

## Directives „Quality+“

Version: 2007.01  
Ersetzt Version: 2007.01.25  
Filename: QualityPlusReglement2007.01D.doc

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Généralités</b>	<b>3</b>
1.1	Introduction.....	3
1.2	Domaine d'utilisation .....	3
1.3	Buts du label „Quality+“ .....	3
1.4	Adresse de contact.....	4
<b>2</b>	<b>Organisation</b>	<b>5</b>
2.1	Direction d' Audit et secrétariat .....	5
2.2	Groupe d'audit .....	5
2.3	Comité d'audit.....	6
2.3.1	Comité d'audit – représentant et remplaçant.....	6
2.3.2	Comité d'audit – directeur d'audit .....	6
<b>3</b>	<b>Certification</b>	<b>7</b>
3.1	Premier audit.....	7
3.1.1	Inscription membre „Quality+“ .....	7
3.1.2	Enregistrement de l'inscription au secrétariat.....	7
3.1.3	Envoi des documents d'évaluation - secrétariat .....	7
3.1.4	Préparation à la certification – membre .....	7
3.1.5	Organisation de l'audit- secrétariat .....	7
3.1.6	Exécution de l'audit – groupe d'audit.....	7
3.1.7	Attestation „Quality+“ – comité d'audit .....	8
3.1.8	Communication de la décision – secrétariat .....	8
<b>4</b>	<b>Evaluation</b>	<b>9</b>
4.1	Evaluation .....	9
4.2	Recours .....	10
4.2.1	Contenu du Recours.....	10
4.2.2	Frais de recours .....	10
<b>5</b>	<b>Règles</b>	<b>11</b>
5.1	Généralités .....	11
5.2	Validité 11	
5.3	Annulation.....	11
5.4	Utilisation du certificat.....	12
<b>6</b>	<b>Frais</b>	<b>13</b>
6.1	Inscription.....	13
6.2	Premier audit.....	13
6.3	Audit supplémentaire.....	13
6.4	Recours .....	13

# 1 Généralités

## 1.1 Introduction

Les membres de COPYPRINTSUISSE peuvent acquérir le Q-Label „Quality+“, pour autant que l'entreprise réponde aux exigences. Les bases générales sont groupées en un catalogue de questions qui correspond à 8 éléments principaux exigés. Exigences qui doivent être plus ou moins remplies. Une entreprise peut s'annoncer en tout temps pour la certification Q-label et se préparer au moyen des documents mis à disposition par COPYPRINTSUISSE.

A la suite d'un audit les thèmes principaux seront examinés et évalués. Cet audit est effectué par un groupe de la région. Les résultats seront évalués et suite à l'audit, une certification sera distribuée.

L'entreprise certifiée peut utiliser commercialement la certification Q-label. Le Q-label est payant et doit être renouvelé périodiquement.

## 1.2 Domaine d'utilisation

Le présent règlement d'audit se rapporte exclusivement à la certification du label „Quality+“ développé pour les membres de COPYPRINTSUISSE et pour l'aquêt duquel il a été organisé.

## 1.3 Buts du label „Quality+“

COPYPRINTSUISSE désire donner la possibilité à ses membres de s'orienter avec un standard de qualité.

Ce standard doit permettre aux membres de COPYPRINTSUISSE de s'orienter et de se comparer avec les mêmes valeurs, qui prétendent à un haut niveau de qualité.

L'utilisation du „Q-Labels“ est multiple. A côté de la garantie d'utiliser les bonnes méthodes dans l'entreprise, le label doit communiquer un niveau de qualité vis-à-vis de l'extérieur et une démarcation vis-à-vis des autres concurrents. La certification „Quality+“ poursuit les buts suivants:

- **Potentiel d'utilisation qualitatif**  
Avec „Quality+“ COPYPRINTSUISSE et ses membres communiquent leur prétention à une certaine qualité.
- **Potentiel d' utilisation économique**  
„Quality+“ offre aux entreprises participantes un soutien économique.
- **Professionnalité**  
Les entreprises attestent de leur professionnalité avec „Quality+“.
- **Platte-forme marketing**  
„Quality+“ doit être un argument de marketing pour les membres.

