

Processus M 2

titre / codification	Définition de la politique / M 2
pilote	directeur / responsable qualité
type	processus de management
finalité	<ul style="list-style-type: none"> satisfaire les clients définir la politique qualité concrétiser les objectifs qualité et les indicateurs obtenir / maintenir la certification ISO 9001
indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> enquêtes satisfaction client retours client réclamations clients écarts d'audits
entrées	<ul style="list-style-type: none"> besoins, attentes et exigences clients exigences légales et réglementaires finalité et stratégie de l'entreprise ressources
activités	<ul style="list-style-type: none"> définir la politique qualité se doter de ressources humaines se doter de moyens techniques planifier la qualité évaluer le SMQ (système de management de la qualité) amélioration continue du SMQ
sorties	<ul style="list-style-type: none"> politique qualité objectifs et indicateurs qualité plan qualité
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
ressources	direction
clients	ensemble du personnel, clients, fournisseurs

