

# INTERNATIONAL STANDARD NORME INTERNATIONALE

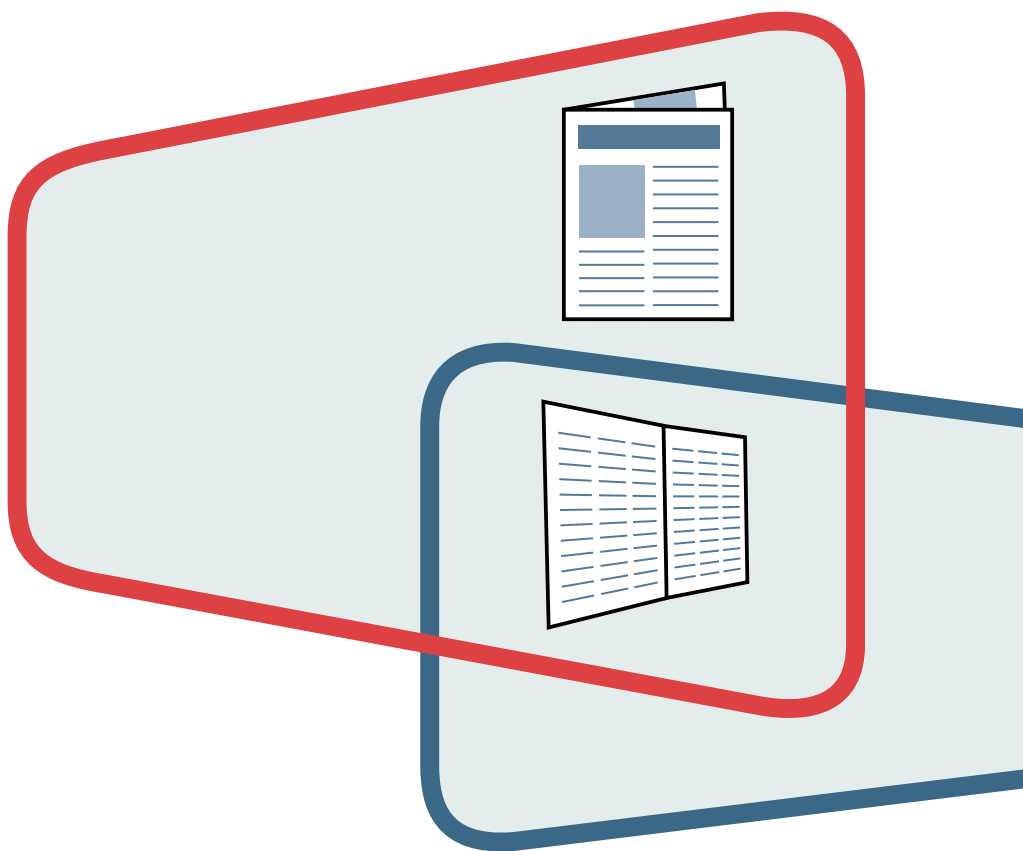
**P-9001** | version 1.0 | 18.Feb.2005

## QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS

Requirements for the press

## SYSTEMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Exigences pour la presse





Norme Internationale P-9001 : 2005

44

# **INTERNATIONAL STANDARD NORME INTERNATIONALE**

## **QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS**

Requirements for the press

## **SYSTEMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE**

Exigences pour la presse



## SUMMARY

## SOMMAIRE

Chapter N°	No de Chapitre	Title	Titre	Page
<b>0</b>		<b>Introduction</b>	<b>Introduction</b>	<b>8</b>
0.1		General	Généralités	8
0.2		Process approach	Approche par processus	9
0.3		Press specifics	Spécificités de la presse	12
0.4		Compatibility with ISO9001:2000 and other management systems	Compatibilité avec ISO 9001:2000 et les autres systèmes de management	15
<b>1</b>		<b>Scope</b>	<b>Domaines d'application</b>	<b>16</b>
1.1		General	Généralités	16
1.2		Application	Périmètre d'application	17
<b>2</b>		<b>Normative references</b>	<b>Référence normative</b>	<b>18</b>
<b>3</b>		<b>Terms and Definitions</b>	<b>Termes et définitions</b>	<b>19</b>
<b>4</b>		<b>The Quality Management System</b>	<b>Système de management de la qualité</b>	<b>21</b>
4.1		General requirements	Exigences générales	21
4.2		Documentation requirements	Exigences relatives à la documentation	22
<b>5</b>		<b>Management responsibility</b>	<b>Responsabilité de la Direction</b>	<b>23</b>
5.1		Management commitment	Engagement de la Direction	23
5.2		Customer focus	Ecoute des parties prenantes	24
5.3		Quality policy	Politique qualité & éthique	24
5.4		Planning	Planification	25
5.5		Responsibility, authority and communication	Responsabilité, autorité et communication	26
5.6		Management review	Revue de Direction	27
<b>6</b>		<b>Resource management</b>	<b>Management des ressources</b>	<b>29</b>
6.1		Provision of resources	Mise à disposition des ressources	29
6.2		Human resources	Ressources humaines	29
6.3		Infrastructure	Infrastructures	30
6.4		Work environment	Environnement de travail	30



Chapter N°	No de Chapitre	Title	Titre	Page
<b>7</b>		<b>Production</b>	<b>Réalisation du produit</b>	<b>31</b>
7.1		Planning of production	Planification de la réalisation du produit	31
7.2		Customer related processes	Processus relatifs aux clients	31
7.3		Design and development	Conception et développement	33
7.4		Purchasing	Achats	34
7.5		Production and service provision	Production et préparation du service	36
7.6		Control of monitoring and measuring devices	Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure	38
<b>8</b>		<b>Measurement, analysis and improvement</b>	<b>Mesures, analyses et amélioration</b>	<b>39</b>
8.1		General	Généralités	39
8.2		Monitoring and measurement	Surveillance et mesures	40
8		Control of non-conforming product	Maîtrise du produit non-conforme	41
8.4		Analysis of data	Analyse des données	41
8.5		Improvement	Amélioration continue	41
<b>APPENDICES</b>		<b>ANNEXES</b>		
Appendix No	/No d'annexe	Title	Titre	Page
<b>A</b>		<b>Bibliography</b>	<b>Bibliographie</b>	<b>42</b>

## BACKGROUND

Since the early eighties, companies and other institutions around the world have sought independent recognition of the quality of their management systems. The objective was twofold: (1) to benefit from unbiased, external reviews of their activities, (2) to create an ongoing process making sure that the highest standards of quality continue to be pursued.

ISAS is a private company that specializes in standardization and accreditation services. Its mission is to assist private, public and governmental institutions that seek to establish and maintain quality standards and to accredit the certification bodies that verify compliance with these standards. All ISAS data are accessible online at [www.isasgroup.com](http://www.isasgroup.com). ISAS is particularly active in voluntary certification. Its services complement those of official and governmental standardization and accreditation bodies such as ISO.

The Geneva-based Media & Society Foundation (MSF) is a Swiss not-for-profit organization whose mission is to encourage the development of quality standards in broadcasting and the press. The foundation's initial funding was provided by the Swiss Agency for Development and Cooperation. MSF created the BC-9001 standard for broadcasting and is the main impetus behind the creation of this P-9001 standard for the press. Its ongoing role consists of maintaining the standards and promoting the related certification systems worldwide.

## PREFACE

Depuis le début des années 80, les entreprises et autres institutions du monde entier ont recherché la reconnaissance indépendante de la qualité de leurs systèmes de management. L'objectif était double : (1) bénéficier de revues indépendantes et externes de leurs activités, (2) créer un processus continu garantissant que les plus hauts standards de qualité continuent à être poursuivis.

ISAS est une société privée de standardisation et d'accréditation. Sa mission consiste à assister des institutions privées, publiques et gouvernementales qui cherchent à établir et à maintenir des standards qualité et à accréditer les organismes de certification responsables de l'évaluation de conformité par rapport à ces standards. Toutes les données gérées par ISAS sont accessibles en ligne à l'adresse suivante: [www.isasgroup.com](http://www.isasgroup.com). ISAS est particulièrement active dans le domaine de la certification volontaire. Ses services sont complémentaires de ceux proposés par les organismes officiels ou gouvernementaux de standardisation et d'accréditation tels que ISO.

La Fondation Médias & Société est une fondation de droit suisse sans but lucratif dont la mission est d'encourager le développement de standards qualité dans la radiodiffusion et la presse. Le financement d'origine de la Fondation a été assuré par la Direction du Développement et de la Coopération (DDC) des autorités suisses. La FMS a élaboré un premier standard ISAS BC 9001 destiné aux radiodiffuseurs créant ainsi l'élan nécessaire au développement du standard P-9001 dédié à la presse. Son rôle consiste à maintenir ces standards et à promouvoir les systèmes de certification associés dans le monde entier.

## ACKNOWLEDGMENTS

We would like to thank all the persons who have actively contributed in the construction of this new international standard, namely :

---

### **Members of Board of the Media & Society Foundation:**

- Antonio Riva, lawyer, chairman of the Swiss National Sound Archives, media consultant in Bosnia-Herzegovina and Kosovo, former CEO of the Swiss Broadcasting Corporation
- Joëlle Kuntz, lead writer "Le Temps"
- Thérèse Gastaut, former Director of Strategic Communication, United Nations
- Marco Blaser, journalist, chairman of the board, Ringier-Rezzonico Publishing, Locarno, communication officer for Unesco Switzerland, former CEO of Radio Televisione della Svizzera Italiana
- Claude Monnier, columnist, author, advisor to the general management of Edipresse Suisse, former chief editor of "Le Journal de Genève" and "Le Temps stratégique"
- Henry Muller, journalist and media consultant, former editor-in-chief Time magazine and editorial director of Time Warner Group, former member of the board of trustees of Stanford University, the Carnegie Corporation and the American Society of Magazine Editors

## REMERCIEMENTS

Nous souhaiterions remercier toutes les personnes qui ont apporté une contribution active à la réalisation de ce standard international, et plus précisément :

