

Elaborer la stratégie M 1

type	processus de management
finalité	<ul style="list-style-type: none"> • réaliser sa vision • créer de la valeur ajoutée pour les parties intéressées • améliorer sa performance
pilote	directeur
risques	<ul style="list-style-type: none"> • ne pas déterminer ses priorités stratégiques • ne pas prendre en compte le contexte de l'entreprise • ne pas comprendre les exigences des parties intéressées • ne pas établir une cartographie des processus • ne pas prendre en compte les risques identifiés
processus amont	tenir à jour la veille réglementaire
processus aval	<ul style="list-style-type: none"> • faire face aux risques • développer la politique • planifier le système de management de la qualité (SMQ) • acquérir les ressources • réaliser la revue de direction • améliorer • communiquer en interne et en externe
éléments d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> • exigences et attentes des parties intéressées • étude du marché • exigences légales et réglementaires • vision, but, mission de l'entreprise • risques identifiés • enquêtes de satisfaction
activités (sous-processus)	<ul style="list-style-type: none"> • analyser : <ul style="list-style-type: none"> ○ la mission de l'entreprise pour la décennie à venir ○ les exigences et contraintes identifiées ○ les forces et faiblesses • établir le plan stratégique • coordonner l'organisation hiérarchique • définir les engagements de la direction • définir les processus de management
éléments de sortie	bases pour définir et planifier : <ul style="list-style-type: none"> • le plan stratégique • le SMQ, les responsabilités et autorités • la politique qualité, les objectifs • l'amélioration continue • la communication • l'acquisition des ressources
ressources	le patrimoine de l'entreprise
indicateurs	résultats annuels
procédures / documents	revue de direction, satisfaction clients, amélioration continue / déclaration de la direction, plan stratégique, politique qualité
clients	l'ensemble du personnel, parties intéressées

Glossaire :

- SMQ : système de management de la qualité