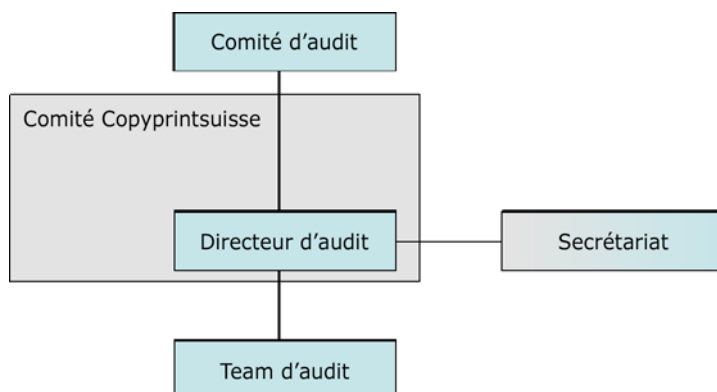
- **Assistance à une amélioration de la qualité**  
„Quality+“ doit encourager la conscience d’entreprise à une amélioration de la qualité.

#### **1.4 Adresse de contact**

L’association COPYPRINTSUISSE Entfelderstrasse 1, CH-5000 Aarau,  
Téléphone 062 834 93 00, Fax 062 834 93 01, E-Mail  
info@copyprintsuisse.ch est seule responsable du développement et du  
système complet.

## 2 Organisation

La planification, la préparation, l'exécution et l'évaluation de la certification du label „Quality+” est assurée par l'association COPYPRINTSUISSE.



Afin d'assurer la sécurité et le développement les instances suivantes ont été mises en place:

- Direction d'audit et secrétariat
- Groupe d'audit
- Comité d' Audit

Les responsabilités sont présentées comme suit.

### 2.1 Direction d' Audit et secrétariat

La direction de l'audit et le secrétariat sont représentés au siège central de COPYPRINTSUISSE. Le secrétariat est responsable de toutes les choses administratives et donne tout renseignement désiré. Les responsabilités de la direction de l'audit sont les suivantes:

- L'enregistrement de l'inscription pour la certification „Quality+”
- Le développement des intérêts commerciaux
- L'envoi et l'administration des documents
- L'organisation des audits et des séances y-relatives
- L'adjonction de tiers, de conseillers et /ou de ressources de soutien

La direction de l'audit correspond au comité COPYPRINTSUISSE et est représenté par son président (directeur d'audit. Le comité d'audit décide de tout changement de ce règlement et de la composition du groupe d'audit.

### 2.2 Groupe d'audit

Le groupe d'audit conduit l'audit dans l'entreprise et est responsable de l'élaboration de recommandations au comité d'audit.

Un représentant du comité d'audit peut également assister à l'audit.

## **2.3 Comité d’audit**

Le comité d’audit reçoit des recommandations de la part du groupe d’audit et donne son accord pour la certification d’une entreprise. Il se compose des personnes suivantes:

- Un/une représentant /e du monde politique et économique
- Un/une représentant /e du monde de l’impression
- Un/une représentant /e du monde de l’architecture /journeaux
- Un directeur d’audit

### **2.3.1 Comité d’audit – représentant et remplaçant**

Les représentants et remplaçants sont les soutiens et ambassadeurs virtuels de „Quality. Ils signent la certification du label „Quality+“ et se tiennent à disposition pour les buts représentatifs.

### **2.3.2 Comité d’audit – directeur d’audit**

Le directeur d’audit est responsable de „Quality+“ dans le comité et est le lien avec le comité d’audit. Il prépare les propositions pour le comité d’audit et les présente lors des séances de comité.

## 3 Certification

### 3.1 Premier audit

#### 3.1.1 Inscription membre „Quality+”

L’inscription pour la certification „Quality+” est faite par l’entreprise. Le formulaire d’inscription est à disposition sur la page internet de l’association ou est envoyé par le secrétariat. Les informations suivantes doivent être précisées:

- Nom de l’entreprise
- Personne responsable
- Rendez-vous désirés pour l’entretien d’audit
- Date et signature autorisée du responsable de l’entreprise

#### 3.1.2 Enregistrement de l’inscription au secrétariat

Le secrétariat enregistre l’inscription et adresse la facture des frais y relatifs à l’entreprise.

#### 3.1.3 Envoi des documents d’évaluation - secrétariat

Dès réception du paiement des frais d’inscription, le secrétariat établit les documents d’évaluation personnalisés et les envoie au membre avec la facture complémentaire.