---

### **Membres du Conseil de la Fondation Médias & Société:**

- Antonio Riva, juriste, président des Archives nationales sonores de la Suisse, conseiller pour les médias de Bosnie-Herzégovine et du Kosovo, ancien directeur général de la Société Suisse de Radio-Télévision
- Joëlle Kuntz, éditorialiste au journal "Le Temps"
- Thérèse Gastaut, ex-Directrice de la Communication Stratégique des Nations Unies
- Marco Blaser, journaliste, président du Conseil d'administration de Ringier-Rezzonico Publishing à Locarno, conseiller en communication de la commission suisse pour l'Unesco, ex-directeur de la Radio Télévision de la Suisse Italienne
- Claude Monnier, éditorialiste, auteur, conseiller de la direction générale d'Edipresse, ancien rédacteur en chef du "Journal de Genève" et du "Temps Stratégique"
- Henry Muller, journaliste et conseil en médias, ancien rédacteur en chef de Time Magazine et directeur éditorial du Time Warner Group, ancien membre du Conseil de l'Université de Stanford, de la Fondation Carnegie et de l'American Society of Magazine Editors

- Jean-Paul Rüttimann, former journalist at DRS (German speaking public radio of Switzerland)
  - Gerald Sapey, president of Reporters Without Borders (Switzerland), former CEO of Tribune de Genève and of Radio Suisse Romande (French speaking public radio of Switzerland)
  - Peter Studer, president of the Swiss Press Council, former information director DRS, Swiss German Television
  - Claude Torracinta, journalist, producer, chairman Hospice Général Geneva. Former Information Director Swiss Television
  - Henrikas Yuschkiavitshus, International Consultant, former Assistant Director-General of UNESCO for Information and Communication
- Jean-Paul Rüttimann, ancien journaliste à la DRS, la radio publique suisse de langue allemande
  - Gerald, président de Reporters Sans Frontières (Suisse), ancien directeur de la Radio Suisse Romande et de la Tribune de Genève
  - Peter Studer, président du Conseil de la presse suisse, ancien directeur de l'information de SF DRS, la télévision nationale suisse en langue allemande
  - Claude Torracinta, journaliste, président de l'Hospice Général de Genève, ancien directeur de l'information de la Télévision Suisse Romande
  - Henrikas Yuschkiavitshus, consultant international, ex-directeur adjoint de l'UNESCO chargé de l'Information et de la Communication

---

#### **Collaborators of the Media and Society Foundation:**

- Guillaume Chenevière, chairman of the World Radio and Television Council, director of the Media and Society Foundation, former director of TSR (French speaking national television of Switzerland)
- Alain Modoux, president of Orbicom, the International Network of UNESCO Chairs in Communication, former Assistant Director-General of UNESCO, communication director of the Media and Society Foundation

---

#### **Adviser to the Board of the Fondation**

- Louis Balme, professor at Institut National Polytechnique de Grenoble (France), vice-president of International Standardization and Accreditation Services

---

#### **Collaborateurs de la Fondation Médias et Société :**

- Guillaume Chenevière, président du Conseil Mondial de la Radio-Télévision, directeur de la Fondation Médias et Société, ancien directeur de la Télévision Suisse Romande
- Alain Modoux, président d'Orbicom, le réseau international des chaires en communication de l'UNESCO, ancien directeur général adjoint de l'UNESCO, directeur de la communication de la Fondation Médias et Société

---

#### **Conseiller du Conseil de la Fondation**

- Louis Balme, professeur à l'Institut National Polytechnique de Grenoble (France), vice-président de International Standardization and Accreditation Services



---

### Technical Committee:

- Kavi Chongkittavorn, assistant group editor of The Nation (Bangkok, Thailand), chairman of the Southeast Asian Press Alliance (SAEPA), Board member of the International Press Institute (IPI)
- Mia Doornaert, diplomatic correspondent of De Standaard (Belgium), former president of the International Federation of Journalists
- Guy Drouot, professor of Information and Communication Sciences at Paul Cézanne University and Institute of Political Sciences at Aix-en-Provence (France)
- Javad Mottaghi, director of the Asia-Pacific Institute for Broadcasting Development (Kuala Lumpur, Malaysia), organizer of the Asia Media Summit and of the Arab-Asia, Afro-Asia and Europe-Asia Media Dialogues, member of the Board of the World Radio and Television Council
- Alejandro Miró Quesada, director of El Comercio, Lima, Peru, president of the Inter American Press Association (IAPA), member of the World Editors Forum (WEF)
- Joe Thloloe, chief editor of e-tv (South Africa), former editor of Sowetan and of SABC Television News

Special thanks to Alain Modoux, who convened the standard's first technical committee, and to Henry J Muller, who conceived and wrote the standard's Executive Summary.

---

### Comité Technique :

- Kavi Chongkittavorn, rédacteur en chef adjoint, The Nation (Bangkok, Thaïlande), président de la Southeast Asian Press Alliance (SAEPA), membre du Conseil de l'International Press Institute (IPI)
- Mia Doornaert, correspondante diplomatique, De Standaard (Belgique), ex-présidente de la Fédération Internationale des Journalistes
- Guy Drouot, professeur en Sciences de la Communication et de l'Information à l'Université Paul Cézanne et à l'Institut d'Etudes Politiques d'Aix-en-Provence (France)
- Javad Mottaghi, directeur de l'Asia-Pacific Institute for Broadcasting Development (Kuala Lumpur, Malaisie), organisateur de l'Asia Media Summit et des Arab-Asia, Afro-Asia et Europe-Asia Media Dialogues, membre du Conseil Mondial de la Radio-Télévision
- Alejandro Miró Quesada, directeur de El Comercio, Lima, Pérou, président de l'Inter American Press Association (IAPA), membre du World Editors Forum (WEF)
- Joe Thloloe, rédacteur en chef de e-tv (Afrique du Sud), ancien rédacteur en chef du Sowetan et de SABC Television News

Remerciements particuliers à Alain Modoux, qui a réuni le premier comité technique du standard et à Henry J Muller, qui a conçu et rédigé le résumé exécutif du standard.

## 0. INTRODUCTION

### 0.1 General

The adoption of a quality-management system by a newspaper, magazine, online or other medium of the press is strictly voluntary. It should be a strategic decision taken by senior management with the support of staff.

The aim of such a system is to make sure that a press organization is managed in such a way as to meet the highest quality standards in the following areas:

- Service to its readers and the general public
- Service to the society in which it operates, notably by promoting the open flow of information essential in a democracy
- Service to other important stakeholders, including:
  - o staff
  - o advertisers
  - o subcontractors
  - o shareholders
  - o civil society associations
  - o journalists' unions
  - o public authorities

Terms used in the above statements are defined at Chapter 3. Information marked "NOTE" is for guidance in understanding or clarifying the associated requirement.

## 0. INTRODUCTION

### 0.1 Généralités

L'adoption d'un système de management de la qualité par un journal, magazine, publication en ligne ou tout autre média de la presse est strictement volontaire. Elle relève d'une décision stratégique de l'entreprise prise par sa direction et soutenue par son personnel.

Le but d'un tel système est de garantir qu'un organe de presse est dirigé de telle manière que les plus hauts standards de qualité sont appliqués dans les domaines suivants :

- Service à ses lecteurs et au public en général
- Service à la société dans laquelle il opère, notamment en faisant la promotion de la libre circulation de l'information, essentielle dans une démocratie
- Service aux différentes autres parties prenantes d'importance :
  - o Le personnel
  - o Les annonceurs
  - o Les sous-traitants
  - o Les actionnaires
  - o Les associations de la société civile
  - o Les syndicats de journalistes
  - o Les autorités publiques

Les termes utilisés plus haut sont définis au chapitre 3. Toute information précédée du mot "NOTE" dans le texte est donnée à titre indicatif pour faciliter la compréhension ou pour clarifier les exigences auxquelles elle se réfère.

---

## 0.2 Process approach

In line with ISO 9001:2000 requirements, this International Standard promotes the adoption of a process approach when developing, implementing and improving the effectiveness of a quality management system, to enhance all stakeholders' satisfaction by meeting all stakeholders' expectations.

For a press organization to function effectively, it has to identify and manage numerous linked activities. An activity using resources and managed in order to enable the transformation of inputs into outputs, can be considered as a process. Often the output from one process directly forms the input of the next.

The application of a system of processes within an organization, together with the identification and interactions of these processes, and their management, can be referred to as the "process approach".

An advantage of the process approach is the ongoing control that it provides over the linkage between the individual processes within the system of processes, as well as over their combination and interaction.

When used within a quality management system, such an approach emphasizes the importance of:

- a. understanding and meeting requirements
- b. the need to consider processes in terms of added value
- c. obtaining results of process performance and effectiveness
- d. continual improvement of processes based on objective measurement.

---

## 0.2 Approche par processus

En conformité avec les exigences de la norme ISO 9001:2000, ce standard international encourage l'adoption d'une approche par processus lors du développement, de la mise en œuvre et de l'amélioration de l'efficacité d'un système de management de la qualité, afin d'accroître la satisfaction de toutes les parties prenantes en répondant à toutes leurs attentes.

Pour qu'une entreprise de presse fonctionne de manière efficace, elle doit identifier et gérer de nombreuses activités corrélées. Toute activité utilisant des ressources et gérée de manière à permettre la transformation d'éléments d'entrée en éléments de sortie peut être considérée comme un processus. L'élément de sortie d'un processus constitue souvent l'élément d'entrée du processus suivant. L'approche par processus désigne l'application d'un système de processus au sein d'un organisme, ainsi que l'identification, les interactions et le management de ces processus.

L'un des avantages de l'approche par processus est la maîtrise permanente des relations qu'elle permet entre les différents processus au sein du système des processus, ainsi que de leurs combinaisons et interactions.

Lorsqu'elle est utilisée dans un système de management de la qualité, cette approche souligne l'importance de :

- a. comprendre et de satisfaire les exigences
- b. considérer les processus en termes de valeur ajoutée
- c. mesurer la performance et l'efficacité des processus
- d. améliorer en permanence les processus sur la base de mesures objectives.

The model of a process-based quality management system shown in Figure 1, illustrates the process linkages presented in clauses 4 to 8.

This illustration shows that customers (the readers and, on another level, the advertisers) play a significant role in defining requirements as inputs. Monitoring of customer satisfaction requires the evaluation of information relating to customer perception as to whether the organization has met the customer requirements. The model shown in Figure 1 covers all the requirements of this International Standard, but does not show processes at a detailed level.

**Note:**

In addition, the methodology known as "Plan – Do – Check – Act" (PDCA) can be applied to all processes. PDCA can be described as follows:

**PLAN:** establish the objectives and processes necessary to deliver results in accordance with audience requirements, organization's policies and society's requirements

**DO:** implement the process

**CHECK:** monitor and measure processes and product against policies, objectives and requirements for the product and report the results

**ACT:** take actions to continually improve process performance.

Le modèle de système de management de la qualité basé sur les processus, présenté en Figure 1, illustre les relations entre les processus décrits dans les articles 4 à 8.

