

	DOCUMENT LIE	Réf : 4.4.1
	Cartographie des processus et organisation associée	Date de création : 2004 Date de révision : 31/10/19 N° version : 4 Accès : ADESTI

Objet du document

Décrire le système de management de la qualité mis en place, au travers d'une approche processus (et leurs interactions).
Déterminer les pilotes et processus et animateurs d'activités associées à chaque processus.
Déterminer les rôles et responsabilités des pilotes de processus et animateurs d'activité.

Domaine d'application

ADESTI

Documents associés

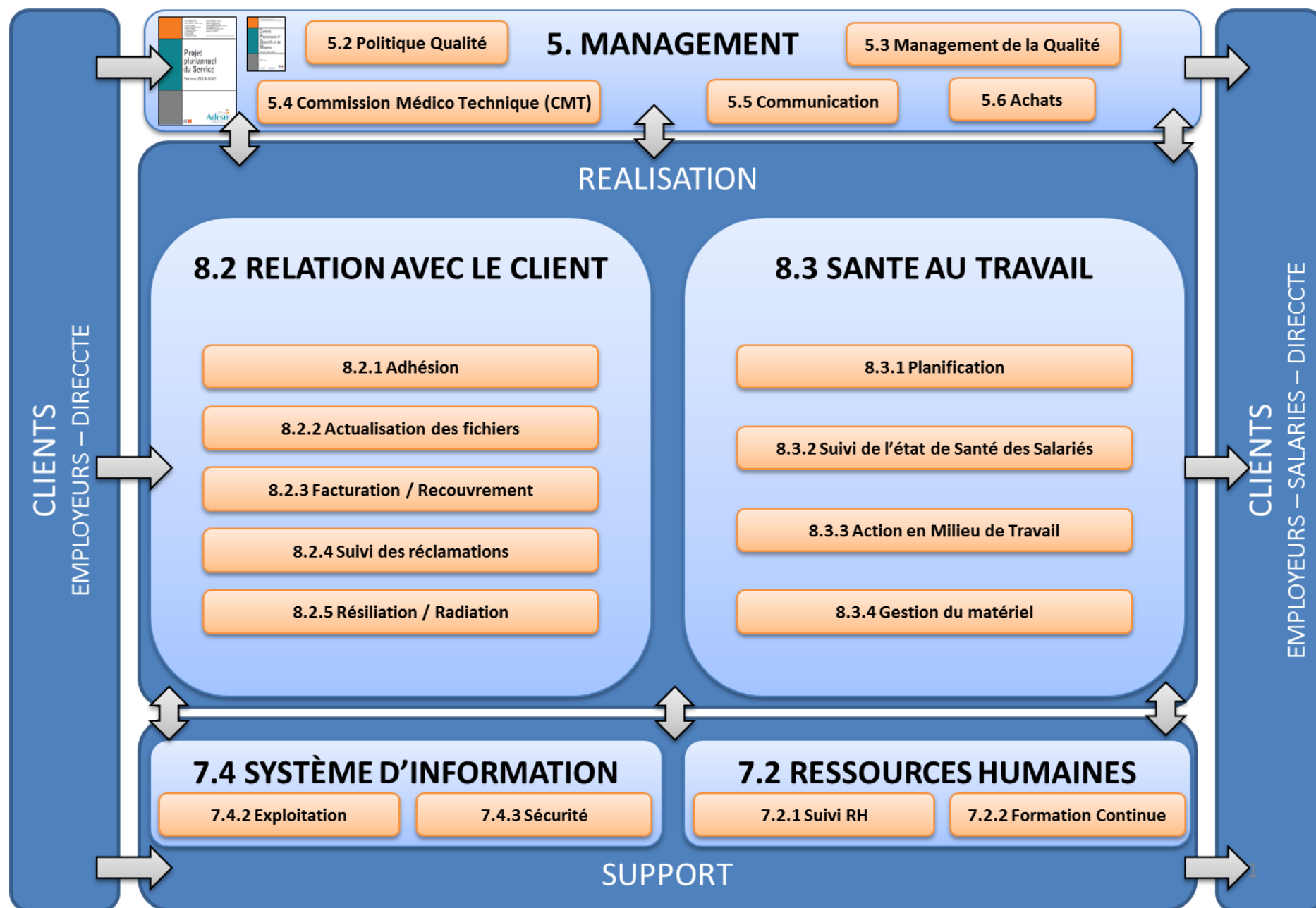
Fiches processus

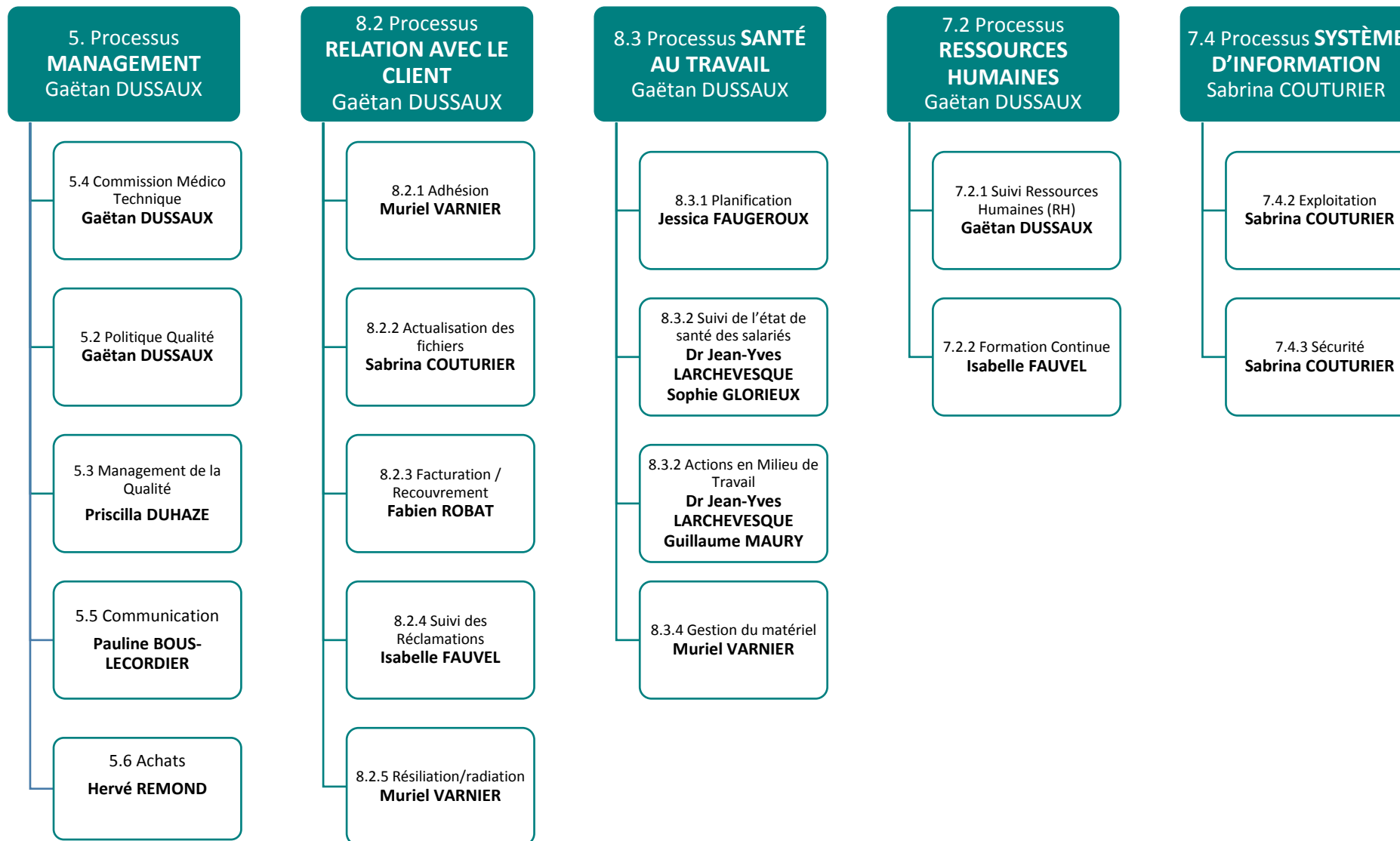
Définitions

Sans objet

Maitrise documentaire

Rédaction	Vérification	Approbation
Animatrice Qualité Priscilla DUHAZE	Animatrice Qualité Priscilla DUHAZE	Directeur Gaëtan DUSSAUX





Missions :

- Agit par délégation de la Direction d'ADESTI, dans le cadre du déploiement du Système de Management de la Qualité, de la Politique et des objectifs Qualité ;
- S'assure que, dans le cadre du Processus dont il réalise le pilotage, cette politique est comprise, mise en œuvre et entretenue.
- S'assure que les ressources requises pour le fonctionnement de son Processus sont disponibles.
- S'assure que le Processus atteigne les résultats attendus.

Attributions :

Animation / Pilotage

- Participe à la définition du Processus, des Activités et Procédures décrivant leur bon fonctionnement.
- Participe à leur révision périodique.
- Assure la mise en œuvre des Activités et Procédures du Processus.
- Participe à la création d'indicateurs et de tableaux de bord nécessaires pour gérer le bon fonctionnement du Processus et assure leur diffusion.

