Planifier le SMQ (système de management de la qualité) M 9

|  |  |
| --- | --- |
| type | processus de management |
| finalité | * établir les :   + ressources   + processus   + objectifs qualité * identifier les risques et contraintes |
| 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 fournir les ressources nécessaires * ne pas établir une cartographie des processus * prendre des décisions sans se baser sur l’analyse des données * ne pas attribuer les responsabilités pour le système documentaire * ne pas prendre en compte les risques identifiés |
| processus amont | * élaborer la stratégie * développer la politique * faire face aux risques |
| processus aval | * réaliser la revue de direction * auditer * piloter les processus * communiquer en interne et en externe * négocier le contrat |
| éléments d'entrée | * stratégie de l’entreprise * exigences et attentes des parties intéressées * exigences légales et réglementaires * politique qualité * les processus de management * ressources disponibles * risques identifiés |
| activités  (sous-processus) | * analyser les données (stratégie, ressources, exigences, risques, contraintes) * créer / modifier le système de management * identifier et établir les processus * définir les bases du système documentaire * définir les règles de la maîtrise documentaire * appliquer la veille réglementaire |
| éléments de sortie | * objectifs déployés * plan qualité * système documentaire * fiches processus |
| ressources | direction, responsables des services, pilotes des processus, outils gestion de projet, règles internes |
| indicateurs | non applicable |
| procédures / documents | maîtrise des documents, revue de direction, satisfaction client, amélioration continue, maîtrise des processus / déclaration de la direction, plan qualité, liste processus, fiches processus |
| clients | l’ensemble du personnel, parties intéressées |

Glossaire :

* SMQ : système de management de la qualité
* établir les :
  + ressources
  + objectifs qualité
  + processus
* identifier les risques et contraintes

planifier le SMQ / M 9

titre / codification

finalité

directeur / responsable qualité

pilote

processus amont

processus aval

* élaborer la stratégie
* développer la politique
* faire face aux risques
* réaliser la revue de direction
* auditer
* piloter les processus
* communiquer
* négocier le contrat

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 fournir les ressources nécessaires
* ne pas établir une cartographie des processus
* prendre des décisions sans se baser sur l’analyse des données
* ne pas attribuer les responsabilités pour le système documentaire
* ne pas prendre en compte les risques identifiés

éléments d'entrée

activités

éléments de sortie

* stratégie de l’entreprise
* exigences et attentes des parties intéressées
* exigences légales et réglementaires
* politique qualité
* les processus de management
* ressources disponibles
* risques identifiés
* analyser les données (stratégie, ressources, exigences, risques, contraintes)
* créer / modifier le système de management
* identifier et établir les processus
* définir les bases du système documentaire
* définir les règles de la maîtrise documentaire
* appliquer la veille réglementaire
* objectifs déployés
* plan qualité
* système documentaire
* fiches processus

ressources

indicateurs

clients

procédures / documents

non applicable

direction, responsables des services, pilotes des processus, outils gestion de projet, règles internes

maîtrise des documents, revue de direction, satisfaction client, amélioration continue, maîtrise des processus / déclaration de la direction, plan qualité, liste processus, fiches processus

l'ensemble du personnel, parties intéressées