Cette figure montre le rôle significatif joué par les clients (dans le cas de la presse, les lecteurs, et, sur un autre plan, les annonceurs) lors de la définition des exigences en tant qu'éléments d'entrée. La surveillance de la satisfaction des clients exige l'évaluation des informations concernant la perception par les clients du niveau de réponse de l'organisme à leurs exigences. Ce modèle couvre toutes les exigences de la présente Norme internationale mais ne présente pas les processus à un niveau détaillé.

**Note :**

De plus, le concept de la "roue de Deming", désigné en anglais par "Plan, Do, Check, Act (PDCA)" s'applique à tous les processus. La roue de Deming peut être décrite succinctement comme suit :

**PLANIFIER :** établir les objectifs et les processus nécessaires pour fournir des résultats correspondant aux exigences des clients, aux politiques de l'organisme, et aux exigences de la société

**FAIRE :** mettre en oeuvre les processus

**VERIFIER :** surveiller et mesurer les processus et le produit par rapport aux politiques, objectifs et exigences vis-à-vis du produit et rendre compte des résultats

**AGIR :** entreprendre des actions pour améliorer en permanence les performances des processus.

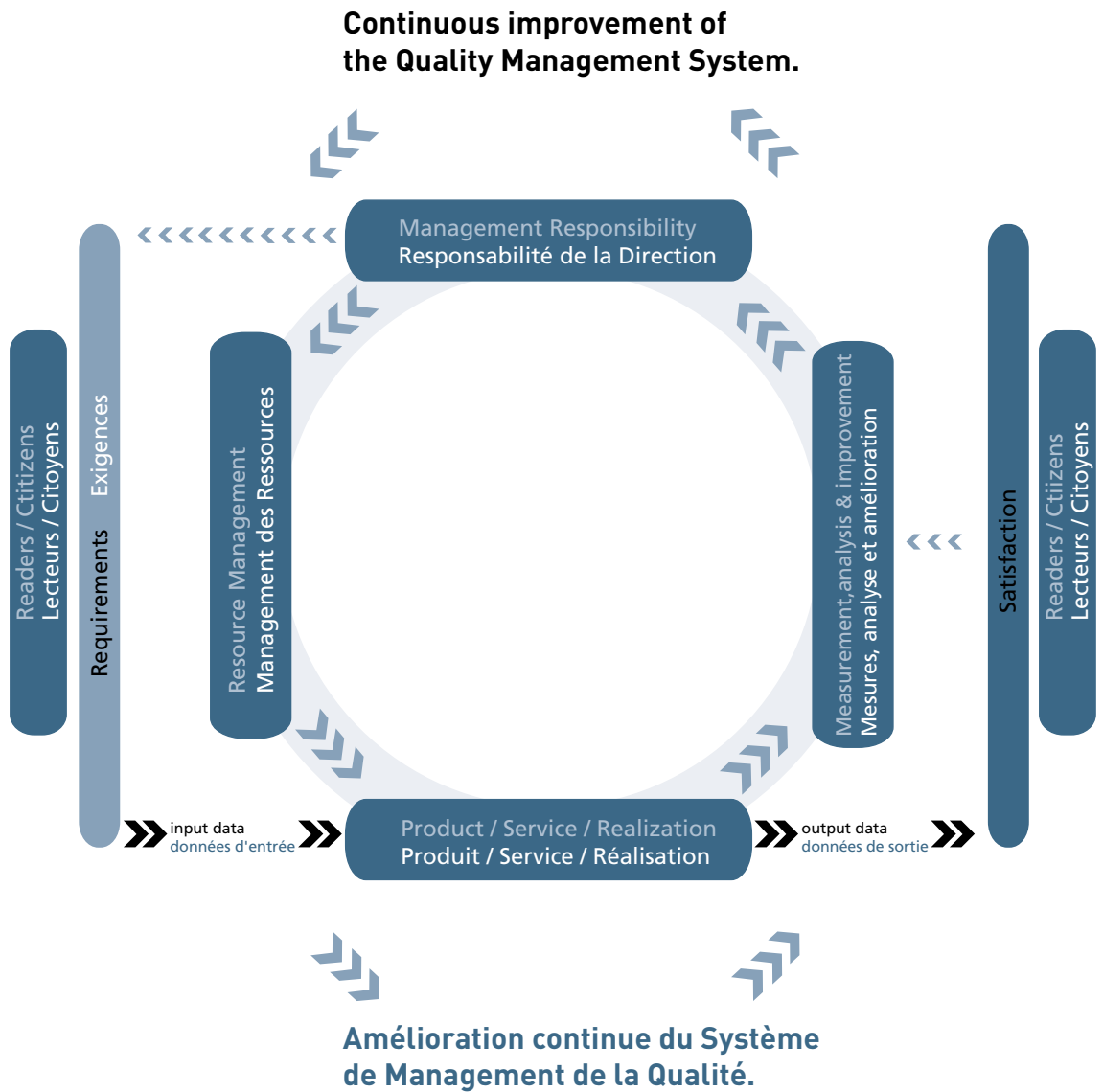


**Figure 1 :**

Model of a management system based in processes

**Figure 1 :**

Modèle d'un système de management de la qualité basé sur les processus



<<<< = Information flow flux d'informations  
 >>>> = Value-adding activities activités ajoutant de la valeur

### 0.3 The Press: specific characteristics

Any quality-management system applied to the press must recognize that the press, as an industry, has specific characteristics :

- Its social role cannot be measured with the usual financial yardsticks.
- It is subject to pressure from owners, governments and other powerful institutions that may seek to influence its content.
- Its business model usually depends on the support of both readers and advertisers, whose interests may not necessarily converge.

The quality of a press medium is in many ways subjective. It cannot be evaluated by relying merely on the data routinely used in business: distribution, revenue or profit. Moreover, determining quality in the press requires more than assessing the quality of such individual functions as writing, photography or production. A press medium of quality must above all have integrity. It must be honest, fair and trustworthy.

Any press organization that aspires to this standard of quality must be:

- Editorially independent
- Transparent with regard to ownership and other connections that could impact content
- Governed by editorial guidelines understood internally as well as externally

Its internal culture and processes should include:

- A clear mission and editorial viewpoint for each publication within the organization
- An emphasis on reporting facts accurately
- Effective mechanisms for identifying and correcting errors
- Distinction between opinion and fact
- Responsiveness to feedback from readers and other stakeholders
- Widely disseminated guidelines on ethics
- High-quality training and evaluation of staff
- An unambiguous separation of advertising and editorial content.

### 0.3 Specificités de la presse écrite et de l'édition

Tout système qualité appliqué à la presse doit considérer que celle-ci, en tant qu'industrie, a un certain nombre de spécificités :

- Son rôle social ne peut être mesuré avec les indicateurs financiers habituels
- Elle est soumise à des pressions de ses propriétaires, des gouvernements et d'autres institutions de pouvoir qui peuvent avoir tendance à influencer ses contenus
- Son équilibre économique dépend à la fois des lecteurs et des annonceurs dont les intérêts ne sont pas nécessairement convergents.

La qualité d'un média de presse est de bien des manières subjective. Elle ne peut être évaluée en ne comptant que sur les données habituellement utilisées dans les affaires : tirage, chiffre d'affaires ou rentabilité. De plus, la mesure de la qualité dans ce domaine demande plus que l'évaluation de fonctions techniques telles que la rédaction, la photographie ou la production. Par-dessus tout, un média de presse doit faire montre d'intégrité. Il doit être honnête, juste et digne de confiance.

Toute entreprise de presse qui aspire à se mettre en conformité avec ce standard doit être:

- Indépendante sur le plan éditorial
- Transparente pour ce qui concerne la propriété du média et autres liens qui pourraient influencer ses contenus
- Régie par une ligne éditoriale qui soit comprise aussi bien en interne qu'à l'externe.

Sa culture interne et ses processus devraient inclure :

- Une mission claire et une ligne éditoriale bien définie pour chaque publication à l'intérieur de l'organisation
- L'accent mis sur l'exactitude dans la couverture des faits
- Des mécanismes efficaces pour identifier et corriger les erreurs
- Une claire distinction entre opinion et fait
- La prise en compte des réactions des lecteurs et autres parties prenantes
- Un code d'éthique largement diffusé
- Une formation et une évaluation du personnel au plus haut niveau de qualité
- Une séparation non ambiguë entre la publicité et les contenus éditoriaux.

Figure 2 below shows the complexity of the environment of the press.

It shows a theoretical representation of the main stakeholders involved in the press with their interactions sorted in three categories:

- 1 - Financial flows (in black)
- 2 - Power flows (in light blue)
- 3 - Feed-back loops (in dark blue)

The reality often differs from this representation. The main divergences with this model are:

- A strong dependency from advertisers, which represent the essential source of financing
- A strong dependency from government, which can exert pressure through legal, political and commercial measures
- An insufficient consideration for readers satisfaction when measured in terms of quantity rather than quality
- Non-official feed-back loops not shown on the diagram, such as the one from the advertisers and/or media owners to the Government can be strongly influential.

This International Standard has the ambition to help managers of the written press and all associated stakeholders in seeking a balanced and transparent model of the interactions represented in the diagram.

La figure 2 ci-dessous montre la complexité de l'environnement de la presse.

Elle montre une représentation théorique des principales parties prenantes impliquées dans la presse avec leurs interactions réparties en trois catégories :

- 1 - Flux financiers (en noir)
- 2 - Flux de pouvoir (en bleu clair)
- 3 - Boucles de rétro-action (en bleu foncé)

La réalité diffère souvent de cette représentation. Les principales divergences avec ce modèle concernent :

- Une forte dépendance vis-à-vis des annonceurs, qui représentent l'essentiel des revenus
- Une forte dépendance vis-à-vis des gouvernements, qui peuvent exercer des pressions par un ensemble de dispositions légales, politiques et commerciales
- Une considération insuffisante pour la satisfaction des lecteurs, notamment quand elle est plus mesurée en quantité qu'en qualité
- D'autres retours d'information non-officiels qui ne sont pas montrés sur le diagramme, tels que ceux en provenance des annonceurs et/ou des propriétaires des médias en direction des gouvernements, et peuvent jouer un rôle capital en termes d'influence.

