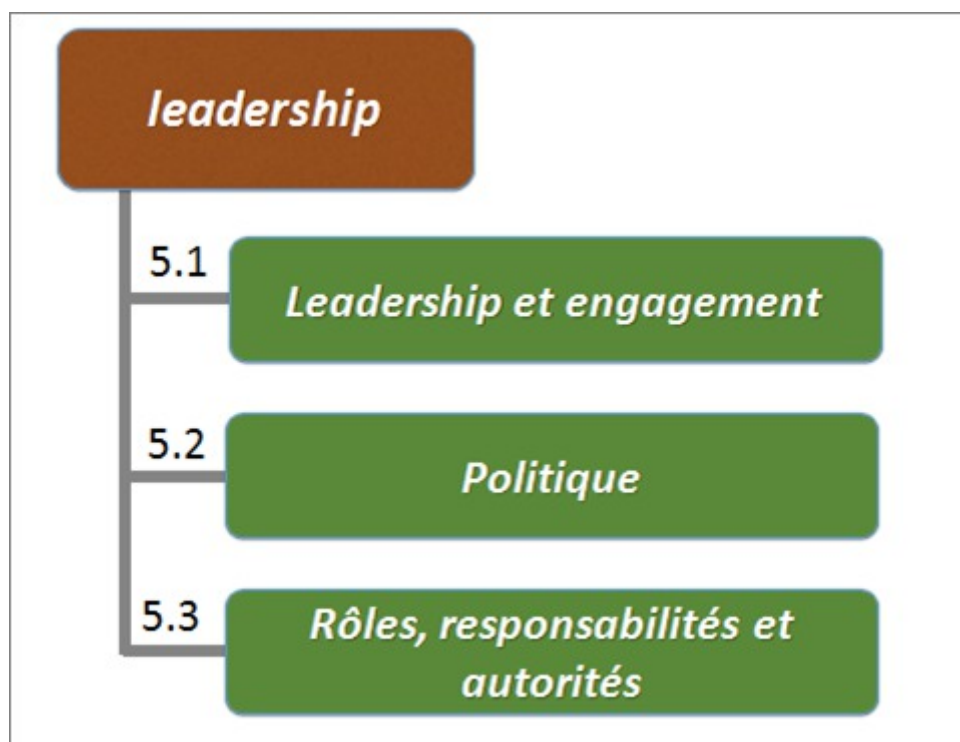


Leadership

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

1. Acteurs

- La direction et Pilotes des processus

2. Entrées / Sorties

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

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.