

Définir la politique M 2

| | |
|----------------------------|--|
| type | processus de management |
| finalité | <ul style="list-style-type: none"> • établir et améliorer la politique qualité • communiquer la stratégie • surveiller les objectifs et indicateurs qualité |
| pilote | directeur / responsable qualité |
| processus amont | <ul style="list-style-type: none"> • élaborer la stratégie • réaliser la revue de direction • acquérir les ressources • communiquer en interne et en externe |
| processus aval | <ul style="list-style-type: none"> • améliorer • planifier le système de management de la qualité (SMQ) • piloter les processus |
| éléments d'entrée | <ul style="list-style-type: none"> • besoins, attentes et exigences clients • exigences légales et réglementaires • finalité et stratégie de l'entreprise • ressources |
| activités (sous-processus) | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • politique qualité • objectifs et indicateurs qualité • plan qualité |
| ressources | direction, responsables services, pilotes processus |
| indicateurs | <ul style="list-style-type: none"> • enquêtes satisfaction client • retours client • réclamations clients • écarts d'audits |
| procédures / documents | 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 |
| clients | l'ensemble du personnel, clients, fournisseurs |

Glossaire :

- SMQ – système de management de la qualité