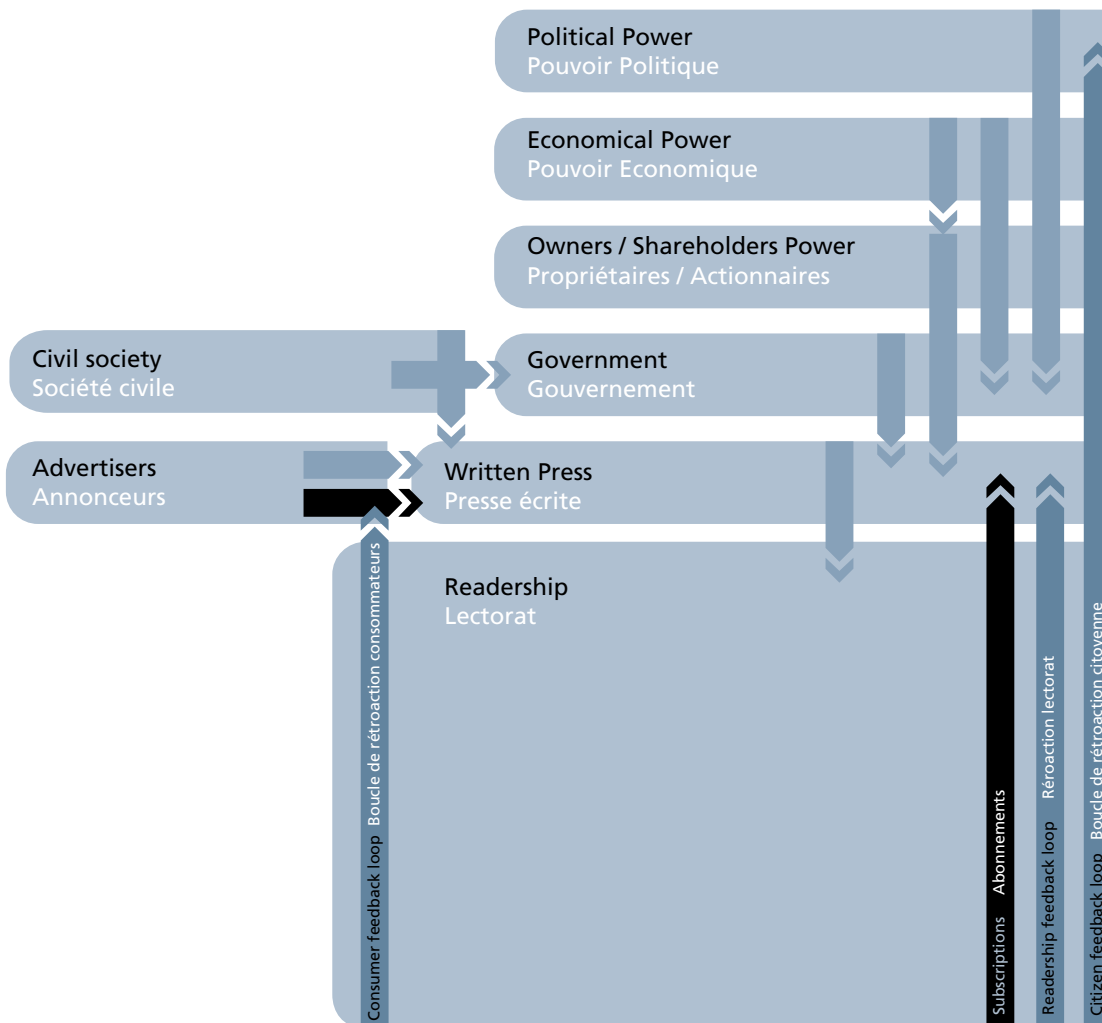
Ce standard international a l'ambition d'aider les dirigeants de la presse et toutes les parties prenantes associées dans la recherche d'un modèle équilibré et transparent des interactions représentées dans le diagramme.

**Figure 2 :**

Interactions of the press with its environment

**Figure 2 :**

Interactions de la presse avec son environnement



- ▶▶ = Financial flows Flux financiers
- ▶▶ = Power flows Flux de pouvoir
- ▶▶ = Feed-back loops Boucles de rétro-action

---

#### **0.4 Compatibility with the ISO 9001:2000 norm and other management systems**

In order to facilitate the practical implementation of this standard on the ground, a lot of references are made to the ISO 9001:2000 standard all through this text. The sentences directly borrowed from the ISO 9001:2000 standard are pointed out by italic characters.

A bibliography is joined in appendix.

It is possible for an organization to adapt its existing management system(s) in order to establish an integrated management system that complies with the requirements of this International Standard.

---

#### **0.4 Compatibilité avec la norme ISO 9001:2000 et les autres systèmes de management**

Pour faciliter la mise en oeuvre pratique de ce standard sur le terrain, de nombreuses références sont faites au standard ISO 9001:2000 tout au long de ce document.

Les phrases directement empruntées au standard ISO 9001:2000 sont indiquées en caractères italiques.

Une bibliographie est jointe en annexe.

Il est possible pour un organisme d'adapter son (ses) système(s) de management existant(s) afin d'établir un système de management intégré satisfaisant aux exigences de la présente Norme Internationale.

## 1. SCOPE

---

### 1.1 General

The International Standard ISAS P-9001:2005 specifies requirements for a quality management system where a press organization:

- develops a management system that can consistently produce media of quality contents
- includes processes for continuous improvement of the system in the interest of readers and other stakeholders
- aims to contribute to social development and democracy in the society it is serving
- aims to enhance stakeholders' satisfaction through the effective, transparent and independent application of the system, in conformity to applicable regulatory requirements.

## 1. DOMAINE D'APPLICATION

---

### 1.1 Généralités

La présente norme internationale ISAS P-9001:2005 spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité par lequel un organisme de presse :

- développe un système de management qui a la capacité de produire en permanence des médias dont les contenus sont de qualité
- inclut des processus d'amélioration continue du système dans l'intérêt des lecteurs et autres parties prenantes
- vise à contribuer au développement social et à la démocratie dans la société qu'il sert
- vise à accroître la satisfaction des parties prenantes par l'application efficace, transparente et indépendante du système, en conformité avec les exigences réglementaires en vigueur.

---

## 1.2 Application

All requirements of this International Standard ISAS P-9001:2005 are specific to the press and intended to be applied by all press organizations, regardless of type (newspapers, magazines, online, etc.), size and editorial approach.

This International Standard ISAS P-9001:2005 is based on ISO 9001:2000 and, unless otherwise stated, the relevant sections of ISO 9001:2000 will apply.

When one or several requirements of the present International Standard cannot be applied due to the nature of an organization or its products, they can be considered for exclusion.

As per ISO 9001:2000 requirements, where exclusions are made, claims of conformity to this International Standard are not acceptable unless these exclusions are limited to requirements within clause 7, and such exclusions do not affect the organization's ability, or responsibility, to provide product that meets customer, citizen and applicable regulatory requirements.

**CAUTION :** Press organizations that specialize in content that cannot meet the general aims of this standard, such as pornography or hate propaganda, will not be considered for certification.

---

## 1.2 Périmètre d'application

Toutes les exigences de la présente Norme Internationale ISAS P-9001:2005 sont spécifiques à la presse et prévues pour s'appliquer à toutes les organisations de presse, quels qu'en soient le type (journaux, magazines, publications en ligne, etc), la taille et la ligne éditoriale.

Ce standard international ISAS P-9001:2005 est basé sur ISO 9001:2000 et, sauf indication contraire, les chapitres de ISO 9001:2000 s'appliquent.

Lorsqu'une ou plusieurs exigences de la présente Norme Internationale ne peuvent être appliquées en raison de la nature de l'organisme ou de ses contenus, leur exclusion peut être envisagée.

En conformité avec les exigences de ISO 9001:2000, lorsque des exclusions sont faites, les demandes de conformité à la présente Norme Internationale ne sont acceptables que si ces exclusions se limitent aux exigences de l'article 7 et que si elles n'affectent pas l'aptitude de l'organisme à fournir un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences réglementaires applicables, ni ne le dégagent de sa responsabilité à cet égard.

**ATTENTION :** les entreprises de presse qui sont spécialisées dans des contenus incompatibles avec les objectifs de la présente norme, telles que les revues à caractère pornographique ou entretenant la haine raciale, ne sont pas éligibles à la certification.

## 2. NORMATIVE REFERENCE

The following normative documents contain provisions which, through reference in this text, constitute provisions of this International Standard. For dated references, subsequent amendments to, or revisions of, any of these publications do not apply. ISAS maintains registers of International Standards which are of its competence. They are available on-line at [www.isasgroup.com](http://www.isasgroup.com).

ISO 9000:2000: Quality Management Systems – Fundamental and vocabulary

ISO 19011-2002: Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing

## 2. REFERENCE NORMATIVE

Les documents normatifs suivants contiennent des dispositions qui, par suite de la référence qui y est faite, constituent des dispositions valables pour la présente Norme internationale. Pour les références datées, les amendements ultérieurs ou les révisions de ces publications ne s'appliquent pas. ISAS met à jour régulièrement le registre des Normes Internationales qui relèvent de sa compétence. Elles sont disponibles en ligne à l'adresse [www.isasgroup.com](http://www.isasgroup.com).

ISO 9000 : 2000 : Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire

ISO 19011-2002 : Lignes directrices pour l'audit de systèmes de management qualité et/ou environnemental

### 3. TERMS & DEFINITIONS

For the purpose of this International Standard, the terms and definitions given in ISO 9001:2000 apply.

In addition, the following terms are defined:

---

#### 3.1 Internet Content Producer

Producer of Internet content directly related to the press, or pursuing similar objectives.

---

#### 3.3 Advertiser

External entity buying advertising space from the press organization.

---

#### 3.4 Readers

People reading part or all of a publication, whether subscriber, buyer, or having any other means of access to the publication.

### 3. TERMES & DÉFINITIONS

Pour les besoins de la présente Norme Internationale, les termes et définitions donnés dans ISO 9001:2000 sont applicables.

En complément, les termes suivants sont définis:

---

#### 3.1 Producteur de contenu Internet

Producteur de contenu Internet en relation directe avec la presse, ou poursuivant des objectifs similaires.

---

#### 3.3 Annonceur

Entité externe achetant des espaces publicitaires à l'organisation de presse.

