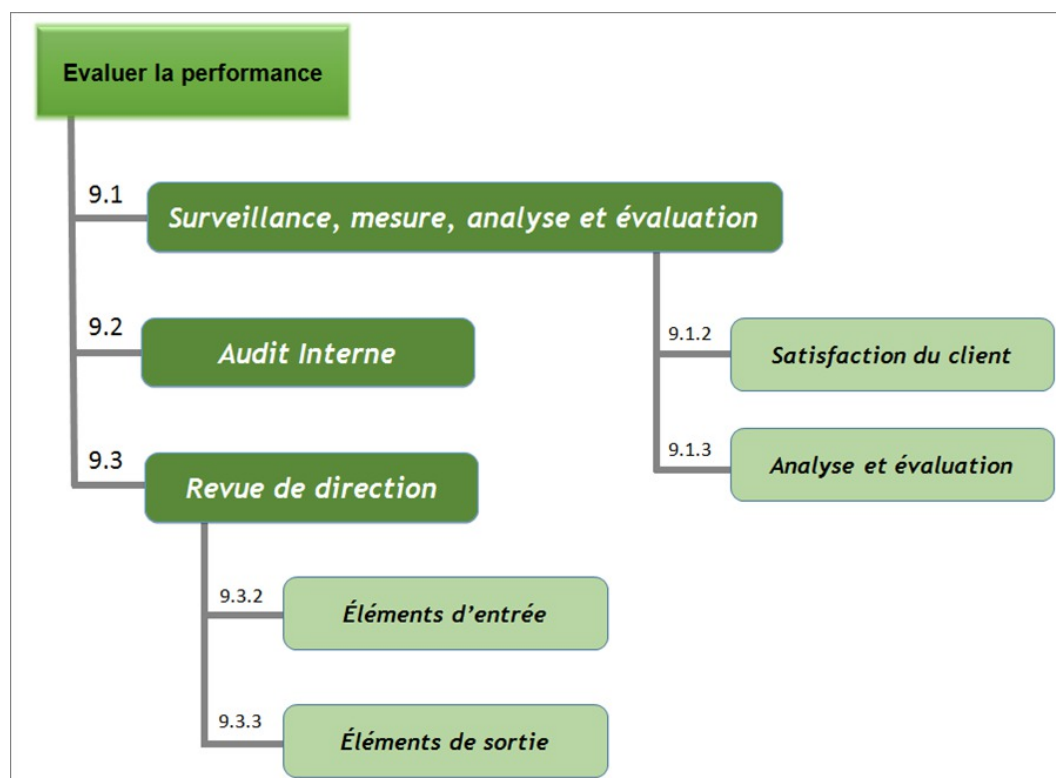


Evaluer la performance

Pilote : Direction générale, Responsable qualité et les pilotes des processus

Évaluer la pertinence, l'efficacité et le niveau de maîtrise du SMQ pour entamer une démarche de progrès en identifiant les axes prioritaires d'amélioration



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

1. Acteurs

- Direction générale, Responsable qualité et les pilotes des processus

2. Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none">• Les retours d'information des clients• Les audits• Le niveau de santé du SMQ en s'appuyant sur l'outil d'autodiagnostic de l'ISO 9001:2015	

Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> Résultat de la revue de direction (Identification des opportunités d'amélioration, priorisation des actions correctives et/ ou préventives à mettre en œuvre) 	

3. Risques

- Ne pas s'appuyer sur des indicateurs pertinents
- Manque de ressources
- Mauvaise identification des forces et faiblesses de l'organisme

4. Améliorations

Quoi	Comment
S'appuyer sur des informations fiables, compréhensibles et analysables pour prendre les décisions	
Mettre en place des instruments d'aide au pilotage et de progrès pour les acteurs/responsables comme des indicateurs de suivi, de résultats et des tableaux de bord pour l'évaluation de la performance	

5. Actions

Responsable : Direction générale, Responsable qualité et les pilotes des processus

- Établir les **critères et les modalités de surveillance** pour assurer la **validité des résultats**
- Définir les méthodes pour surveiller la satisfaction des clients
- Surveiller, mettre en œuvre et revoir périodiquement** la satisfaction des clients

Responsable : Direction générale, Responsable qualité et les pilotes des processus

- Planifier** la surveillance et la mesure ainsi que l'analyse pour et l'évaluation des résultats
- Conserver** les **informations documentées** prouvant les résultats sur la performance obtenue et l'efficacité du SMQ
- Évaluer et analyser les données issues de la surveillance et de la mesure pour progresser à tous les niveaux (clients, produits, processus, prestataires, résultats...)

Responsable : Direction générale, Responsable qualité et les pilotes des processus

- Planifier et mener** les audits internes **régulièrement** de façon à vérifier le bon fonctionnement de SMQ et de son adéquation aux exigences
- Définir les **critères** et le **périmètre** de chaque audit
- Sélectionner** les auditeurs sur la base de leur **objectivité et impartialité**
- Communiquer** aux services concernés les résultats des audits
- Mettre en place les actions correctives nécessaires sans délai indu
- Conserver** les **informations documentées** comme preuves de la mise en œuvre du **programme d'audit** et de ses résultats

Responsable : Direction générale, Responsable qualité et les pilotes des processus

- Réaliser la revue du SMQ** à des intervalles planifiés pour s'assurer de son **efficacité** globale ainsi que de ses objectifs

- Passer en revue **tous les éléments** du Système de management (documentation, processus, indicateurs, audits, incidents et suggestions, actions en cours
- Exploiter des **éléments d'entrée pertinents et complets** (Bilans, résultats, enquêtes...)

Responsable : Direction générale, Responsable qualité et les pilotes des processus

- Fournir des **décisions et actions** sur les opportunités d'amélioration, le besoin de modifier le SMQ et le besoin en ressources
 - **Conserver** sous forme d'**informations documentées** les **éléments de sorties** de la revue de direction
-