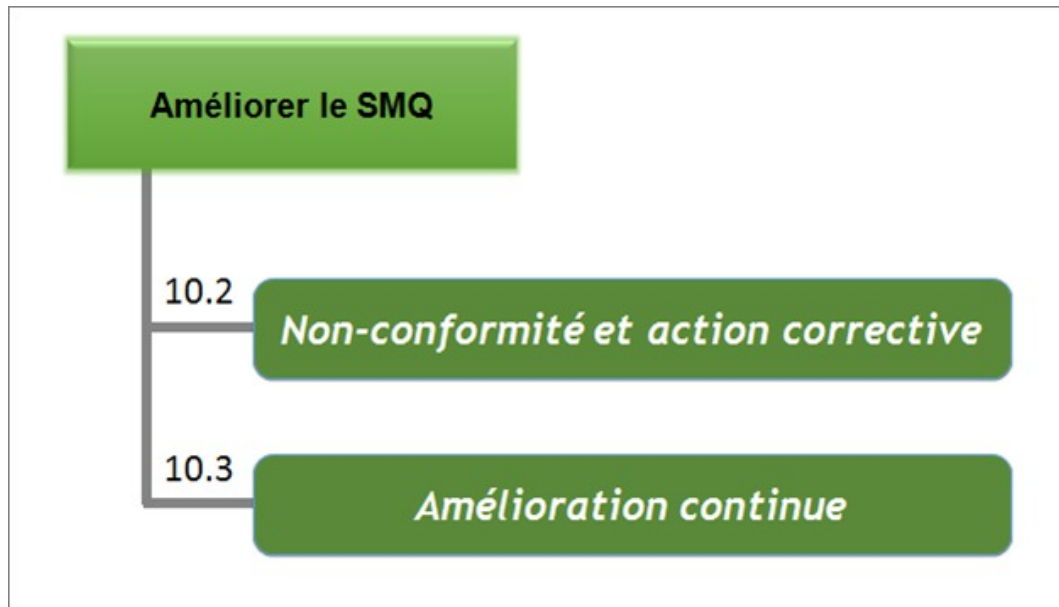


Améliorer le SMQ

Pilote : Responsable qualité et les pilotes des processus

Augmenter leur satisfaction en améliorant en continu la performance interne et la qualité des produits et services proposés aux clients



1. Acteurs	1
2. Entrées / Sorties	1
3. Risques	1
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">• Les revues de direction• Les rapports d'audits	
Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none">• Non conformité corrigée• État du SMQ amélioré	

3. Risques

- Manque d'implication de la direction / personnel
Personnel non motivé

4. Améliorations

Quoi	Comment
Impliquer tous les acteurs de l'entreprise	
Identifier toutes les sources possibles d'amélioration	
Améliorer la communication entre les différents services	

5. Actions

Responsable : Responsable qualité et les pilotes des processus

- **Traiter toute forme de non-conformité** y compris les réclamations
- **Réagir face à la non-conformité** pour la corriger, la maîtriser et prendre en charge les conséquences.
- **Évaluer** la nécessité de traiter les **causes** des non-conformités
- Mettre en œuvre, suivre et évaluer l'**efficacité** de toutes les **actions correctives** requises pour gérer ces non-conformités
- **Mettre à jour** les **risques et les opportunités** après l'exécution des actions correctives
- **Conserver** des **informations documentées** sur la nature des non-conformités, des actions menées et de leurs résultats

Responsable : Responsable qualité et les pilotes des processus

- **Améliorer en continu** la pertinence, l'adéquation, la performance et l'efficacité du **SMQ**
- Mettre en place des actions pour satisfaire les exigences du client et à accroître sa **satisfaction présente ou future**
- Anticiper, courir et prévenir et réduire les éventuels **effets indésirables** des produits et services
- **Déterminer et sélectionner les besoins et opportunités** d'amélioration en prenant en compte les **résultats des évaluations** et les **éléments de sortie de la revue de direction**