---

#### 3.4 Lectorat

Personnes lisant tout ou partie d'une publication, qu'elles soient abonnées, acheteuses ou ayant d'autres moyens d'accès à la publication.

---

### 3.5 Social Development

Improvement in life conditions due to social environment, as measured in UNDP Human Development Indexes (life expectancy by gender, adult literacy and school enrolment ratios by gender, per capita income by gender, percent of access to safe water and health services and other living standard criteria) or in World Bank Institute studies (pupil/teacher ratio, life expectancy, infant mortality, daily calories per capita). Gender equality, housing quality, unemployment rate and other criteria of life quality can be used in addition.

---

### 3.6 Civil Society

Citizens and social non-profit initiatives organizing themselves, autonomously from the State, around objectives, constituencies and thematic interests.

---

### 3.7 Citizen

Subject of a State taking part in the political life.

---

### 3.8 Sustainable development

Development which permits to all populations presently living on Earth to satisfy their needs without compromising the ability of future generations to meet their own needs.

---

### 3.9 Editorial Policy

Any management directives, formal or informal, stated or unstated, regarding points of view to be expressed in the publication(s).

---

### 3.10 Circulation

The total number of physical copies distributed by whatever means, whether paid or unpaid.

---

### 3.11 Distribution

The method through which physical copies reach their audience.

---

### 3.12 Public authorities

All governmental or quasi-governmental organizations, whether local, national or international.

---

### 3.5 Développement social

Amélioration des conditions de vie liées à l'environnement social, telles que mesurées dans les Indicateurs du Développement Humain du PNUD (espérance de vie par sexe, degré d'alphabétisation et de scolarisation par sexe, revenu par tête et par sexe, pourcentage d'accès à l'eau potable, aux services de santé et à d'autres critères de niveau de vie) ou dans les études de l'Institut de la Banque Mondiale (ratio élève/professeur, espérance de vie, mortalité infantile, nombre de calories journalières par tête). L'égalité homme-femme, la qualité de l'habitat, le taux de chômage et d'autres critères de la qualité de vie seront utilisés en complément.

---

### 3.6 Société Civile

Initiatives citoyennes et sociales sans but lucratif, autonomes par rapport à l'Etat, s'organisant elles-mêmes autour d'objectifs, de communautés et d'intérêts thématiques.

---

### 3.7 Citoyen

Sujet d'un Etat, personne libre prenant part à la vie politique.

---

### 3.8 Développement durable

Développement qui permet à toutes les populations vivant actuellement sur Terre de satisfaire leurs besoins sans compromettre la capacité des générations futures à combler leurs propres besoins.

---

### 3.9 Ligne éditoriale

Directives de la direction, formelles ou informelles, explicites ou implicites, concernant des points de vue à défendre par la rédaction.

---

### 3.10 Tirage

Le nombre d'exemplaires imprimés, quel que soit leur mode de distribution, payant ou non.

---

### 3.11 Diffusion

Le mode par lequel les exemplaires imprimés atteignent le public.

---

### 3.12 Pouvoirs publics

Autorités gouvernementales ou para-gouvernementales sur le plan local, national ou international.

## 4. THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

### 4.1 General requirements

Section 4.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### **Specific requirements for the press:**

The management shall identify and document all the critical processes having a direct impact on:

- The quality of content (from design to readers' feed-back)
- The relationship with an independent self-regulation body (if any)
- The relationship with public authorities
- The relationship with advertisers
- The relationship with external suppliers (content, printing, advertising, distribution, etc.)
- The measurement of readership numbers and satisfaction
- The management of human resources.

Each of these critical processes shall be fully determined in terms of sequences of activities, interactions, inputs and outputs with clear pre-defined criteria for measuring their effectiveness and efficiency.

N.B.: The Certification Body will identify and document the publishing environment of the country in which the medium operates, with a specific focus on freedom of expression. It will document government involvement, regulatory conditions, the status of any self-regulation body, the control of publishing equipment and other factors that can influence the quality of the media. If necessary, it will adjust the requirements of this chapter accordingly.

## 4. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

### 4.1 Exigences générales

Les dispositions du chapitre 4.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### **Exigences spécifiques à la presse**

La direction doit identifier et documenter tous les processus critiques qui ont un impact sur:

- La qualité des contenus (de la conception à la mesure de satisfaction des lecteurs)
- La relation avec un organisme d'auto-régulation de la branche (si celui-ci existe)
- La relation avec les pouvoirs publics
- La relation avec les annonceurs
- La relation avec les fournisseurs externes (contenus, impression, publicité, distribution, etc.)
- La mesure du lectorat et de la satisfaction de celui-ci
- La gestion des ressources humaines.

Chacun de ces processus critiques doit être complètement déterminé en termes de séquençage de ses activités, interactions, intrants et extrants avec des critères pré-définis transparents pour mesurer leur efficacité et leur efficience.

N.B.: L'Organisme de Certification devra identifier et documenter l'environnement éditorial du pays dans lequel le média opère et devra porter une attention particulière à la liberté d'expression. Il devra documenter l'implication du gouvernement, les conditions réglementaires, les conditions de fonctionnement de l'organisme d'auto-régulation, le contrôle des équipements de publication et tout autre facteur qui influence la qualité du média. Il ajustera les exigences de ce chapitre en cas de besoin.

---

## 4.2 Documentation requirements

---

### 4.2.1 General

Section 4.2.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### **Specific requirements for the press:**

In addition to the requirements of section 4.2.1 of ISO 9001:2000, the management's system documentation shall include:

- An Editorial Charter and/or Mission Statement
- Editorial Guidelines
- A Code for Advertising
- Ethical Guidelines.

---

### 4.2.2 Quality Manual

Section 4.2.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### **Specific requirements for the press :**

The Quality Manual shall clearly follow the structure of this International Standard in order to cover the entire topics specific to the press and facilitate the evaluation by Certification Bodies.

---

### 4.2.3 Control of documents

Section 4.2.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

---

### 4.2.4 Control of Records

Section 4.2.4 of ISO 9001:2000 shall be applied.

---

## 4.2 Exigences relatives à la documentation

---

### 4.2.1 Généralités

Les dispositions du chapitre 4.2.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### **Exigences spécifiques à la presse :**

En complément aux exigences du chapitre 4.2.1 de la norme ISO 9001:2000, la documentation du système de management doit inclure:

- Une Charte éditoriale et/ou une déclaration de Mission
- Des lignes directrices éditoriales
- Un Code pour la Publicité
- Des lignes directrices éthiques.

---

### 4.2.2 Manuel Qualité

Les dispositions du chapitre 4.2.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### **Exigences spécifiques à la presse :**

Le Manuel Qualité doit suivre clairement la structure de cette Norme Internationale de manière à couvrir l'intégralité des exigences spécifiques à la presse et faciliter l'évaluation par les Organismes de Certification.

---

### 4.2.3 Maîtrise des documents

Les dispositions du chapitre 4.2.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

---

### 4.2.4 Maîtrise des enregistrements

Les dispositions du chapitre 4.2.4 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

## 5. MANAGEMENT RESPONSIBILITY

### 5.1 Management commitment

Section 5.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### **Specific press requirements:**

In addition to the requirements of section 5.1 of ISO 9001:2000, the management shall provide evidence of its commitment to well-defined core-values including, but not limited to:

- Editorial Independence
- Transparency in terms of ownership, shareholding, editorial/political lines, religion, financial reporting and decision making processes
- Reporting facts accurately
- Distinction between opinion and fact
- Unambiguous separation of advertising and editorial content
- Respect of ethical guidelines.

## 5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

### 5.1 Engagement de la Direction

Les dispositions du chapitre 5.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### **Exigences spécifiques à la presse :**

En complément aux exigences du chapitre 5-1 de la norme ISO 9001:2000, la direction de publication doit apporter la preuve de son engagement en faveur de valeurs fondamentales bien définies telles que, entre autres :

- L'indépendance éditoriale
- La transparence en termes de propriété d'entreprise, actionnariat, ligne éditoriale ou politique, religion, reporting financier et prise de décision
- Le principe de rapporter les faits avec exactitude
- Une claire distinction entre opinion et fait
- Une séparation non ambiguë entre la publicité et les contenus éditoriaux.
- Le respect de lignes directrices éthiques.

---

## 5.2 Stakeholder focus

Section 5.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

### Specific press requirements :

In addition to the requirements of section 5.2 of ISO 9001:2000, the management shall ensure that all stakeholders' requirements and expectations are determined and met with the aim of enhancing their satisfaction.

Stakeholders shall include, part or all of:

- Readers
- Staff
- Shareholders
- Advertisers
- Suppliers
- Civil Society
- Self-regulation body, if any
- Public authorities.

---

## 5.3 Quality & Ethics policy

Section 5.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

### Specific requirements for the press:

The notion of Quality Policy of section 5.3 of ISO 9001:2000, shall emphasize critical press issues such as:

- Independence, Transparency and Ethics as mentioned in section 5.1.
- Mission & Vision
- Readership satisfaction

The quality & ethics policy shall be formalized in the form of a document widely disseminated both internally and externally. It shall be reviewed at least once a year so as to ensure its adequacy with the annual quality objectives as defined in the management review meetings (see section 5.6).

---

## 5.2 Ecoute des parties prenantes

Les dispositions du chapitre 5.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

### Exigences spécifiques à la presse :

En complément aux exigences du chapitre 5.2 de la norme ISO 9001:2000, la direction de publication doit s'assurer que toutes les exigences et attentes des parties prenantes sont déterminées et respectées afin d'accroître leur satisfaction.

Les parties prenantes comprennent tout ou partie :

- Du lectorat
- Du personnel
- Des actionnaires
- Des annonceurs
- Des fournisseurs
- De la société civile
- De l'organisme d'autorégulation, s'il existe
- Des pouvoirs publics.

---

## 5.3 Politique qualité & éthique

Les dispositions du chapitre 5.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

### Exigences spécifiques à la presse :

La notion de Politique Qualité du chapitre 5.3 de la norme ISO 9001:2000 doit mettre l'accent sur les questions critiques relatives à la presse, telles que :

- Indépendance, transparence et éthique, comme cela a déjà été mentionné au chapitre 5.1
- Mission & Vision
- Satisfaction des lecteurs

La politique qualité et éthique doit être formalisée par un document largement diffusé à l'intérieur comme à l'extérieur. Elle doit être revue au moins une fois par an de manière à assurer son adéquation avec les objectifs qualité annuels, tels que définis dans les revues de Direction (voir Chapitre 5.6).

