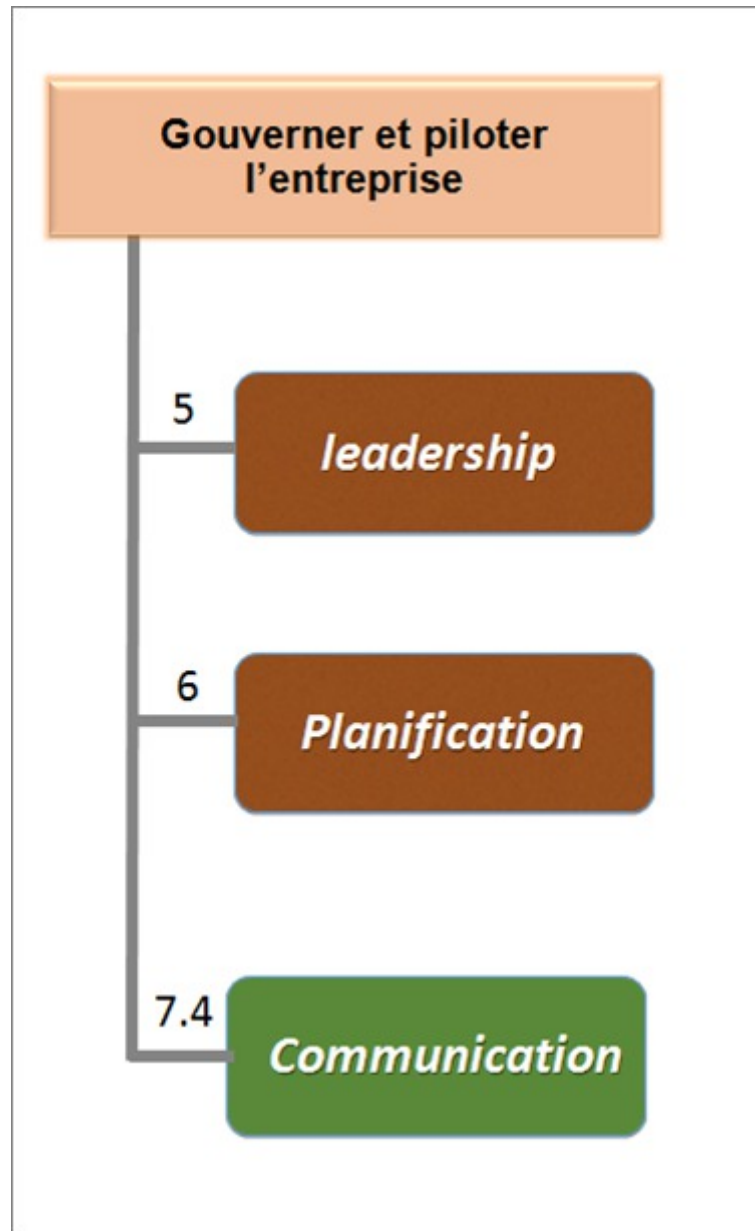


# Gouverner et piloter l'entreprise

Pilote : La direction, Responsable qualité

*Assurer le bon fonctionnement du système de management de la qualité*



1. Acteurs .....	1
2. Entrées / Sorties .....	2
3. Risques .....	2
4. Améliorations .....	2
▪ Leadership .....	3
▪ Planification .....	5

## 1. Acteurs

- La direction, Responsable qualité
- La direction et Pilotes des processus

## 2. Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"><li>Données du système de management de la qualité (politique qualité et stratégie)</li></ul>	
Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"><li>Politique qualité communiquée et comprise</li></ul>	

## 3. Risques

- Engagement non affirmé de la direction
- Délégation de toute les missions au responsable qualité (Si il y'en a un)
- Manque des moyens nécessaires au pilotage performant du système de management de la qualité