#### 3.1.4 Préparation à la certification – membre

Le membre se prépare individuellement à la certification à l’aide des feuilles d’évaluation „Quality+”.

#### 3.1.5 Organisation de l’audit- secrétariat

Le secrétariat enregistre le paiement de la facture complémentaire et organise l’audit en accord avec le groupe d’audit et l’entreprise en question.

#### 3.1.6 Exécution de l’audit – groupe d’audit

Le groupe d’audit se prépare à l’audit et réalise l’audit en une demi-journée.

Erreicht das überprüfte Unternehmen die erforderliche Punktezahl knapp Si l’entreprise examinée ne remplit tout juste pas le nombre de points exigé, elle tombe dans la catégorie „ cas limite” (voir chap. 4.1 évaluation) , et le groupe d’audit lui demandera immédiatement d’améliorer les points concernés. Ces points devront être réexaminés dans un délai décidé par les deux parties. Chaque cas sera décidé individuellement.

L’entreprise aura connaissance du résultat de l’examen d’audit, au plus tard 5 jours après ce dernier. Si l’entreprise n’atteint pas les critères de qualité demandés, une évaluation sera établie.

### **3.1.7 Attestation „Quality+ “ – comité d’audit**

Le comité d’audit sera informé du déroulement de l’audit et décide finalement de la distribution de la certification. Le déroulement des séances de comité d’audit peut se dérouler de la manière suivante:

- Caractéristiques de l’entreprise
- Forces de l’entreprise
- Faiblesses de l’entreprise
- points examinés
- impression générale
- Proposition / recommandation
- Distinction de l’entreprise certifiée

Le comité fait au maximum 2 séances par année.

L’attribution officielle de la certification sera publiée dans les journaux professionnels et les quotidiens.

### **3.1.8 Communication de la décision – secrétariat**

Le secrétariat fait part à l’entreprise de la décision et joint les documents relatifs à la certification.

# 4 Evaluation

## 4.1 Evaluation

L'évaluation de l'audit suit une trame donnée, qui se compose de 8 points:

- Direction de l'entreprise
- Organisation et sécurité
- Collaborateurs
- Marketing/Vente
- Réception des ordres / production
- Contrôle de qualité
- Facturation/ Contrôle / Informatique
- Innovation & Environnement

La plupart des questions peuvent être résolues en deux étapes. Cela signifie que si un critère ne peut être rempli, il y a la possibilité d'obtenir des points avec une réponse partielle. – Chaque thème doit cependant obtenir un point qui doit absolument être rempli.

Définition, quand un critère éprouvé prends le pointage total

Définition, quand un critère éprouvé prends un pointage limité

Point de test classé dans un sujet (extrait)

Déclaration ; par exemple l'offre d'assistance (trame d'objets etc.)

N° Sujet	Critère	Critère	Remarques	Points	Parfaitement	Exigence minimale
Critères qualitatifs						
<b>1. Conduite de l'entreprise</b>					1.0	0.3
<b>2. Organisation &amp; sécurité</b>						
<b>3. Collaborateurs</b>						
31	Conditions générales d'embauche & règlements applicables aux collaborateurs	Les collaborateurs disposent des conditions générales d'embauche & des règlements applicables aux collaborateurs et les connaissent	Les conditions générales d'embauche & règlements applicables aux collaborateurs sont disponibles			
32	Attestation de prestation d'assurance (accident, maladie, LPP, responsabilité civile (courriers)	Les attestations de prestations d'assurance (accident, maladie, A/S, LPP, ANP, AA) sont disponibles et centralisées	Aucune évaluation minimale possible - Le critère doit être parfaitement rempli			
<b>4. Marketing/vente</b>						
<b>5. Acceptation des commandes/production</b>						
<b>6. Contrôle de la qualité</b>						
<b>7. Comptabilité/contrôle de gestion &amp; informatique</b>						
<b>8. Innovation &amp; environnement</b>						
<b>Total des points possibles :</b>					5.5	0.0
<b>Total des points obtenus :</b>						

Note, quand critère „k.o.“ (exigence doit être accompli en tout cas)

Colonne du valeur 100% respectivement 30%

Une préparation optimum à l'aide de documents, respectivement aides et à disposition pour quelques points.

Les questions concernant les 8 thèmes sont évaluées. L'évaluation est décrite sur les formulaires d'évaluation.

