Piloter les processus M 4

|  |  |
| --- | --- |
| type | processus de management |
| finalité | * garantir le bon fonctionnement des processus * améliorer l’efficacité :   + des processus   + du SMQ (système de management de la qualité) |
| pilote | tous les pilotes / responsable qualité / production |
| risques | * ne pas prendre en compte le contexte de l’entreprise * ne pas comprendre les exigences des parties intéressées * ne pas respecter la réglementation * ne pas actualiser la cartographie des processus * ne pas fournir les ressources nécessaires * prendre des décisions sans se baser sur l’analyse des données * ne pas attribuer les responsabilités pour le système documentaire * ne pas identifier les compétences manquantes * ne pas déclencher les actions face aux risques identifiés |
| processus amont | * planifier le SMQ * réaliser la revue de direction * développer la politique * faire face aux risques |
| processus aval | * communiquer en interne et en externe * améliorer * produire |
| éléments d'entrée | * stratégie de l'entreprise * planification du SMQ * revue de direction * exigences externes et internes * risques identifiés * satisfaction client |
| activités  (sous-processus) | * identifier et établir la description des processus : * la finalité, le domaine et les activités * le pilote, les responsabilités et autorités * les éléments d'entrée, de sortie * le bénéficiaire et les ressources * les risques, les contraintes, les objectifs et les indicateurs * les moyens d'inspection et les écarts * engager des actions correctives * mesurer la satisfaction des clients * analyser le fonctionnement des processus : * évaluer l’efficacité et l’efficience * saisir les opportunités d’amélioration |
| éléments de sortie | * cartographie des processus * données d’identification des processus * améliorations |
| ressources | personnes compétentes |
| indicateurs | indicateurs de chaque processus |
| procédures / documents | planification, revue de direction, satisfaction client, maîtrise des processus, processus spécifiques, actions correctives, amélioration continue / descriptions de fonction, fiches processus |
| clients | tous les chefs de service de l’entreprise, revue de direction |

Glossaire : SMQ – système de management de la qualité

piloter les processus / M 4

tous les pilotes / responsable qualité / production

* garantir le bon fonctionnement des processus
* améliorer l’efficacité :
  + des processus
  + du SMQ

titre / codification

finalité

pilote

processus amont

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

processus aval

* communiquer
* améliorer
* produire

risques

* ne pas prendre en compte le contexte de l’entreprise
* ne pas comprendre les exigences des parties intéressées
* ne pas respecter la réglementation
* ne pas actualiser la cartographie des processus
* ne pas fournir les ressources nécessaires
* prendre des décisions sans se baser sur l’analyse des données
* ne pas attribuer les responsabilités pour le système documentaire
* ne pas identifier les compétences manquantes
* ne pas déclencher les actions face aux risques identifiés

activités

éléments de sortie

éléments d'entrée

* identifier et établir la description des processus :
* la finalité, le domaine et les activités
* le pilote, les responsabilités et autorités
* les éléments d'entrée, de sortie
* le bénéficiaire et les ressources
* les risques, les contraintes, les objectifs et les indicateurs
* les moyens d'inspection et les écarts
* engager des actions correctives
* mesurer la satisfaction des clients
* analyser le fonctionnement des processus :
* évaluer l’efficacité et l’efficience
* saisir les opportunités d’amélioration
* cartographie des processus
* données d’identification des processus
* améliorations
* stratégie de l'entreprise
* planification du SMQ
* revue de direction
* exigences externes et internes
* risques identifiés
* satisfaction client

clients

procédures / documents

indicateurs

ressources

tous les chefs de service de l’entreprise, revue de direction

planification, revue de direction, satisfaction client, maîtrise des processus, processus spécifiques, actions correctives, amélioration continue / descriptions de fonction, fiches processus

indicateurs de chaque processus

personnes compétentes