Etablir la politique M 5

|  |  |
| --- | --- |
| type | processus de management |
| finalité | * établir et améliorer la politique qualité * communiquer la stratégie * surveiller les objectifs et indicateurs qualité |
| pilote | directeur / responsable qualité |
| 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 être en adéquation avec les priorités stratégiques * ne pas fournir les ressources nécessaires * ne pas prendre en compte les risques identifiés |
| processus amont | * élaborer la stratégie * faire face aux risques * réaliser la revue de direction * acquérir les ressources * communiquer en interne et en externe |
| processus aval | * améliorer * planifier le système de management de la qualité (SMQ) * piloter les processus |
| éléments d'entrée | * besoins, attentes et exigences des parties intéressées * exigences légales et réglementaires * finalité et stratégie de l’entreprise * ressources * risques identifiés * volonté d’amélioration |
| activités  (sous-processus) | * définir et améliorer la politique qualité * mettre à jour les objectifs et indicateurs qualité * planifier le SMQ * évaluer le SMQ * améliorer en continu le SMQ |
| éléments de sortie | * politique qualité * objectifs et indicateurs qualité * plan qualité |
| ressources | direction, responsables services, pilotes processus, règles internes |
| indicateurs | * enquêtes satisfaction client * retours client * réclamations client * écarts d’audit |
| procédures / documents | audits, planification, revue de direction, satisfaction client, maîtrise des modifications, surveillance et mesure, maîtrise des processus, analyse des données, amélioration continue / politique qualité, objectifs, indicateurs, plan qualité |
| clients | l'ensemble du personnel, parties intéressées |

Glossaire :

* SMQ – système de management de la qualité

établir la politique /

M 5

titre / codification

* établir et améliorer la politique qualité
* communiquer la stratégie
* surveiller les objectifs et indicateurs qualité

finalité

directeur / responsable qualité

pilote

processus amont

* élaborer la stratégie
* faire face aux risques
* réaliser la revue de direction
* acquérir les ressources
* communiquer

processus aval

* planifier le SMQ
* améliorer
* piloter les processus

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 être en adéquation avec les priorités stratégiques
* ne pas fournir les ressources nécessaires
* ne pas prendre en compte les risques identifiés

éléments de sortie

activités

éléments d'entrée

* définir et améliorer la politique qualité
* mettre à jour les objectifs et indicateurs qualité
* planifier le SMQ
* évaluer le SMQ
* améliorer en continu le SMQ
* politique qualité
* objectifs et indicateurs qualité
* plan qualité
* besoins, attentes et exigences des parties intéressées
* exigences légales et réglementaires
* finalité et stratégie de l’entreprise
* ressources
* risques identifiés
* volonté d’amélioration

clients

procédures / documents

indicateurs

ressources

direction, responsables services, pilotes processus,

règles internes

audits, planification, revue de direction, satisfaction clients, maîtrise des modifications, surveillance et mesure, maîtrise des processus, analyse des données, amélioration continue / politique qualité, objectifs, indicateurs, plan qualité

enquêtes satisfaction client, retours client, réclamations client, écarts d’audit

l'ensemble du personnel, parties intéressées