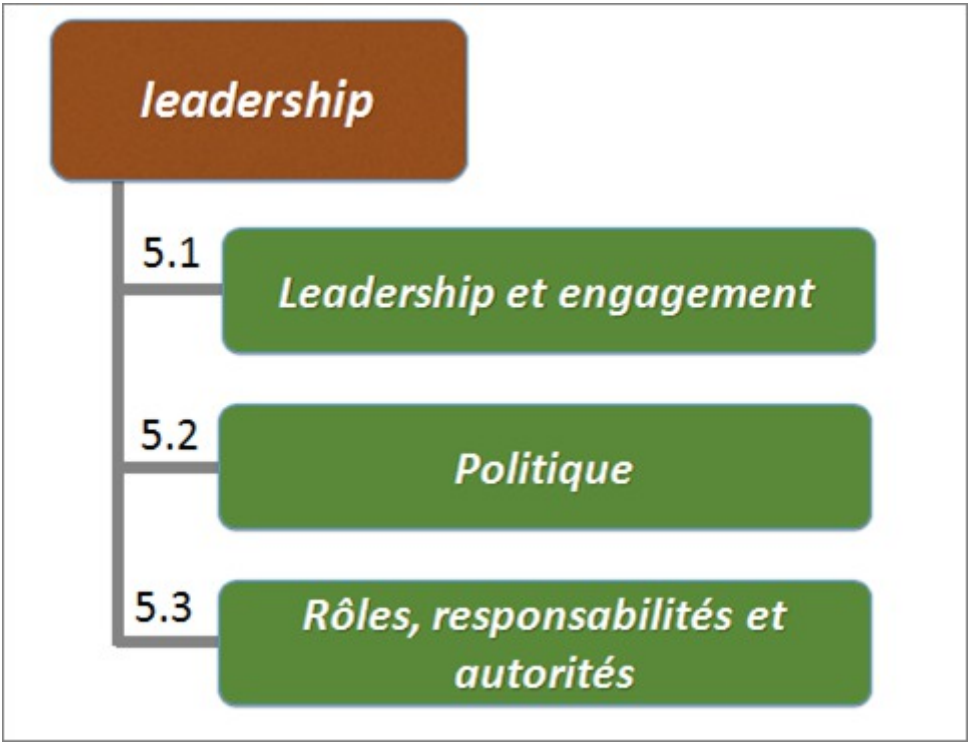
## 4. Améliorations

Quoi	Comment
Piloter l'entreprise et fixer des objectifs qualité compatibles avec la stratégie et le contexte dans lequel se situe l'organisme	
Sensibiliser les différentes parties prenantes aux objectifs et à la stratégie de l'entreprise	

# Leadership

## Pilote : La direction et Pilotes des processus

Diriger l'entreprise, visualiser son avenir et établir une politique qualité cohérente avec la politique de l'organisation



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

### 1. Acteurs

- La direction et Pilotes des processus

### 2. Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"><li>• Contexte général</li><li>• Système qualité à adopter</li></ul>	
Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"><li>• Politique qualité établie</li><li>• Objectifs qualité</li><li>• Rôle et responsabilités attribués</li><li>• Engagements envers le SMQ</li></ul>	

### 3. Risques

- Conflits entre les collaborateurs
- Fonctionnement en mode cloisonné

### 4. Améliorations

Quoi	Comment
Avoir les compétences nécessaires pour un leader comme la Communication, la reconnaissance et l'encouragement des valeur	Faire des formations périodiques
Connaître bien son entourage et le contexte de son entreprise	

### 5. Actions

**Responsable** : La direction et Pilotes des processus

- **Déterminer, comprendre et satisfaire** toutes les exigences en permanence (client, légales et réglementaires).
- **Déterminer les risques et les opportunités** susceptibles d'avoir des incidences sur les produits et services proposés.
- **Prioriser et améliorer la satisfaction du client** en permanence

**Responsable** : La direction et Pilotes des processus

- Établir une politique qualité en accord avec le contexte et l'**orientation stratégique** de l'organisme.
- Mettre à disposition et tenir à jour la **politique qualité** sous forme des informations documentées.
- Assurer la **communication**, la **compréhension** et l'**application** de la politique qualité au sein de l'organisme.
- Mettre la politique qualité à disposition des **parties intéressées**.

