Maîtriser les processus externalisés R 24

|  |  |
| --- | --- |
| type | processus de réalisation |
| finalité | assurer que les processus externalisés respectent les exigences |
| pilote | responsable qualité / responsable achat |
| risques | * ne pas prendre en compte le contexte de l’entreprise * ne pas évaluer le prestataire externe * ne pas surveiller la performance du prestataire externe * ne pas contrôler le processus externalisé * personnel non compétent * ne pas prendre en compte l’impact du processus externalisé sur la performance interne de l’entreprise * ne pas prendre en compte l’efficacité du processus externalisé * ne pas communiquer au prestataire externe les critères d’acceptation du processus |
| processus amont | * concevoir et développer * planifier le SMQ * faire face aux risques * piloter les processus * dispenser la formation |
| processus aval | * réceptionner, stocker et expédier * inspecter la production * fournir l’information * réaliser la revue de direction |
| éléments d'entrée | * caractéristiques du processus (spécification, critères d'acceptation, exigences réglementaires) * risques identifiés * devis * informations sur les prestataires externes |
| activités  (sous-processus) | * évaluer le prestataire externe * évaluer les risques spécifiques * informer le prestataire externe des critères d’acceptation et autres exigences requises * déterminer les activités de vérification du processus externalisé * surveiller la performance du processus externalisé * auditer le prestataire externe * réévaluer le prestataire externe périodiquement |
| éléments de sortie | * résultats de la surveillance * liste des prestataires externes approuvés * risques identifiés actualisés |
| ressources | spécification du processus, moyens techniques, documentation, personnel compétent |
| indicateurs | * taux de non-conformités en réception * délais de livraison respectés * prestataires externes approuvés |
| procédures / documents | planification, gestion des risques, prestataires externes, surveillance et mesure, réception et stockage, maîtrise des processus, production / liste prestataires des externes, fiche de processus, liste de risques, performance trimestrielle |
| clients | production |

Glossaire :

* SMQ – système de management de la qualité

responsable qualité / responsable achat

assurer que les processus externalisés respectent les exigences

maîtriser les processus externalisés / R 24

titre / codification

finalité

pilote

processus amont

risques

processus aval

* réceptionner, stocker et expédier
* inspecter la production
* fournir l’information
* réaliser la revue de direction
* concevoir et développer
* planifier le SMQ
* faire face aux risques
* piloter les processus
* dispenser la formation
* ne pas prendre en compte le contexte de l’entreprise
* ne pas évaluer le prestataire externe
* ne pas surveiller la performance du prestataire externe
* ne pas contrôler le processus externalisé
* personnel non compétent
* ne pas prendre en compte l’impact du processus externalisé sur la performance interne de l’entreprise
* ne pas prendre en compte l’efficacité du processus externalisé
* ne pas communiquer au prestataire externe les critères d’acceptation du processus

éléments d'entrée

activités

éléments de sortie

* résultats de la surveillance
* liste des prestataires externes approuvés
* risques identifiés actualisés
* caractéristiques du processus (spécification, critères d'acceptation, exigences réglementaires)
* risques identifiés
* devis
* informations sur les prestataires externes
* évaluer le prestataire externe
* évaluer les risques spécifiques
* informer le prestataire externe des critères d’acceptation et autres exigences requises
* déterminer les activités de vérification du processus externalisé
* surveiller la performance du processus externalisé
* auditer le prestataire externe
* réévaluer le prestataire externe périodiquement

ressources

indicateurs

procédures / documents

clients

production

planification, gestion des risques, prestataires externes, surveillance et mesure, réception et stockage, maîtrise des processus, production / liste prestataires des externes, fiche de processus, liste de risques, performance trimestrielle

taux de non-conformités en réception, délais de livraison respectés, prestataires externes approuvés

spécification du processus, moyens techniques, documentation, personnel compétent