Réaliser la revue de direction M 18

|  |  |
| --- | --- |
| type | processus de management |
| finalité | * vérifier que le SMQ est efficace, pertinent et adéquat * planifier les améliorations du SMQ, des processus, produits et services |
| pilote | directeur / responsable qualité |
| risques | * participation de tous les départements non assurée * éléments d’entrée incomplets * prendre des décisions sans se baser sur l’analyse des données * ne pas fournir les ressources nécessaires * ne pas proposer des pistes d’amélioration * ne pas prendre en compte les risques identifiés |
| processus amont | * élaborer la stratégie * planifier le SMQ * acquérir les ressources * piloter les processus * auditer * analyser les données * faire face aux risques |
| processus aval | * améliorer * mesurer la satisfaction des parties intéressées * dispenser la formation * établir la politique * réaliser les actions correctives * maintenir les infrastructures * satisfaire aux exigences |
| éléments d'entrée | * résultats audits, COQ, nouveaux projets, analyses * suivi des actions issues de la revue de direction précédente * situation des objectifs qualité et des indicateurs * retours d’information * modifications pouvant concerner le SMQ * risques identifiés * recommandations d'amélioration |
| activités  (sous-processus) | * collecter les données * planifier et convoquer la revue * rappeler les décisions de la revue précédente * exposer les informations * analyser pour chaque service l'atteinte des objectifs du SMQ, des processus, des produits * identifier les opportunités d'amélioration * revoir la politique qualité, les objectifs, les ressources, les risques |
| éléments de sortie | * décisions concernant :   + amélioration de l’efficacité du SMQ et des processus   + ressources, programme de formation   + actions correctives   + politique qualité et objectifs qualité * rédaction, enregistrement et diffusion du compte rendu |
| ressources | direction, service qualité, responsables de tous les services, ordre du jour |
| indicateurs | * actions finalisées * retours, réclamations clients * efficacité des processus * incidents, accidents |
| procédures / documents | audits, formations, satisfaction client, maîtrise des modifications, achats, fournisseurs, surveillance et mesure, maintenance, maîtrise des processus, analyse des données, amélioration continue / rapport revue de direction, plan qualité, politique qualité, programme de formation, actions correctives |
| clients | l'ensemble du personnel, parties intéressées |

Glossaire :

* SMQ – système de management de la qualité
* COQ – coûts d'obtention de la qualité

directeur / responsable qualité

réaliser la revue de direction / M 18

titre / codification

* vérifier que le SMQ est efficace, pertinent et adéquat
* planifier les améliorations du SMQ, des processus, produits et services

finalité

pilote

processus aval

processus amont

* améliorer
* mesurer la satisfaction des parties intéressées
* dispenser la formation
* établir la politique
* réaliser les actions correctives
* maintenir les infrastructures
* satisfaire aux exigences
* élaborer la stratégie
* planifier le SMQ
* acquérir les ressources
* piloter les processus
* auditer
* analyser les données
* faire face aux risques

risques

* participation de tous les départements non assurée
* éléments d’entrée incomplets
* prendre des décisions sans se baser sur l’analyse des données
* ne pas fournir les ressources nécessaires
* ne pas proposer des pistes d’amélioration
* ne pas prendre en compte les risques identifiés

activités

éléments de sortie

éléments d'entrée

* résultats audits, COQ, nouveaux projets, analyses
* suivi des actions
* situation des objectifs
* modifications
* retours d’information
* risques identifiés
* recommandations d'amélioration
* décisions concernant :
  + amélioration de l’efficacité du SMQ et des processus
  + ressources, programme de formation
  + actions correctives
  + politique qualité et objectifs qualité
* rédaction, enregistrement et diffusion du compte rendu
* collecter les données
* planifier et convoquer la revue
* rappeler les décisions de la revue précédente
* exposer les informations
* analyser pour chaque service l'atteinte des objectifs du SMQ, des processus, des produits
* identifier les opportunités d'amélioration
* revoir la politique qualité, les objectifs, les ressources, les risques

clients

procédures / documents

indicateurs

ressources

actions finalisées

retours, réclamations clients, efficacité des processus, incidents, accidents

direction, service qualité, responsables de tous les services, ordre du jour

audits, formations, satisfaction client, maîtrise des modifications, achats, fournisseurs, surveillance et mesure, maintenance, maîtrise des processus, analyse des données, amélioration continue / rapport revue de direction, plan qualité, politique qualité, programme de formation, actions correctives

l'ensemble du personnel, parties intéressées