

## Elaborer la stratégie M 1

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

