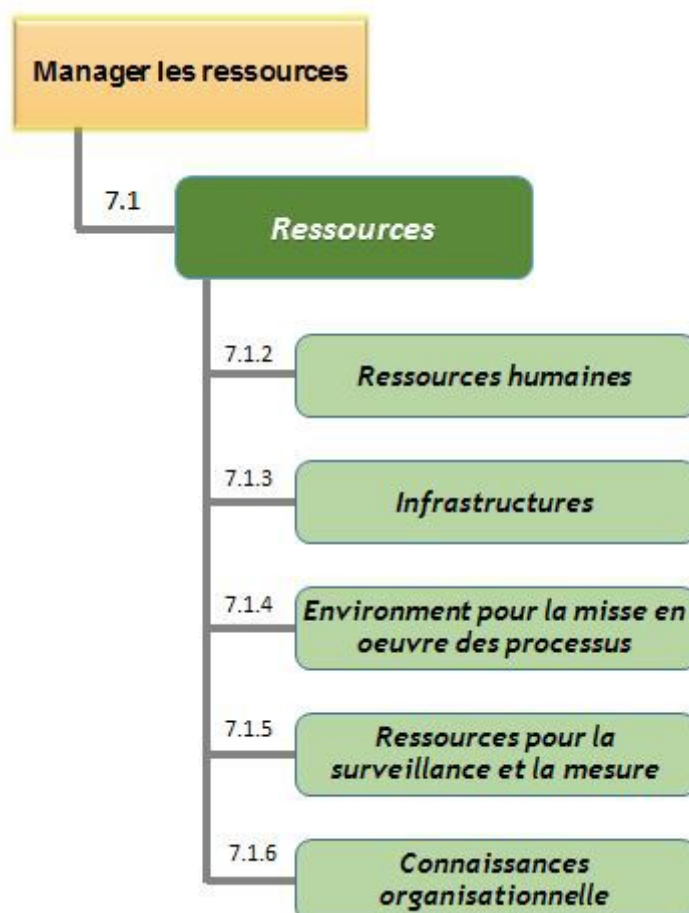


# Manager les ressources

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

*Mettre à disposition les ressources humaines et matérielles nécessaires pour la réalisation des processus du SMQ.  
Ceci permet d'améliorer la compétitivité de l'organisme et développer son avantage concurrentiel*



|                            |   |
|----------------------------|---|
| 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"><li>• Les besoins en terme de ressources tangibles et intangibles</li></ul> |                    |

| Données de sortie   | Processus en aval |
|---|-------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir et maintenir ces ressources pour la mise en oeuvre des processus du SMQ</li> </ul> |                   |

### 3. Risques

- Mauvaise gestion des ressources

Incapacité de fournir les ressources dont les processus de SMQ ont besoin

### 4. Améliorations

| Quoi  | Comment |
|---|---------|
| Améliorer en continue les ressources intangibles de l'organisme (savoir-faire, réputation...) |         |

### 5. Actions

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

- Prendre en compte les capacités et contraintes des ressources internes existantes et identifier les prestataires externes potentiels
- **Déterminer** et **fournir** les ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du SMQ et de ses processus

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

- **Déterminer**, **fournir** et **maintenir** l'infrastructure nécessaires à l'obtention de la conformité des produits et des services

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

- **Déterminer**, **fournir** et **maintenir** l'environnement nécessaires à l'obtention de la conformité des produits et des services

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

- **Déterminer** et **fournir** les ressources nécessaires pour assurer la validité et la fiabilité des résultats de surveillance ou de mesure en lien avec la conformité des produits et services
- S'assurer de l'adaptation, de l'adéquation et du maintien des ressources fournies pour les activités de surveillance et de mesure
- **Identifier**, **protéger**, **vérifier** et **/ou étalonner** périodiquement les instruments de mesure
- **Conserver** sous forme d'**information documentée** la référence utilisée lorsque les étalons reliés à des étalons nationaux ou internationaux n'existent pas.
- Vérifier la validité des **résultats antérieurs** lorsqu'un équipement de mesure s'avère inadapté à l'usage prévu. Le cas échéant, mettre en place une action appropriée
- **Conserver** les **informations documentées** pour démontrer l'adéquation des ressources pour la surveillance et la mesure

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

- Déterminer, tenir à jour et partager les **connaissances clés** pour le bon fonctionnement du SMQ.
- Évaluer les **connaissances actuelles** du personnel par rapport aux évolutions et déterminer la façon d'acquérir les **connaissances supplémentaires** nécessaires