## 5.4 Planning

---

### 5.4.1 Quality Objectives

Section 5.4.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

**Specific requirements for the press:**

Quality objectives shall be measurable, consistent with the quality & ethics policy and cover at least the following domains:

- Quality of information
- Quality of articles and other contents
- Quality of measurement, particularly for circulation and readership

They shall be established at all relevant functions and levels within the organization and used as a reference for the periodic appraisal of the personnel (see section 6.2.2).

---

### 5.4.2 Quality management system planning

Section 5.4.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

## 5.4 Planification

---

### 5.4.1 Objectifs qualité

Les dispositions du chapitre 5.4.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

**Exigences spécifiques à la presse:**

Les objectifs qualité doivent être mesurables, cohérents avec la politique qualité et éthique et couvrir au moins les domaines suivants :

- Qualité de l'information
- Qualité des articles et autres contenus
- Qualité des mesures, particulièrement pour le lectorat et le tirage

Ils doivent être établis dans toutes les fonctions et à tous les niveaux appropriés de l'organisation et utilisés comme référence dans les évaluations périodiques du personnel (voir le chapitre 6.2.2).

---

### 5.4.2 Planification du système de management de la qualité

Les dispositions du chapitre 5.4.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

---

## 5.5 Responsibility, authority and communication

---

### 5.5.1 Responsibility and authority

Section 5.5.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### **Specific requirements for the press:**

In addition to the requirements of section 5.5.1 of the ISO 9001:2000 norm, top management shall:

- Appoint a Quality Committee under the chairmanship of a Quality Manager (see section 5.5.2)
- Establish a mediation mechanism to deal with external complaints about the content
- Describe the organization's relationship to such constituencies as owners/shareholders, political authorities and advertisers. It will establish rules and clearly communicate to the staff how the organization should interact with these groups.

---

### 5.5.2 Management representative

Section 5.5.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### **Specific requirements for the press:**

Management shall appoint a Quality Manager reporting directly to the head of the company. The rules of recruitment and professional evolution of this Quality Manager shall be transparent without discrimination.

---

## 5.5 Responsabilité, autorité et communication

---

### 5.5.1 Responsabilité et autorité

Les dispositions du chapitre 5.5.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### **Exigences spécifiques à la presse :**

En complément aux exigences du chapitre 5.5.1 de la norme ISO 9001:2000, la direction doit :

- Nommer un Comité Qualité placé sous la présidence d'un Directeur Qualité (voir section 5.5.2)
- Mettre en place un mécanisme de médiation pour traiter les réclamations sur les contenus, en provenance de l'extérieur.
- Définir ses relations avec les propriétaires/actionnaires, les autorités politiques, les annonceurs. Elle doit établir des règles et clairement communiquer au personnel comment l'entreprise doit interagir avec ces groupes.

---

### 5.5.2 Représentant de la Direction

Les dispositions du chapitre 5.5.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### **Exigences spécifiques à la presse :**

La direction doit nommer un Directeur Qualité rapportant directement à la tête de l'organisme. Les règles de recrutement et d'évolution professionnelle de ce Directeur Qualité doivent être transparentes et sans discrimination.

---

### 5.5.3 Internal communication

Section 5.5.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

---

## 5.6 Management review

---

### 5.6.1 General

Section 5.6.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

**Specific requirements for the press:**  
Management review meetings shall take place at least once a year under the chairmanship of the head of the company.

The Quality Committee shall hold a meeting at least once a month under the chairmanship of the Quality Manager.

---

### 5.6.2 Review input

Section 5.6.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

**Specific requirements for the press:**  
In addition to the requirements of section 5.6.2 of ISO 9001:2000 norm, the input to management review of press organizations shall include:

- Report from the Quality Committee
- Report from the mediation mechanism
- Report from an independent self-regulation body if any
- Detailed readership and circulation numbers
- Detailed readership satisfaction surveys
- Detailed advertisers satisfaction surveys
- Evaluation reports of suppliers and partners
- Details reports on staff feedback
- Quality dash-board.

---

### 5.5.3 Communication interne

Les dispositions du chapitre 5.5.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

---

## 5.6 Revue de Direction

---

### 5.6.1 Généralités

Les dispositions du chapitre 5.6.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

**Exigences spécifiques à la presse :**  
Les revues de Direction doivent se tenir au moins une fois par an sous la présidence du directeur de l'entreprise.

Le Comité Qualité doit se réunir au moins une fois par mois sous la présidence du directeur qualité.

---

### 5.6.2 Éléments d'entrée de la revue

Les dispositions du chapitre 5.6.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

**Exigences spécifiques à la presse:**  
En complément des exigences du chapitre 5.6.2 de la norme ISO 9001:2000, les éléments d'entrée des revues de Direction d'organismes de presse doivent inclure :

- Un rapport du Comité Qualité
- Un rapport du mécanisme de médiation
- Un rapport de l'organisme d'auto-régulation lorsqu'il existe
- Des statistiques quantitatives détaillées du lectorat et du tirage
- Une étude détaillée de la satisfaction des lecteurs
- Une étude détaillée de la satisfaction des annonceurs
- Des rapports d'évaluation des fournisseurs et partenaires
- Des rapports périodiques d'évaluation par le personnel
- Un tableau de bord qualité.

---

### 5.6.3 Review output

Section 5.6.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### **Specific requirements for the press:**

In addition to the requirements of section 5.6.3 of ISO 9001:2000 norm, the output from management review meetings shall include:

- Updates on quality policy & ethics
- New objectives for quality improvement
- A quality report available to all stakeholders as defined in section 0.1
- Audit planning for the next period.

---

### 5.6.3 Éléments de sortie de la revue

Les dispositions du chapitre 5.6.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### **Exigences spécifiques à la presse :**

En complément aux exigences du chapitre 5.6.3 de la norme ISO 9001:2000, les éléments de sortie des revues de Direction doivent inclure :

- La mise à jour de la Politique qualité et éthique
- Les nouveaux objectifs qualité
- Les rapport qualité à toutes les parties prenantes telles que définies en 0.1
- La planification des audits pour la prochaine période.

## 6. RESOURCE MANAGEMENT

### 6.1 Provision of resources

Section 6.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

### 6.2 Human resources

#### 6.2.1 General

Section 6.2.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

**Specific requirements for the press:**  
Requirements of section 6-2-1 of ISO 9001:2000 norm shall be extended without any restriction to all the personnel of the press organization.

#### 6.2.2 Competence, awareness and training

Section 6.2.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

**Specific requirements for the press:**  
Requirements of section 6.2.2 of ISO 9001:2000 norm shall be extended without any restriction to all the personnel.

On top of these requirements, the organization shall guarantee clear rules of recruitment and professional evolution for each and everyone of its employees.

In particular, the company shall organize a yearly comprehensive performance evaluation of each employee and encourage its employees to suggest quality improvements.

## 6. MANAGEMENT DES RESSOURCES

### 6.1 Mise à disposition des ressources

Les dispositions du chapitre 6.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

### 6.2 Ressources humaines

#### 6.2.1 Généralités

Les dispositions du chapitre 6.2.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

**Exigences spécifiques à la presse :**  
Les exigences du chapitre 6.2.1 de la norme ISO 9001:2000 doivent être étendues sans restriction à tout le personnel.

#### 6.2.2 Compétence, sensibilisation et formation

Les dispositions du chapitre 6.2.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

**Exigences spécifiques à la presse :**  
Les exigences du chapitre 6.2.2 de la norme ISO 9001:2000 doivent être étendues sans restriction à tout le personnel de l'entreprise.

En complément de ces exigences, l'organisme doit garantir des règles claires de recrutement et d'évolution professionnelle pour chacun et chacune de ses employés.

En particulier, l'organisme doit organiser une évaluation de performance annuelle approfondie de ses employés et les encourager à faire des propositions d'améliorations de la qualité.

---

### 6.2.3 Independence and non-discrimination of journalists and other stakeholders of the publishing process.

**This requirement is specific to the press.**

Press organizations shall bring the guarantee of independence and non-discrimination to journalists and other stakeholders in the publishing process through:

- Transparent recruitment / lay-off procedures
- Training opportunities
- Comprehensive labor contracts
- Code of ethics, editorial charters and editorial guidelines.

---

### 6.3 Infrastructure

Section 6.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### **Specific requirements for the press:**

On top of the requirements of section 6.3 of ISO 9001:2000 norm the organization shall pay a particular attention to the quality of its equipment, particularly in view of :

- safety at work
- technical quality of the publications

These key parameters shall be constantly monitored and reported to the Quality Manager.

---

### 6.4 Work environment

Section 6.4 of ISO 9001:2000 shall be applied.

---

### 6.2.3 Indépendance et non-discrimination des journalistes et autres parties prenantes du processus de publication.

**Cette exigence est spécifique à la presse.**

Les entreprises de presse doivent apporter une garantie d'indépendance et de non-discrimination aux journalistes et autres parties prenantes du processus de publication par :

- Des procédures transparentes de recrutement et de licenciement
- Des opportunités de formation
- Des contrats de travail complets
- Un code d'éthique, des chartes éditoriales et des lignes directrices éditoriales.

---

### 6.3 Infrastructure

Les dispositions du chapitre 6.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### **Exigences spécifiques à la presse :**

En complément des exigences du chapitre 6-3 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise doit accorder une attention particulière à la qualité des équipements utilisés, en vue de garantir :

- La sécurité au travail
- La qualité technique des publications

Ces paramètres-clés doivent être constamment surveillés et rapportés au Directeur Qualité.

---

### 6.4 Environnement de travail

Les dispositions du chapitre 6.4 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

## 7. PRODUCTION (PRODUCT REALIZATION)

### 7.1 Planning of production

Section 7.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### **Specific requirements for the press:**

In addition to the requirements of section 7.1 of ISO 9001:2000 norm, the company shall pay a particular attention to the risks of non-compliance when content is partially or fully realized by an external supplier. The same requirements shall apply to these external suppliers who should be made aware of these requirements in a formalized way.

### 7.2 Customer related processes

#### **7.2.1 Determination of requirements related to the content**

Section 7.2.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### **Specific requirements for the press:**

In addition to the requirements of section 7.2.1 of ISO 9001:2000 norm, the company shall determine the requirements related to a new publication by the use of one or a combination of the following means:

- Editorial Charter, Editorial guidelines
- Code of Ethics
- Readers' satisfaction surveys
- Other stakeholders' satisfaction surveys
- Requirements made by an independent self-regulation body, if any
- Relevant information on similar past publications
- Relevant information on similar publications proposed by the competition or by other press organizations at the international level.