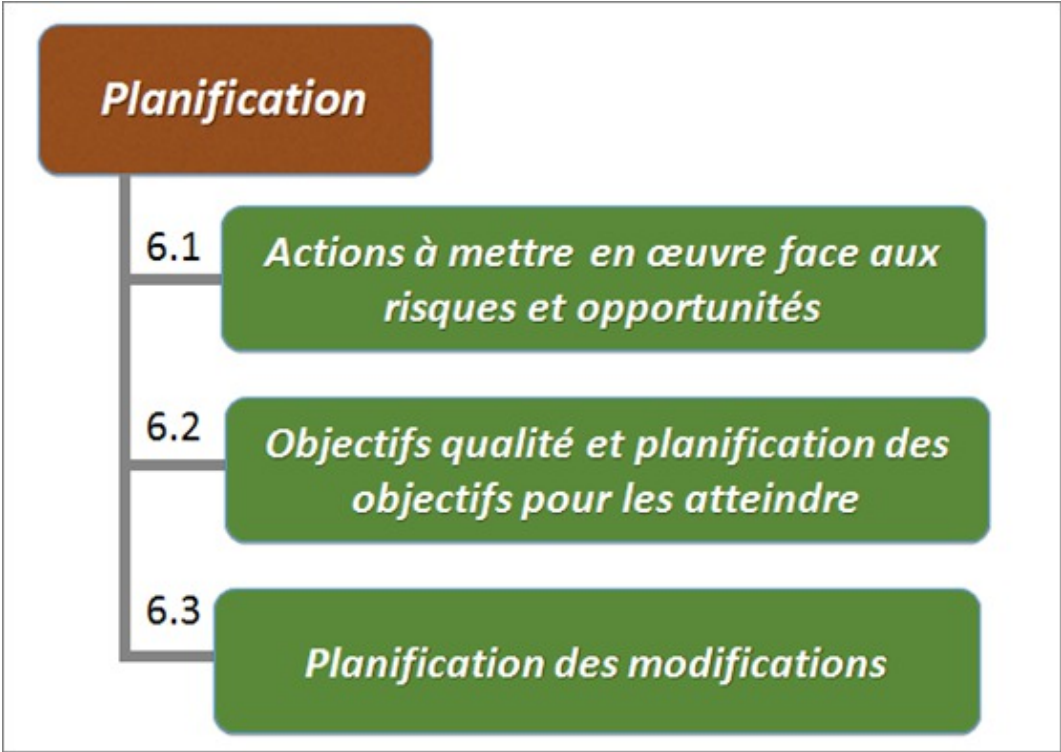
**Responsable** : La direction et Pilotes des processus

- Attribuer les **responsabilités et autorités** nécessaires pour :
  1. Assurer la conformité et la performance du SMQ ainsi que son intégrité en cas de modification.
  2. Garantir l'efficacité des processus.
- **Communiquer les responsabilités et les autorités** attribuées au sein de l'organisme.

Planification

Pilote : La direction et Pilotes des processus

Planifier les objectifs qualité ainsi que les actions permettant le fonctionnement du SMQ tel que prévu



1. Acteurs .....	5
2. Entrées / Sorties .....	5
3. Risques .....	5
4. Améliorations .....	6
5. Actions .....	6

1. Acteurs

- La direction et Pilotes des processus

2. Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
• Les objectifs qualité	
Données de sortie	Processus en aval
• Planning opérationnel	

3. Risques

- Les actions sur le terrain ne reflètent pas celles planifiées

## 4. Améliorations

Quoi	Comment
Avoir une analyse approfondie des risques et opportunités	
Définir plusieurs axes stratégiques pour atteindre les objectifs planifiés	

## 5. Actions

**Responsable** : La direction et Pilotes des processus

- Déterminer et Tenir compte des **enjeux externes et internes** pertinents de l'organisme et des **exigences de ses parties intéressées** pour améliorer la performance du SMQ, accroître les effets souhaités, réduire les effets indésirable et donner confiance que le SMQ atteigne les résultats escomptés
- Planifier et maître en œuvre les actions face aux **risques et opportunités**
- **Évaluer l'efficacité** des actions au sein des processus de SMQ

**Responsable** : La direction et Pilotes des processus

- Établir des **objectives qualités pertinents, mesurables, cohérents** avec la politique, **surveillés, communiqués et mis à jour**, pour chaque fonction, niveau et processus nécessaires au bon fonctionnement du SMQ.
- **Tenir à jour** les objectifs qualité sous forme d'**informations documentées**.
- **Planifier** la façon à **atteindre les objectifs qualité** en déterminant les actions, le responsable, les ressources, les échéances et les modalités d'évaluation des résultats.

**Responsable** : La direction et Pilotes des processus

- **Planifier** les modifications à apporter au SMQ en tenant en compte :
  1. L'**intégrité** du SMQ
  2. Les **conséquences possibles** des modifications planifiées
  3. Les **ressources, les responsabilités et autorités** nécessaires à la réalisation des modifications