

SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Fiche Processus

Processus « Amont »

Stratégie
Politique Qualité

Finalités

Respect des exigences Client
Respect & maîtrise des processus
Amélioration continue

Processus « Aval »

L'ensemble des
processus

PILOTAGE

Comité risques
Revue de processus
Revue de Direction
Actions d'amélioration

Objectifs Qualité
définis par la
gouvernance



100% revues Qualité
Net Promoter Score > 0



Audits interne
Enquête satisfaction
Réclamations

Procédures et
processus
applicables

Pilote

Nom du pilote

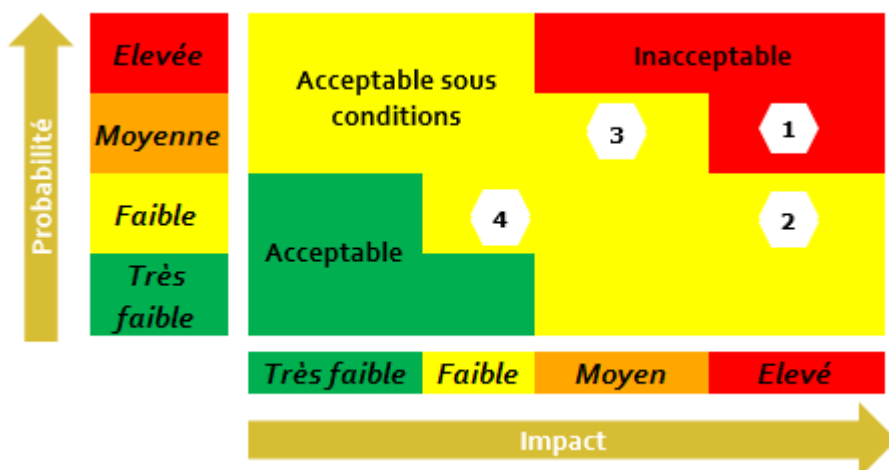
Acteurs principaux

Responsable Qualité
Pilotes de processus
Salariés

Parties intéressées

Salariés
Clients / partenaires
Organisme certificateur

RISQUES & OPPORTUNITES



- 1 : Non conformité réglementaire
- 2 : Insuffisance de pilotage
- 3 : Insuffisance de sensibilisation
- 4 : Insuffisance de maîtrise documentaire

Processus Gestion des Risques

- ✓ Identification
- ✓ Evaluation
- ✓ Traitement
- ✓ Contrôle & communication
- ✓ Réévaluation



Digitalisation, extension périmètre/activités, projets organisationnels