## 7. PRODUCTION (REALISATION DU PRODUIT)

### 7.1 Planification de la production

Les dispositions du chapitre 7.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### **Exigences spécifiques à la presse:**

En complément des exigences du chapitre 7.1 de la norme ISO 9001:2000, l'organisme doit accorder une attention particulière aux risques de non-conformité quand l'article ou autre contenu de publication est partiellement ou totalement produit par un fournisseur externe. Les mêmes exigences doivent s'appliquer à ces fournisseurs externes qui doivent en être avertis de manière formelle.

### 7.2 Processus relatifs aux clients

#### **7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit**

Les dispositions du chapitre 7.2.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### **Exigences spécifiques à la presse:**

En complément des exigences du chapitre 7.2.1 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise doit déterminer les exigences relatives à une nouvelle publication par l'utilisation d'un ou plusieurs des moyens suivants :

- Charte éditoriale, lignes directrices éditoriales
- Code d'éthique
- Etude de satisfaction des lecteurs
- Etudes de satisfaction des autres parties prenantes
- Exigences formulées par un organisme d'auto-régulation lorsqu'il existe
- Information pertinente sur des publications similaires antérieures
- Information pertinente sur des publications similaires en provenance de la concurrence ou d'autres entreprises de presse au niveau international.

---

### 7.2.2 Review of requirements related to the content

Section 7.2.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### **Specific requirements for the press:**

In addition to the requirements of section 7.2.2 of ISO 9001:2000 norm, the company shall proceed with the review of requirements in a formalized way, by means of a specific Editorial Committee.

This requirement shall apply to any kind of article and publication content.

---

### 7.2.3 Customer communication

Section 7.2.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### **Specific press requirements:**

In addition to the requirements of section 7.2.3 of ISO 9001:2000 norm, the company shall pay a particular attention to the measurement of:

- Readership and circulation figures (quantitative measurement)
- Readers' satisfaction (qualitative surveys)
- Readers' complaints (either through the mediation mechanism or through the quality management system).

---

### 7.2.2 Revue des exigences relatives au contenu

Les dispositions du chapitre 7.2.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### **Exigences spécifiques à la presse :**

En complément des exigences du chapitre 7.2.2 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise doit procéder à la revue des exigences de manière formalisée, par la mise en place d'un Comité éditorial spécifique.

Cette exigence s'applique à n'importe quel type d'article et contenu de publication.

---

### 7.2.3 Communication avec les clients

Les dispositions du chapitre 7.2.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### **Exigences spécifiques à la presse :**

En complément des exigences du chapitre 7.2.3 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise doit porter une attention particulière à la mesure :

- du lectorat et du tirage (mesures quantitatives)
- de la satisfaction des lecteurs (mesures qualitatives)
- des réclamations des lecteurs (par le canal du mécanisme de médiation ou par le système de management de la qualité).

---

## 7.3 Design and Development

---

### 7.3.1 Design and development planning

Section 7.3.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### Specific requirements for the press:

In addition to the requirements of section 7.3.1 of ISO 9001:2000 norm, the company shall establish clear rules of sub-contracting and/or working with external entities involved in the design of new contents and/or publications.

All the requirements of section 7.3 of ISO 9001:2002 shall be known, understood and applied by these external entities.

---

### 7.3.2 Design and development inputs

Section 7.3.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

---

### 7.3.3 Design and development outputs

Section 7-3-3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

---

### 7.3.4 Design and development review

Section 7.3.4 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### Specific requirements for the press:

In addition to the requirements of section 7.3.4 of ISO 9001:2000 norm, the company shall clearly :

- identify and
- monitor the performance of newly created contents and/or publications in terms of readership, circulation numbers and readers' satisfaction.

The corresponding reports will be used as input data of the management review meetings (see section 5.6.1).

---

## 7.3 Conception et développement

---

### 7.3.1 Planification de la conception et du développement

Les dispositions du chapitre 7.3.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### Exigences spécifiques à la presse:

En complément des exigences du chapitre 7.3.1 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise doit établir des règles claires de sous-traitance et/ou de travail avec des entités externes impliquées dans la conception de nouvelles rubriques et/ou publications.

Toutes les exigences du chapitre 7.3 de la norme ISO 9001:2000 doivent être connues, comprises et appliquées par ces entités externes.

---

### 7.3.2 Éléments d'entrée de la conception et du développement

Les dispositions du chapitre 7.3.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

---

### 7.3.3 Éléments de sortie de la conception et du développement

Les dispositions du chapitre 7.3.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

---

### 7.3.4 Revue de la conception et du développement

Les dispositions du chapitre 7.3.4 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### Exigences spécifiques à la presse :

En complément des exigences du chapitre 7.3.4 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise doit clairement :

- identifier et
- surveiller la performance de rubriques et/ou publications nouvellement créées en termes de lectorat, de tirage et de satisfaction des lecteurs.

Les rapports correspondants seront utilisés comme données d'entrée des réunions de revue de Direction (voir le chapitre 5.6.1).

---

### 7.3.5 Design and development verification

Section 7.3.5 of ISO 9001:2000 shall be applied.

---

### 7.3.6 Design and development validation

Section 7.3.6 of ISO 9001:2000 shall be applied.

---

### 7.3.7 Control of design and development changes

Section 7.3.7 of ISO 9001:2000 shall be applied.

---

## 7.4 Purchasing

---

### 7.4.1 Purchasing process

Section 7.4.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### **Specific requirements for the press:**

In addition to the requirements of section 7.4.1 of ISO 9001:2000 norm, the organization shall establish clear and formalized rules of selection and evaluation of outside suppliers involved in the design and production of its publications.

The company shall maintain records of such evaluations. Evaluations shall take place at least once a year by combining specific questionnaires, analysis of non-conformities and any other relevant information. Results of these evaluations shall be diligently forwarded and discussed with the suppliers concerned and used as input of the management review meetings (see section 5.6.2).

---

### 7.3.5 Vérification de la conception et du développement

Les dispositions du chapitre 7.3.5 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

---

### 7.3.6 Validation de la conception et du développement

Les dispositions du chapitre 7.3.6 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

---

### 7.3.7 Maîtrise des modifications de la conception et du développement

Les dispositions du chapitre 7.3.7 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

---

## 7.4 Achats

---

### 7.4.1 Processus d'achat

Les dispositions du chapitre 7.4.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### **Exigences spécifiques à la presse :**

En complément des exigences du chapitre 7.4.1 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise doit établir et formaliser des règles claires de sélection et d'évaluation des fournisseurs externes impliqués dans la conception et la réalisation de ses publications.

L'entreprise doit conserver les enregistrements de ces évaluations. Les évaluations doivent se dérouler au moins une fois par an en combinant des questionnaires spécifiques, des analyses de non-conformité et toute autre information pertinente. Les résultats de ces évaluations doivent être transmis et discutés sans délai avec les fournisseurs concernés et utilisés comme éléments d'entrée des réunions de revue de Direction (voir le chapitre 5.6.2).

---

#### 7.4.2 Purchasing information

Section 7.4.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

**Specific requirements for the press :**  
In addition to the requirements of section 7.4.2 of ISO 9001:2000 norm, the press organization shall respect the copyrights, licenses, distribution rights, royalties and other legal rights associated with content from outside sources.

---

#### 7.4 Verification of purchased content

Section 7.4.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

**Specific requirements for the press:**  
In addition to the requirements of section 7.4.3 of ISO 9001:2000 norm, the company shall proceed with an in depth readers' satisfaction survey for each and every new editorial content bought from the market or realized on order by external suppliers.

The results of these surveys shall be regularly communicated to the Editorial Committee.

---

#### 7.4.2 Informations liées aux achats

Les dispositions du chapitre 7.4.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

**Exigences spécifiques à la presse :**  
En complément des exigences du chapitre 7.4.2 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise doit respecter les copyrights, les licences, les droits de distribution, les royalties et autres droits attachés aux contenus en provenance de sources extérieures.

---

#### 7.4.3 Vérification du produit acheté

Les dispositions du chapitre 7.4.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

**Exigences spécifiques à la presse :**  
En complément des exigences du chapitre 7.4.3 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise doit réaliser une enquête de satisfaction approfondie pour chaque contenu éditorial acheté sur le marché ou réalisé sur commande par des fournisseurs externes.

Le résultat de ces enquêtes doit être régulièrement communiqué au Comité Editorial.

---

## 7.5 Production and service provision

---

### 7.5.1 Control of production and service provision

Section 7.5.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### Specific requirements for the press:

In addition to the requirements of section 7.5.1 of ISO 9001:2000 norm, the company shall establish and maintain quality dashboards giving a clear picture of the evolution of the following KPIs:

- Accuracy of information
- Readership and circulation figures
- Reader complaints
- Advertisers complaints
- Self-regulation body's complaints (if applicable)
- Technical quality - Distribution
- Other factors influencing quality.

These KPI's shall be defined by the Quality Committee in close cooperation with the Editorial Committee.

They shall be measured and reported to the Quality Committee on a regular basis.

---

## 7.5 Production et préparation du service

---

### 7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service

Les dispositions du chapitre 7.5.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### Exigences spécifiques à la presse :

En complément des exigences du chapitre 7.5.1 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise doit établir et entretenir des tableaux de bord qualité donnant une image claire de l'évolution des Indicateurs de Performance Clés suivants :

- Exactitude de l'information
- Statistiques de lectorat et de tirage
- Réclamations des lecteurs
- Réclamations des annonceurs
- Réclamations de l'organisme d'auto-régulation, s'il existe
- Qualité technique – Diffusion
- Autres facteurs influençant la qualité.

Ces Indicateurs de Performance Clés doivent être définis par le Comité Qualité en étroite collaboration avec le Comité éditorial.

Ils doivent être mesurés et rapportés au Comité Qualité de manière régulière.

---

### 7.5.2 Validation of processes for production and service provision

Section 7.5.2 of ISO 9001:2000 shall be applied, when applicable.

