Améliorer M 19

|  |  |
| --- | --- |
| type | processus de management |
| finalité | * améliorer l’efficacité et l'efficience des processus et du SMQ * diminuer les coûts * réduire les gaspillages |
| pilote | directeur / responsable qualité / pilotes des processus |
| risques | * ne pas chercher les causes premières des non-conformités * ne pas réaliser les actions correctives pour que les non-conformités n’apparaissent plus * ne pas utiliser au quotidien les outils qualité * ne pas utiliser les suggestions du personnel * ne pas déclencher les actions face aux risques identifiés |
| processus amont | * développer la politique * auditer * réaliser la revue de direction * analyser les données * faire face aux risques |
| processus aval | * satisfaire aux exigences * piloter les processus * communiquer en interne et en externe * réaliser les actions correctives |
| éléments d'entrée | * engagements de la direction * retours d'information des parties intéressées * risques identifiés * comparaison avec les concurrents * analyse des données * résultats d'audit * écarts des exigences processus, produits |
| activités  (sous-processus) | * analyser les indicateurs * trouver les causes premières des non-conformités * calculer les coûts d'obtention de la qualité (COQ) * revoir la situation de la prévention (AMDEC) * mettre en place, suivre et évaluer les :   + actions correctives   + projets d’amélioration * traiter les suggestions du personnel * impliquer et former le personnel * utiliser au quotidien les outils qualité (démarche Kaizen) |
| éléments de sortie | * plans d’actions (dispositifs anti-erreurs) * AMDEC à jour * formaliser les améliorations (procédures, instructions de travail) * remercier les participants actifs * mesures quotidiennes d’optimisation * appliquer les solutions efficaces à d'autres processus |
| ressources | pilotes de processus, équipes pluridisciplinaires, revue de direction, outils qualité |
| indicateurs | * actions d'amélioration réalisées * COQ * clients très satisfaits |
| procédures / documents | amélioration continue, revue de direction, maîtrise des processus, satisfaction client, maîtrise du produit non conforme, actions correctives, audits / COQ, suivi des rapports d’audits, indicateurs, suggestions |
| clients | l’ensemble du personnel et des processus, parties intéressées |

Glossaire :

* SMQ – système de management de la qualité
* AMDEC : Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité ou FMEA (Failure Mode and Effects Analysis)
* COQ – coûts d'obtention de la qualité
* améliorer l’efficacité et l'efficience des processus et du SMQ
* diminuer les coûts
* réduire les gaspillages

directeur / responsable qualité / pilotes des processus

améliorer / M 19

titre / codification

finalité

pilote

processus amont

* développer la politique
* auditer
* réaliser la revue de direction
* faire face aux risques
* analyser les données

processus aval

* satisfaire aux exigences
* piloter les processus
* communiquer
* réaliser les actions correctives

risques

* ne pas chercher les causes premières des non-conformités
* ne pas réaliser les actions correctives pour que les non-conformités n’apparaissent plus
* ne pas utiliser au quotidien les outils qualité
* ne pas utiliser les suggestions du personnel
* ne pas déclencher les actions face aux risques identifiés

éléments d'entrée

éléments de sortie

activités

* engagements de la direction
* retours d'information
* analyse des données
* comparaison avec les concurrents
* risques identifiés
* résultats d'audit
* écarts des exigences processus, produits
* analyser les indicateurs
* trouver les causes premières des non-conformités
* calculer le COQ
* revoir la situation de la prévention
* mettre en place, suivre et évaluer les :
  + actions correctives
  + projets d’amélioration
* traiter les suggestions du personnel
* impliquer et former le personnel
* utiliser au quotidien les outils qualité
* plans d’actions
* AMDEC à jour
* formaliser les améliorations
* remercier les participants actifs
* mesures quotidiennes d’optimisation
* appliquer les solutions efficaces à d'autres processus

clients

procédures / documents

indicateurs

ressources

pilotes de processus, équipes pluridisciplinaires, revue de direction, outils qualité

l'ensemble du personnel et des processus, parties intéressées

amélioration continue, revue de direction, maîtrise des processus, satisfaction client, maîtrise du produit non conforme, actions correctives, audits, COQ / suivi des rapports d’audits, indicateurs, suggestions

actions d'amélioration réalisées, COQ, clients très satisfaits