Elaborer la stratégie M 1

|  |  |
| --- | --- |
| type | processus de management |
| finalité | * réaliser sa vision * créer de la valeur ajoutée pour les parties intéressées * améliorer sa performance |
| pilote | directeur |
| risques | * ne pas déterminer ses priorités stratégiques * ne pas prendre en compte le contexte de l’entreprise * ne pas comprendre les exigences des parties intéressées * ne pas établir une cartographie des processus * ne pas prendre en compte les risques identifiés |
| processus amont | tenir à jour la veille réglementaire |
| processus aval | * faire face aux risques * développer la politique * planifier le système de management de la qualité (SMQ) * acquérir les ressources * réaliser la revue de direction * améliorer * communiquer en interne et en externe |
| éléments d'entrée | * exigences et attentes des parties intéressées * étude du marché * exigences légales et réglementaires * vision, but, mission de l'entreprise * risques identifiés * enquêtes de satisfaction |
| activités  (sous-processus) | * analyser :   + la mission de l'entreprise pour la décennie à venir   + les exigences et contraintes identifiées   + les forces et faiblesses * établir le plan stratégique * coordonner l'organisation hiérarchique * définir les engagements de la direction * définir les processus de management |
| éléments de sortie | bases pour définir et planifier :   * le plan stratégique * le SMQ, les responsabilités et autorités * la politique qualité, les objectifs * l’amélioration continue * la communication * l'acquisition des ressources |
| ressources | le patrimoine de l’entreprise |
| indicateurs | résultats annuels |
| procédures / documents | revue de direction, satisfaction clients, amélioration continue / déclaration de la direction, plan stratégique, politique qualité |
| clients | l’ensemble du personnel, parties intéressées |

Glossaire :

* SMQ : système de management de la qualité

finalité

titre / codification

* réaliser sa vision
* créer de la valeur ajoutée pour les parties intéressées
* améliorer sa performance

élaborer la stratégie / M 1

directeur

pilote

processus aval

* faire face aux risques
* développer la politique
* planifier le SMQ
* acquérir les ressources
* réaliser la revue de direction
* améliorer
* communiquer

processus amont

tenir à jour la veille réglementaire

risques

* ne pas déterminer ses priorités stratégiques
* ne pas prendre en compte le contexte de l’entreprise
* ne pas comprendre les exigences des parties intéressées
* ne pas établir une cartographie des processus
* ne pas prendre en compte les risques identifiés

activités

* analyser :
  + la mission de l'entreprise pour la décennie à venir
  + les exigences et contraintes identifiées
  + les forces et faiblesses
* établir le plan stratégique
* coordonner l'organisation hiérarchique
* définir les engagements de la direction
* définir les processus de management

éléments d'entrée

éléments de sortie

bases pour définir et planifier :

* le plan stratégique
* le SMQ, les responsabilités et autorités
* la politique qualité, les objectifs
* l’amélioration continue
* la communication
* l'acquisition des ressources
* exigences et attentes des parties intéressées
* étude du marché
* exigences légales et réglementaires
* vision, but, mission de l'entreprise
* risques identifiés
* enquêtes de satisfaction

clients

procédures / documents

indicateurs

ressources

résultats annuels

l'ensemble du personnel, parties intéressées

revue de direction, satisfaction clients, amélioration continue / déclaration de la direction, plan stratégique, politique qualité

le patrimoine de l'entreprise