---

### 7.5.3 Identification and traceability

Section 7.5.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

---

### 7.5.4 Customer property

Section 7.5.4 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### Specific requirements for the press:

In addition to the requirements of section 7.5.4 of ISO 9001:2000 norm, the company shall exercise particular care with:

- Advertisements, for which a preliminary evaluation shall be conducted in terms of compliance with the Code of Advertising (see section 4.2.1), any gap being timely reported to the Quality Manager and records maintained
- Readers participation in publication contents.

---

### 7.5.5 Preservation of product

- 7.5.5 of ISO 9001:2000 shall be applied.

---

### 7.5.2 Validation des processus de production et de préparation du service

Les dispositions du chapitre 7.5.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité, lorsqu'elles sont applicables.

---

### 7.5.3 Identification et traçabilité

Les dispositions du chapitre 7.5.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

---

### 7.5.4 Propriété du client

Les dispositions du chapitre 7.5.4 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### Exigences spécifiques à la presse :

En complément des exigences du chapitre 7.5.4 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise doit veiller particulièrement :

- Aux annonces publicitaires, pour lesquelles une évaluation préliminaire doit être faite en termes de conformité avec le Code Publicitaire (voir le chapitre 4.2.1), tout écart devant être rapporté sans délai au Directeur Qualité et enregistré
- A la participation des lecteurs au contenu des publications.

---

### 7.5.5 Préservation du produit

Les dispositions du chapitre 7-5-5 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

---

## 7.6 Control of monitoring and measuring devices

Section 7.6 of ISO 9001:2000 shall be applied.

### **Specific requirements for the press:**

In addition to the requirements of section 7.6 of ISO 9001:2000 norm, the company shall pay a particular attention to the way the readership and distribution figures are measured.

A review of the methods used shall be regularly undertaken in order to balance quantitative results with qualitative ones.

---

## 7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

Les dispositions du chapitre 7.6 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

### **Exigences spécifiques à la presse :**

En complément des exigences du chapitre 7.6 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise doit porter une attention particulière à la manière dont les chiffres de lectorat et de tirage sont mesurés soit en interne soit en externe.

Une revue des méthodes utilisées doit être menée régulièrement de manière à contrebalancer les résultats quantitatifs par des résultats qualitatifs.

## 8. MEASUREMENT, ANALYSIS AND IMPROVEMENT

### 8.1 General

Section 8.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

### 8.2 Monitoring and measurement

#### 8.2.1 Customer satisfaction

Section 8.2.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### Specific requirements for the press:

In addition to the requirements of section 8.2.1 of ISO 9001:2000 norm, the company shall monitor information relating to customer perception from at least the five following sources:

- Readership figures monitored on a regular basis
- Readership specific satisfaction surveys organized at regular intervals
- Advertisers' satisfaction surveys
- Reports from the mediation mechanism
- Reports from an independent self-evaluation body, if any.

## 8. MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION

### 8.1 Généralités

Les dispositions du chapitre 8.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

### 8.2 Surveillance et mesures

#### 8.2.1 Satisfaction du client

Les dispositions du chapitre 8.2.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### Exigences spécifiques à la presse :

En complément des exigences du chapitre 8.2.1 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise doit surveiller les informations relatives à la perception des clients à partir d'au moins cinq sources :

- Chiffres du lectorat mesurés sur une base régulière
- Enquêtes de satisfaction spécifiques des lecteurs organisées à intervalles réguliers
- Enquêtes de satisfaction des annonceurs
- Rapports du mécanisme de médiation
- Rapports de l'organisme indépendant d'auto-régulation, lorsqu'il existe.

---

### 8.2.2 Internal audit

Section 8.2.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### **Specific requirements for the press:**

In addition to the requirements of section 8.2.2 of ISO 9001:2000 norm, the company shall combine internal audit with self assessment techniques where and when applicable.

The rule of independence of the internal auditors vis-à-vis the audited sector shall be strictly observed.

The requirements of the ISO 19011:2002 norm concerning quality auditing shall be applied by the press organization as far as possible.

---

### 8.2.3 Monitoring and measurement of processes

Section 8.2.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### **Specific requirements for the press:**

In line with the requirements made in section 7.5.1, quality dash-boards integrating product, process and system KPIs will be prepared by the Quality Manager and analyzed by the Quality Committee of the organization, in order to prepare the ground for corrective and preventive actions and continual improvement (see section 8.5).

---

### 8.2.4 Monitoring and measurement of product

Section 8.2.4 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### **Specific press requirements:**

In line with the requirements made in section 7.5.1, quality dash-boards integrating product, process and system KPIs will be prepared by the Quality Manager and analyzed by the Quality Committee of the company, in order to prepare the ground for corrective and preventive actions and continual improvement (see section 8.5).

---

### 8.2.2 Audit interne

Les dispositions du chapitre 8.2.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### **Exigences spécifiques à la presse :**

En complément des exigences du chapitre 8.2.2 de la norme ISO 9001:2000, l'entreprise doit combiner l'audit interne avec des techniques d'auto-évaluation dans toute la mesure du possible.

La règle d'indépendance des auditeurs internes vis-à-vis des secteurs audités doit être strictement respectée.

Les exigences de la norme ISO 19011 :2002 concernant l'audit qualité doivent être appliquées par l'entreprise autant que possible.

---

### 8.2.3 Surveillance et mesure des processus

Les dispositions du chapitre 8.2.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### **Exigences spécifiques à la presse :**

En conformité avec les exigences du chapitre 7.5.1, des tableaux de bord qualité, intégrant des Indicateurs de Performance Clés sur les produits, processus et systèmes doivent être préparés par le Directeur Qualité et analysés par le Comité Qualité de l'entreprise, de manière à préparer le terrain pour des actions correctives et préventives et pour l'amélioration continue (voir le chapitre 8.5).

---

### 8.2.4 Surveillance et mesure du produit

Les dispositions du chapitre 8-2-4 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### **Exigences spécifiques à la presse :**

En conformité avec les exigences du chapitre 7.5.1, des tableaux de bord qualité, intégrant des Indicateurs de Performance Clés sur les produits, processus et systèmes doivent être préparés par le Directeur Qualité et analysés par le Comité Qualité de l'entreprise, de manière à préparer le terrain pour des actions correctives et préventives et pour l'amélioration continue (voir le chapitre 8.5).

---

### 8.3 Control of non-conforming product

Section 8.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

---

### 8.4 Analysis of data

Section 8.4 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### Specific requirements for the press:

In line with the requirements made in section 7.5.1, quality dash-boards integrating product, process and system KPIs will be prepared by the Quality Manager and analyzed by the Quality Committee of the company, in order to prepare the ground for corrective and preventive actions and continual improvement (see section 8.5).

---

### 8.5 Improvement

---

#### 8.5.1 Continual improvement

Section 8.5.1 of ISO 9001:2000 shall be applied.

#### Specific requirements for the press:

In addition to the requirements of section 8.5.1 of the ISO 9001:2000 norm, the company shall demonstrate continual improvement by the means of a central quality improvement dash-board recording all the decisions taken in terms of corrective and preventive actions, based on the consolidation and the analysis of all the measurements made on the publications, processes and systems.

---

#### 8.5.2 Corrective action

Section 8.5.2 of ISO 9001:2000 shall be applied.

---

#### 8.5.3 Preventive action

Section 8.5.3 of ISO 9001:2000 shall be applied.

---

### 8.3 Maîtrise du produit non-conforme

Les dispositions du chapitre 8.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

---

### 8.4 Analyse des données

Les dispositions du chapitre 8.4 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### Exigences spécifiques à la presse :

En conformité avec les exigences du chapitre 7.5.1, des tableaux de bord qualité, intégrant des Indicateurs de Performance Clés sur les produits, processus et systèmes doivent être préparés par le Directeur Qualité et analysés par le Comité Qualité de l'entreprise, de manière à préparer le terrain pour des actions correctives et préventives et pour l'amélioration continue (voir le chapitre 8.5).

---

### 8.5 Amélioration

---

#### 8.5.1 Amélioration continue

Les dispositions du chapitre 8.5.1 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

#### Exigences spécifiques à la presse:

En complément des exigences du chapitre 8.5.1 de la norme ISO 9001 :2000, l'entreprise doit démontrer l'amélioration continue par un tableau de bord central enregistrant toutes les décisions prises en termes d'actions correctives et préventives, fondé sur la consolidation et l'analyse de toutes les mesures faites sur les publications, les processus et les systèmes.

---

#### 8.5.2 Actions correctives

Les dispositions du chapitre 8.5.2 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

---

#### 8.5.3 Actions préventives

Les dispositions du chapitre 8.5.3 de la norme ISO 9001:2000 sont applicables en totalité.

## BIBLIOGRAPHY

[1] ISO 9000-2000: Quality Management Systems– Essential principles and Vocabulary

[2] ISO 9001-2000: Quality Management Systems – Requirements

[3] ISO 19011-2002: Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing

[4] On line bibliography also available at [www.certimedia.org](http://www.certimedia.org)

## BIBLIOGRAPHIE

[1] ISO 9000-2000: Systèmes de management de la Qualité – Principes essentiels et vocabulaire

[2] ISO 9001-2000: Systèmes de management de la Qualité – Exigences

[3] ISO 19011-2002: Lignes directrices pour l’audit des systèmes de management de la qualité et/ou environnementaux

[4] Consulter également la bibliographie en ligne sur [www.certimedia.org](http://www.certimedia.org)



43

Norme Internationale P-9001 : 2005

44

All rights reserved. Any representation or reproduction, even partial, without the written agreement of ISAS and MSF is illegal. The only copies allowed are those strictly reserved for the personal usage of the copier and not destined for any collective use whatsoever, as well as analyses and short quotations justified by the critical, pedagogical or informative nature of the work in which they are incorporated.

Tous droits réservés. Toute reproduction, même partielle, sans l'accord écrit de ISAS et FMS est illégale. Les seules copies autorisées sont celles réservées à un usage strictement personnel, non destinées à un usage collectif, quel qu'il soit. De même sont autorisés les emprunts entre guillemets justifiés par la nature critique, pédagogique ou informative du travail dans lequel ils sont incorporés.

**International Standardization and  
Accreditation Services, New York,  
[www.isasgroup.com](http://www.isasgroup.com)**

**Fondation Médias & Société, Genève,  
[www.certimedia.org](http://www.certimedia.org)**



**ISAS**  
International Standardization  
& Accreditation Services

[www.isasgroup.com](http://www.isasgroup.com)



INTERNATIONAL STANDARDIZATION  
& ACCREDITATION SERVICES