Le maximum de points est de 100.0. Il est atteint au moyen des 44 critères d'évaluation. – les critères sont les suivants:

- 27 critères peuvent être remplis totalement ou partiellement.
- 9 critères doivent avoir le maximum des points, c'est-à-dire ne peuvent pas seulement être atteints partiellement.
- 8 critères doivent absolument être remplis.

Les points suivants sont nécessaires pour l'obtention du certificat:

Domaine d'évaluation	points
Obtention du certificat	85-100 points
Cas limite	78-85 points
Refus de l'obtention	<78 points

Les cas limites ne sont pas des audits réussis et l'entreprise n'a aucun droit à la certification. Lors de cas limites le groupe d'audit peut cependant faire corriger certains points. Le groupe d'audit décide lui-même de la façon de faire.

## 4.2 Recours

Les entreprises qui n'ont pas réussi l'examen d'audit peuvent faire recours et demander un nouvel examen de la situation. Le recours doit être fait au secrétariat de COPYPRINTSUISSE dans les 10 jours ouvrables après réception du résultat, au moyen d'une lettre recommandée.

### 4.2.1 Contenu du Recours

**Le recours doit contenir les points suivants:**

- Nom de l'entreprise et du responsable
- Description de la réclamation et de sa motivation, la raison pour laquelle le recourant n'est pas d'accord avec l'évaluation
- Demande concrète du relèvement des points
- Date et signature du recourant

### 4.2.2 Frais de recours

Des frais sont demandés pour la mise sur pied d'un recours. Si le recours est accepté, les frais seront remboursés.

## 5 Règles

### 5.1 Généralités

Le but de la certification est de soutenir les membres de COPYPRINTSUISSE et de renforcer ainsi la profession. Une certification doit fournir un intérêt à long terme pour l'entreprise.

### 5.2 Validité

Respectivement, la validité du label „Quality+ “ est soumise aux conditions suivantes:

1. le label „Quality+ “ est valable pendant 3 ans dès la remise de la certification par le comité d'audit.
2. Après un délai de 3 ans, l'entreprise doit, pendant les deux années suivantes, redemander un audit. Il doit être conduit dans les deux mois qui suivent la prénotification.
3. Si pendant 5 ans aucun audit n'a eu lieu le label „Quality+ “ n'est plus valable et l'entreprise n' a plus le droit de l'utiliser.
4. La réussite du deuxième audit a le même statut que le premier audit soit une validité de 3 ans.
5. Les séances du comité d'audit ont lieu 1 – 2 fois par année. Si l'attribution formelle du deuxième audit est atteinte par la limite des 5 ans, mais que l'entreprise a reçu une réponse positive du comité d'audit, la validité du label est toujours acquise.

### 5.3 Annulation

Le groupe d'audit peut enlever le label à une entreprise s'il s'avère que:

- Il est démontré ultérieurement que le groupe d'audit a été trompé.
- Que les documents demandés n'ont pas été livré dans les délais.
- Qu'il n' y a pas eu de deuxième audit dans les 5 ans qui suivent le premier audit.

## **5.4 Utilisation du certificat**

L'utilisation du nouveau label doit être utilisée que par les entreprises certifiées:

- Sur le propre site internet
- dans la correspondance
- sur et dans les locaux de l'entreprise (autocollant)
- sur les voitures de livraison (autocollant)

## 6 Frais

### 6.1 Inscription

Les frais d'inscription selon 3.1.2. se montent CHF 500.00 + TVA et ils seront ajoutés aux frais du premier audit.

### 6.2 Premier audit

Les frais du premier audit selon 3.1.3 sont calculés selon le nombre de collaborateurs + TVA:

- 1 - 2 collaborateurs CHF 2'300.00
- 3 – 5 collaborateurs CHF 2'800.00
- 6 – 10 collaborateurs CHF 3'300.00
- 11 - 17 collaborateurs CHF 3'800.00
- 18 – 28 collaborateurs CHF 4'300.00
- 29 – 50 collaborateurs CHF 4'800.00
- > 50 collaborateurs CHF 5'300.00

### 6.3 Audit supplémentaire

Les frais d'un audit supplémentaire selon 5.2 se montent à CHF 1'500.00 + TVA, indépendamment de la grandeur de l'entreprise.

### 6.4 Recours

Les frais de recours selon 4.2.2. se montent à CHF 500.00 + TVA. Ils seront remboursés si le recours est accepté.