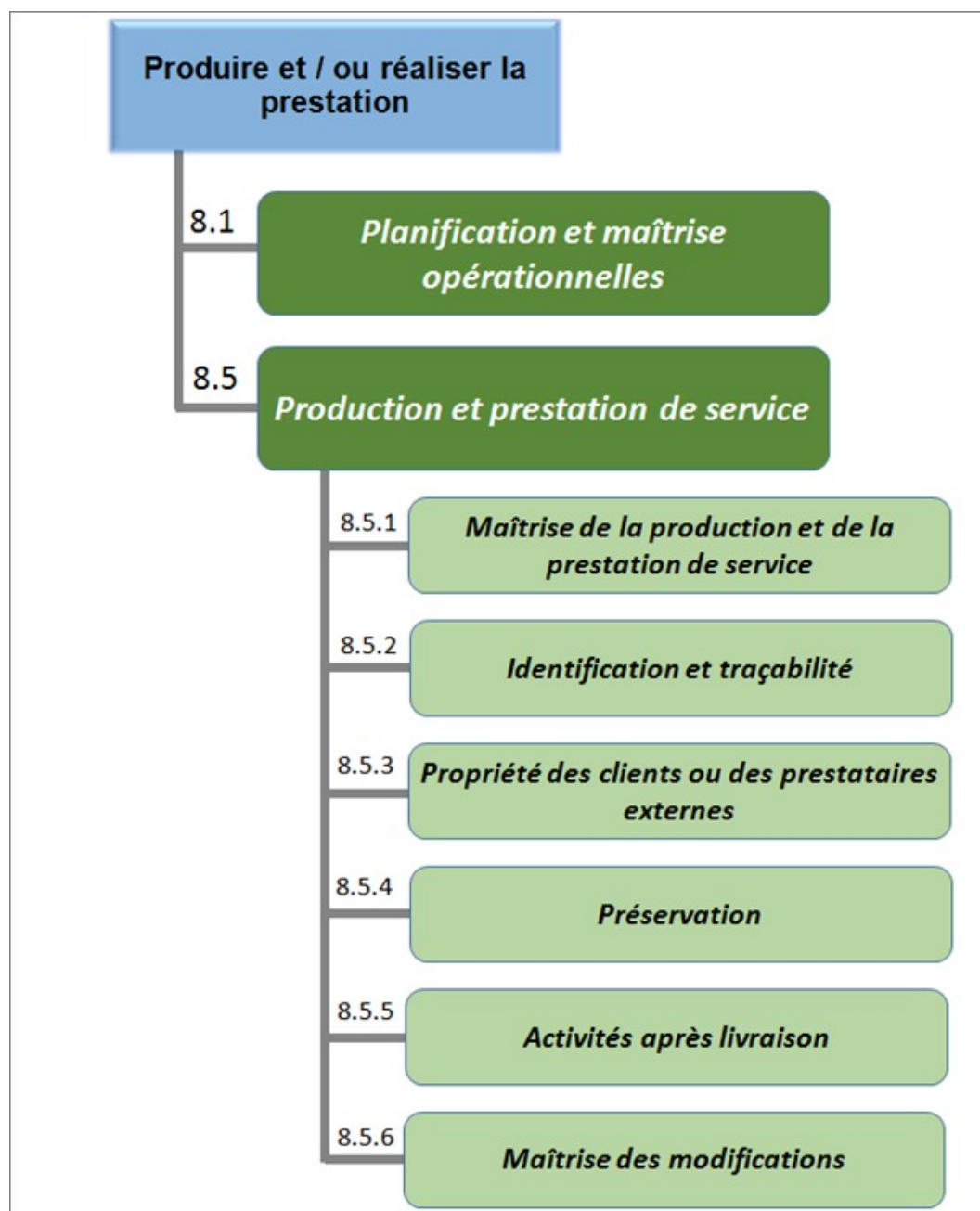


Produire et / ou réaliser la prestation

Pilote : Responsable qualité et les pilotes des processus

Produire des produits conformes aux exigences prédéfinies dans le cahier des charges



| | |
|----------------------------|---|
| 1. Acteurs | 1 |
| 2. Entrées / Sorties | 2 |
| 3. Risques | 2 |
| 4. Améliorations | 2 |
| 5. Actions | 2 |