Evaluation des performances

- Prépare avec les Animateurs d'Activités la Revue de Direction.
- Présente avec l'Animateur Qualité, lors des Revues de Direction, le bilan des audits, des actions correctives, des réclamations des clients, l'évolution des indicateurs...

Amélioration

- Participe, avec la Direction, à l'analyse des données appropriées pour démontrer la pertinence et l'efficacité du Processus et pour évaluer les possibilités d'amélioration de son efficacité.
- Participe à la démarche d'Amélioration continue, notamment dans le traitement des anomalies, les constats d'audits, signalements et suggestions (suivi du Plan d'Actions global, prise en charge des entrées et finalisation de l'analyse des causes, Risques et Opportunités, recherche des « Actions envisagées », animation et suivi de leur mise en œuvre, reporting et mise à jour du Tableau de suivi).

Pour cela il :

- Est informé des incidents Qualité rencontrés et des réclamations clients concernant son Processus.

Responsabilités :

- Rend compte à la Direction d'ADESTI.

Missions :

- Agit par délégation de la Direction d'ADESTI, dans le cadre du déploiement du Système de Management de la Qualité, de la Politique et des objectifs Qualité ;
- S'Assure que, dans le cadre de l'Activité dont il assure l'animation, cette politique est comprise, mise en œuvre et entretenue.
- S'assure que l'Activité atteigne les résultats attendus.

Attributions :

Animation / Pilotage

- Participe à la définition du Processus, des Activités et Procédures décrivant leur bon fonctionnement.
- Participe à leur révision périodique Assure la mise en œuvre des Procédures de l'Activité.
- Participe à la création et au suivi d'indicateurs nécessaires pour gérer le bon fonctionnement de l'Activité.

Evaluation des performances

- Prépare avec le Pilote de Processus la Revue de Direction.
- Présente avec le Pilote du Processus et l'Animateur Qualité, lors des Revues de Direction, le bilan des audits, des actions correctives, des réclamations des clients, l'évolution des indicateurs...

Amélioration

- Participe, avec le Pilote de Processus, à l'analyse les données appropriées pour démontrer la pertinence et l'efficacité du Processus et pour évaluer les possibilités d'amélioration de son efficacité.
- Participe à la démarche d'Amélioration continue, notamment dans le traitement des anomalies, les constats d'audits, signalements et suggestions (suivi du Plan d'Actions global, prise en charge des entrées et finalisation de l'analyse des causes, Risques et Opportunités, recherche des « Actions envisagées », animation et suivi de leur mise en œuvre, reporting et mise à jour du Tableau de suivi).

Pour cela il :

- Est informé des incidents Qualité rencontrés et des réclamations clients concernant son Activité.

Responsabilités :

- Rend compte au Pilote du Processus de rattachement

Missions :

- Par délégation de la Direction d'ADESTI, assure le déploiement du Système de Management de la Qualité, de la Politique et des objectifs Qualité.
- S'assure que cette politique est comprise, mise en œuvre et entretenue à tous les niveaux de l'organisation.
- Cherche à concilier les impératifs de Qualité et la nécessité de ne pas augmenter les coûts de fonctionnement.
- Apporte son concours aux Pilotes dans le suivi de leurs Processus.

Attributions :

Système de Management de la Qualité

- Participe à leur élaboration et vérifie les Processus, Activités et Procédures décrivant le bon fonctionnement du service pour assurer la cohérence du système.
- Assure leur révision périodique.
- Suscite et participe à la création d'indicateurs et de tableaux de bord nécessaires pour gérer le bon fonctionnement du système Qualité et assure leur diffusion.
- Assure les relations en matière de Qualité avec l'extérieur.

Evaluation des performances

- Organise, planifie et suit les audits internes.
- Informe les différents collaborateurs d'ADESTI des actions et des résultats Qualité.
- Informe et forme les collaborateurs sur la Démarche Qualité, la gestion documentaire, les audits.
- Prépare avec les Pilotes de Processus et Animateurs d'Activités la Revue de Direction et l'anime.
- Présente avec leur aide, lors des Revues de Direction, le bilan des audits, des actions correctives, des réclamations des clients, l'évolution des indicateurs...
- Assure l'enregistrement et la conservation des compte-rendus de revue de direction.

Amélioration

- Participe, avec la Direction, à l'analyse les données appropriées pour démontrer la pertinence et l'efficacité du Système de Management de la Qualité et pour évaluer les possibilités d'amélioration de son efficacité.
- Anime, avec la Direction, la démarche d'Amélioration continue, notamment le suivi du Plan d'Actions global.

Pour cela il :

- Est informé des incidents Qualité rencontrés et des réclamations clients.

Responsabilités :

- Rend compte à la Direction d'ADESTI