de l'équipement concerné et sur le planning de maintenance

6.4 – Environnement du travail

L'environnement du travail est en adéquation avec les machines de production (volume des pièces traitées), des zones sont définies, les postes de travail présentent des organisations homogènes (outils de production, équipements de contrôles, dossiers techniques, etc...).

Nous veillons particulièrement aux conditions liées à l'hygiène et à la sécurité. Des consignes affichées rappellent les bonnes pratiques.

Réalisation du produit

7.1 – Planification de la réalisation du produit

La planification des processus nécessaires à la réalisation d'une commande, la définition des exigences relatives au produit, les vérifications et contrôles et les documents d'enregistrements utiles sont définis dans nos processus P1 Commercial , P2 Ordo Lancement ,P3 Achats , P4 Laboratoire , P5 Fabrication / Expéditions / Maintenance

7.2 – Processus relatif aux clients

7.2.1 – Détermination des exigences relatives au produit

Elle est définie dans notre processus P1 Commercial. Elle s'appuie sur plusieurs documents qui décrivent l'activité de prospection , réponse aux demandes clients , ...

7.2.2 – Revue des exigences relatives au produit

Elle est définie dans notre processus P1 Commercial

7.2.3 – Communication avec les clients

Elle se situe à deux niveaux :

- Au niveau général des entreprises clientes, nous avons identifié nos interlocuteurs avec qui nous assurons un suivi de notre relation , en priorité le gérant
- Au niveau de chaque commande, les interfaces avec le donneur d'ordre sont définies afin de faciliter les échanges de niveau commercial, technique ou contractuel.

Nota : l'avenant éventuel à une commande est traité comme une commande dans le flux défini en processus P1.

7.3 – Conception et développement

Non applicable

7.4 – Achats

7.4.1 – Processus d'achats

Notre processus d'achats se divise en trois activités :

- Une activité d'achats de matières premières nécessaires à la réalisation de nos prestations.
- Une activité d'approvisionnement de consommables nécessaires à nos procédés de fabrication.
- Une activité d'achat liée aux prestations de sous-traitance.

Notre processus P3 précise les modalités.

	MANUEL MANAGEMENT QUALITE	CHAPITRE : 7
		Indice : A
		Page : 16 sur 19

7.4.2 – Informations relatives aux achats

Chaque commande d'achat est clairement définie sur bon de commande , en précisant la nature du produit commandé, la quantité, les spécifications particulières si elles existent, le prix et le délai. Le demandeur est identifié sur l'acte d'achat.

7.4.3 – Vérification du produit acheté

Toute réception d'un produit ou prestation fait l'objet d'un contrôle à réception. Ce dernier porte sur la conformité du bon de livraison avec la livraison, sur l'état du colisage dans un premier temps. Le demandeur s'assure de la conformité entre le bon de livraison et la commande passée et de l'état qualitatif du produit ou de la prestation. L'enregistrement du contrôle à réception est réalisé sur le BL fournisseur par tampon

Toute non conformité à réception est traitée suivant notre procédure interne PRO 4 « maîtrise du produit non conforme ». L'analyse en revue de Direction permet de statuer sur les suites à donner, (courrier d'avertissement, rupture du partenariat, mesures internes). Nous entretenons un système d'évaluation de fournisseurs et sous-traitant dans notre tableau de suivi Fournisseur

7.5 – Production

7.5.1 – Maîtrise de la production

La maîtrise de la production est définie dans le processus P 4 Fabrication / Expédition / Maintenance

7.5.2 – Validation du processus de production

Nous réalisons des prestations de collage , la maitrise de cette activités est démontrée par une qualification des personnels intervenants ainsi qu'une instruction sur les paramètres notamment de réglages des équipements

7.5.3 – Identification et traçabilité

L'ensemble de nos dispositions relatives à l'indentification de nos produits est traité dans notre IT 01

Cette IT précise également les moyens mis en place pour gérer la tracabilité si elle est demandée par le client

7.5.4 – Propriété du client

Lorsque notre prestation s'accomplit sur un produit fourni par le client, le produit est contrôlé à réception et stocké dans des conditions n'altérant pas sa qualité (éventuellement matière première). En cas de non-conformité, un rapport est réalisé, adressé au client, les produits sont bloquées en attente de décision.

Les documents (plans) sont conservés dans nos dossiers ou rendus au client (suivant sa demande).



7.5.5 – Préservation du produit

Nos principes de stockage et nos méthodes de manutention adaptés aux produits garantissent une préservation du dit produit. Ce souci de préservation est étendu au conditionnement pour la livraison et les transports. Ce dernier est réalisé suivant les conditions définies au contrat. Dans tous les cas les pièces sont protégées contre les chocs (conteneurs , chargement ,...).

L'IT 01 définit les modalités de gestion en place

7.6 – Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

La maîtrise est définie dans notre processus Qualité P6. L'IT 02 définit les principes de gestion adoptés

Mesures, analyse et amélioration

8.1 – Généralités

Notre processus P5 décrit les modalités nous permettant de démontrer la conformité du produit , il est associé à notre procédure de contrôle PRO 5

Notre processus Qualité P6 précise la surveillance en place pour assurer la conformité du SMQ.

Notre cartographie en page 9 du présent Manuel illustre notre approche d'amélioration de l'efficacité du SMQ (s'appuyant sur la mesure d'efficacité des processus et la mesure de satisfaction client).

8.2 – Surveillances et mesures

8.2.1 – Satisfaction clients

Précisée dans le processus P1 – l'analyse de cette mesure est systématiquement faite en revue de Direction. Elle peut s'appuyer sur une enquête satisfaction.

Un tableau de suivi client est tenu à jour

8.2.2 – Audit interne

Défini dans notre procédure PRO 2.

8.2.3 – Surveillance et mesure des processus

Nos processus n'étant là que pour développer la stratégie définie par la Direction, ils sont donc associés aux indicateurs accompagnant la politique. Le tableau de bord intègre les indicateurs de suivi des processus. L'analyse est assurée en revue de Direction par la réalisation de revue de processus

8.2.4 – Surveillance et mesure des produits

Notre processus Fabrication P5 précise les enregistrements de contrôle en lien avec la procédure de contrôle

Nos documents de production font état des contrôles à réaliser. Nos opérateurs travaillent en auto contrôle.

8.3 – Maîtrise du produit non conforme

Définie par notre procédure interne PRO 4.

8.4 – Analyse des données

Les données que nous analysons nous permettent de suivre notre plan stratégique, elles portent sur :

- La satisfaction du client.
- La conformité de notre prestation.
- La performance de nos fournisseurs.
- Les actions d'amélioration que nous mettons en place (plan d'actions).



8.5 – Amélioration

8.5.1 – Amélioration continue

Nous appliquons le principe PDCA, à savoir, nous définissons des actions d'amélioration en revue de Direction à partir des renseignements fournis par les indicateurs en place. Ces actions sont ensuite planifiées (plan d'actions) et mises en place dans les divers processus. Une mesure d'efficacité est pratiquée à échéance pour statuer sur la suite.

8.5.2 – Action corrective

Définie dans notre procédure PRO 3.

8.5.3 – Action préventive

Définie dans notre procédure PRO 3