1. Acteurs

- Responsable qualité et les pilotes des processus

2. Entrées / Sorties

| Données d'entrées | Processus en amont |
|--|--------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Spécifications produit/ service • Modes opératoires | |
| Données de sortie | Processus en aval |
| <ul style="list-style-type: none"> • Produits/Services conformes aux spécifications demandées • Fiches techniques ou d'information | |

3. Risques

- Non ou mauvaise maîtrise de la variabilité des processus

4. Améliorations

| Quoi | Comment |
|--|--|
| Identifier les paramètres qui peuvent avoir une influence sur le niveau de qualité et la conformité du produit/ Service | En utilisant les 5 M pour recenser de manière exhaustive tous les facteurs qui peuvent influencer la maîtrise d'un processus |
| Favoriser la traçabilité des produits/Services | |
| Définir des points de contrôle tout au long du processus de réalisation pour limiter le risque de passer un produit non conforme au poste aval | |

5. Actions

Responsable : Responsable qualité et les pilotes des processus

- Maîtriser les conditions dans lesquelles les produits et services sont mise en œuvre en :
 1. Mettant à disposition les **informations documentées** nécessaires à la production et à la prestation de service, ainsi que les **ressources appropriées** à la surveillance et la mesure
 2. Désignant un **personnel compétent et qualifié** pour effectuer la surveillance et la mesure des processus de production
 3. **Validant périodiquement l'aptitude des processus de production** à obtenir les résultats prévus, à anticiper les erreurs humaines, à libérer et à livrer les produits et services

Responsable : Responsable qualité et les pilotes des processus

- Identifier l'état des **éléments de sortie** par rapport aux exigences de surveillance et de mesure tout au long de la production et de la prestation de service en utilisant des moyens appropriés
- **Conserver** les **informations documentées** de traçabilité sur l'identification des produits et services et de leurs niveaux de conformité aux exigences de surveillance et de mesure

Responsable : Responsable qualité et les pilotes des processus

- **Identifier, vérifier, protéger et sauvegarder** toute **propriété externe** utilisée ou incorporée dans les produits et services
- **Conserver et protéger** les **propriétés** des clients et des prestataires externes en cas d'utilisation. Notifier à la partie concernée toute perte ou détérioration des propriétés

Responsable : Responsable qualité et les pilotes des processus

- **Préserver** les **éléments de sortie** au cours de la production ou de la prestation de service, autant que de besoin pour assurer leur conformité aux exigences

Responsable : Responsable qualité et les pilotes des processus

- Répondre aux exigences réglementaires liés aux **activités post-livraison**. Celles-ci tiennent compte des informations nécessaires, usages, risques, garanties ou retours exprimés par des clients

Responsable : Responsable qualité et les pilotes des processus

- **Revoir** et **maîtriser** toute **modification** relative à la production et à la prestation de service
- **Conserver** les **informations documentées** concernant les résultats de la revue de modification, les responsables d'autorisation et les actions induites

Responsable : Responsable qualité et les pilotes des processus

- **Planifier, mettre en œuvre** et **maîtriser** les **processus** internes et externes relatifs à la fourniture des produits et services
 - Déterminer les exigences et les critères d'acceptation des **éléments de sortie** des processus
 - Assurer la maîtrise des processus conformément aux **critères d'acceptation** des éléments de sortie
 - Déterminer les **ressources nécessaires** à l'obtention de la conformité des produits et services
 - **Mettre à jour, déterminer** et **conserver** les **informations documentées** prouvant l'efficacité des processus et la conformité des produits et services
 - **Adapter** les **éléments de sortie de la planification** aux modes de fonctionnement et au savoir-faire de l'organisme
 - **Maîtriser** et **analyser** les conséquences des **modifications** et mener des actions pour **anticiper tout effet négatif** et **maîtriser** les **processus externalisés**
-