Fournir l'information S 9

|  |  |
| --- | --- |
| type | processus de support |
| finalité | maîtriser l'information en interne et en externe |
| pilote | responsable informatique / responsable qualité / direction |
| risques | * ne pas prendre en compte les risques identifiés * ne pas informer sur la performance du SMQ (personnel non sensibilisé et non motivé) * ne pas informer le personnel sur le coût des non-conformités et des gaspillages * ne pas prendre en compte les retours d’information du personnel et des parties intéressées * ne pas informer la direction des retours d’information * ne pas appliquer les techniques statistiques |
| processus amont | * planifier le SMQ * faire face aux risques * réaliser la revue de direction * communiquer en interne et en externe |
| processus aval | * améliorer * gérer la documentation |
| éléments d'entrée | * retours client * risques identifiés * suggestions du personnel * documents de la direction |
| activités  (sous-processus) | * tenir à jour le tableau de bord * canaliser le retour d'information du personnel à la direction * diffuser les informations de la direction au personnel * appliquer les techniques statistiques * préserver l’information * assurer la diffusion des mises à jour du SMQ * montrer et analyser les retours client * informer les parties intéressées des mises à jour du SMQ, des nouveaux processus et produits |
| éléments de sortie | * indicateurs * enregistrements * spécifications produits * procédures * documents produits et processus |
| ressources | direction, service qualité, service informatique, techniques statistiques |
| indicateurs | * coût de la mise à jour de la documentation * coût de la maintenance du système informatique |
| procédures / documents | maîtrise des documents, maîtrise des modifications, satisfaction client, statistiques, revue de direction / documents de la direction, spécifications, procédures, indicateurs |
| clients | tous les services, parties intéressées |

Glossaire :

* SMQ – système de management de la qualité

responsable informatique / responsable qualité / direction

maîtriser l'information en interne et en externe

fournir l'information / S 9

titre / codification

finalité

pilote

processus amont

* planifier le SMQ
* faire face aux risques
* réaliser la revue de direction
* communiquer

processus aval

risques

* ne pas prendre en compte les risques identifiés
* ne pas informer sur la performance du SMQ (personnel non sensibilisé et non motivé)
* ne pas informer le personnel sur le coût des non-conformités et des gaspillages
* ne pas prendre en compte les retours d’information du personnel et des parties intéressées
* ne pas informer la direction des retours d’information
* ne pas appliquer les techniques statistiques
* améliorer
* gérer la documentation

éléments de sortie

activités

éléments d'entrée

* indicateurs
* enregistrements
* spécifications produits
* procédures
* documents produits et processus
* tenir à jour le tableau de bord
* canaliser le retour d'information du personnel à la direction
* diffuser les informations de la direction au personnel
* préserver l’information
* appliquer les techniques statistiques
* assurer la diffusion des mises à jour du SMQ
* montrer et analyser les retours client
* informer les parties intéressées des mises à jour du SMQ, des nouveaux processus et produits
* retours client
* risques identifiés
* suggestions du personnel
* documents de la direction

clients

procédures / documents

indicateurs

ressources

direction, service qualité, service informatique, techniques statistiques

maîtrise des documents, maîtrise des modifications, satisfaction client, statistiques, revue de direction / documents de la direction, spécifications, procédures, indicateurs

coût de la mise à jour de la documentation, coût de la maintenance du système informatique

tous les services, parties intéressées