Communiquer M 12

|  |  |
| --- | --- |
| type | processus de management |
| finalité | permettre :   * la communication sur l'efficacité du système de management * la gestion des conflits * l'interaction (communication dans les deux sens) avec :   + les parties intéressées (anticiper les attentes)   + le personnel (sensibilisation, participation, mobilisation, motivation) |
| pilote | directeur / responsable qualité |
| risques | * ne pas communiquer sur la performance du SMQ (personnel non sensibilisé et non motivé) * ne pas communiquer sur le coût des non-conformités et des gaspillages * ne pas prendre en compte les retours d’information * ne pas communiquer la politique qualité et les exigences internes aux parties intéressées * ne pas prendre en compte les risques identifiés |
| processus amont | * élaborer la stratégie * développer la politique * faire face aux risques * planifier le SMQ * piloter les processus * tenir à jour la veille réglementaire |
| processus aval | * satisfaire aux exigences * améliorer * réaliser les actions correctives * fournir l'information * négocier le contrat |
| éléments d'entrée | * politique et objectifs (évolution) * exigences des parties intéressées (évolution) * risques identifiés * veille réglementaire * besoins d'information (nouveau embauché) * retours d'information * système de suggestion |
| activités  (sous-processus) | * identifier l'information appropriée (quoi) * définir :   + les responsabilités (qui)   + la période et la fréquence de diffusion (quand)   + les méthodes et moyens de diffusion (comment et avec quoi)   + les parties intéressées (à qui) * trouver les messages clés * traiter les suggestions |
| éléments de sortie | * engagements de la direction * personnel sensibilisé * indicateurs * exigences internes * devis, contrats |
| ressources | direction, pilotes processus, affichage interne, tableau de bord, Internet |
| indicateurs | * visites clients * réclamations clients * suggestions du personnel approuvées * audits (visites) prestataires externes |
| procédures / documents | revue de direction, satisfaction client, amélioration continue / déclaration de la direction, retours client, devis, offres, contrats, normes, spécifications, livret d'accueil, plaquettes, rapports de revue de direction, réunions, courriers, courriels, entretiens, suggestions, enquêtes de satisfaction du personnel |
| clients | l'ensemble du personnel, parties intéressées |

Glossaire : SMQ – système de management de la qualité

permettre :

* la communication sur l'efficacité du système de management
* la gestion des conflits
* l'interaction avec :
  + les parties intéressées
  + le personnel

communiquer / M 12

titre / codification

finalité

directeur / responsable qualité

pilote

processus amont

* élaborer la stratégie
* développer la politique
* planifier le SMQ
* piloter les processus
* faire face aux risques
* tenir à jour la veille réglementaire

processus aval

* satisfaire aux exigences
* améliorer
* réaliser les actions correctives
* fournir l'information
* négocier le contrat

risques

* ne pas communiquer sur la performance du SMQ (personnel non sensibilisé et non motivé)
* ne pas communiquer sur le coût des non-conformités et des gaspillages
* ne pas prendre en compte les retours d’information
* ne pas communiquer la politique qualité et les exigences internes aux parties intéressées
* ne pas prendre en compte les risques identifiés

activités

éléments de sortie

éléments d'entrée

* identifier l'information appropriée
* définir :
  + les responsabilités
  + la période et la fréquence de diffusion
  + les méthodes et moyens de diffusion
  + les parties intéressées
* trouver les messages clés
* traiter les suggestions
* politique et objectifs
* exigences des parties intéressées
* veille réglementaire
* risques identifiés
* besoins d'information
* retours d'information
* système de suggestion
* engagements de la direction
* personnel sensibilisé
* indicateurs
* exigences internes
* devis, contrats

procédures / documents

indicateurs

ressources

clients

revue de direction, satisfaction client, amélioration continue / déclaration de la direction, retours clients, devis, offres, contrats, normes, spécifications, livret d'accueil, plaquettes, revues de direction, réunions, courriers, courriels, entretiens, suggestions, rapports de revue de direction, enquêtes des satisfaction du personnel

visites client, réclamations client,

suggestions du personnel approuvées, audits (visites) prestataires externes

direction, pilotes processus, affichage interne, tableau de bord, Internet

l'ensemble du personnel, parties intéressées