

[Logo de l'organisme]

[Nom de l'organisme]

**Commented [9A1]:** Tous les champs dans ce document marqués avec des crochets [] doivent être remplis.

## PROCEDURE POUR LA REVUE DE DIRECTION

**Commented [9A2]:** Si vous souhaitez avoir plus d'informations sur la revue de direction, voir:

- Article: Comment réaliser une revue de direction plus utile dans le SMQ  
<http://advisera.com/9001academy/blog/2014/01/21/make-management-review-useful-qms/>
- Article: Comment faire une revue de direction plus pratique  
<http://advisera.com/9001academy/blog/2013/12/10/make-management-review-practical/>
- Cours gratuits online ISO 9001 Foundations Course  
<http://training.advisera.com/course/iso-90012015-foundations-course/>

**Commented [9A3]:** Adaptez aux pratiques existantes de l'organisme.

Code:	
Version:	0.1
Crée par:	
Approuvée par:	
Date de la version:	
Signature:	

### Liste de distribution

**Commented [9A4]:** Cela est uniquement nécessaire si les documents sont sous forme papier; sinon ce tableau devrait être supprimé.

Copie No.	Distribuée à	Date	Signature	Renvoyée	
				Date	Signature

## Historique des modifications

Date	Version	Crée par	Description de la modification
	0.1	9001Academy	Structure documentaire de base

## Table des matières

<b>1. BUT, DOMAINE D'APPLICATION ET AUDIENCE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DOCUMENTS REFERENCES .....</b>	<b>3</b>
<b>3. REALISATION D'UNE REVUE DE DIRECTION .....</b>	<b>3</b>
3.1. METHODES DE REVUE DE DIRECTION.....	3
3.2. REVUE DE DIRECTION PERIODIQUE.....	3
3.2.1. <i>Entrées de la revue</i> .....	4
3.2.2. <i>Revue de direction additionnelle</i> .....	6
3.3. RESULTATS DE REVUE .....	6
<b>4. GESTION DES ENREGISTREMENTS CONSERVES SUR LA BASE DE CE DOCUMENT.....</b>	<b>7</b>
<b>5. ANNEXES.....</b>	<b>7</b>

## 1. But, domaine d'application et audience

Le but de cette procédure est d'assurer l'examen systématique et périodique du Système de management de la qualité SMQ) par la [Direction] afin d'évaluer les possibilités d'amélioration et les besoins de modification, y compris la Politique qualité et les Objectifs qualité.

**Commented [9A5]:** Adaptez à la structure organisationnelle de l'entreprise.

Cette procédure s'applique à tous les processus au sein du SMQ.

Les utilisateurs de ce document sont les [membres de la direction et du management intermédiaire] de [nom de l'organisme].

**Commented [9A6]:** Adaptez aux pratiques de l'organisme.

## 2. Documents référencés

- Norme ISO 9001:2015, clauses 5.4 and 5.6
- Manuel qualité
- Procédure pour déterminer le contexte de l'organisme et des parties intéressées
- Procédure pour l'examen des risques et des opportunités

## 3. Réalisation d'une revue de direction

Le DG, conjointement avec le management intermédiaire, mènent la revue de direction.

**Commented [9A7]:** Adaptez à la structure organisationnelle de l'entreprise.

### 3.1. Méthodes de revue de direction

La revue de direction peut être menée de la façon suivante:

- Des réunions avec un ordre du jour préalablement défini, des procédures et des actions
- Des conférences téléphoniques au par internet
- Des réunions par vidéo de différents niveaux dans l'organisme, avec des rapports à la direction, et qui procède à un examen final avec les données recueillies
- Considération des éléments qui fournissent une vue globale du système, au lieu de prendre en compte des problèmes isolés et sans importance

### 3.2. Revue de direction périodique

[Titre du poste] organise les réunions avec le management intermédiaire. Les autres membres de l'équipe seront invités à y participer le cas échéant.

**Commented [9A8]:** Adaptez à la structure organisationnelle de l'entreprise.

L'objectif de la revue sera d'assurer la continuité du SMQ:

1. Pertinence – La qualité d'avoir des propriétés qui sont exactes pour le but spécifique. Un système de management de la qualité devrait être en mesure de maintenir au niveau de performance actuel de l'organisme, en utilisant une quantité acceptable de ressources organisationnelles.
2. Adéquation – Suffisante pour satisfaire une exigence ou répondre à un besoin. Un système de management de la qualité devrait être capable de satisfaire les exigences applicables, y

compris celles spécifiées par l'organisme, le client, et toutes normes et / ou règlements applicables.

3. Efficacité – *Adéquate pour accomplir un but; produire les résultats escomptés ou prévus.* Un système de management de la qualité devrait permettre à l'organisme de remplir ses propres besoins, ceux du client et ceux d'autres parties intéressées.
4. *Alignement avec la direction stratégique de l'organisme – Un choix de l'action qui mène à la réalisation des objectifs de la stratégie de l'organisme.* Le SMQ devrait être incorporé dans toutes les activités de l'organisme et être aligné avec la direction stratégique de l'organisme.

### 3.2.1. Entrées de la revue

Au minimum, les informations et les données suivantes sont présentées lors de la revue de direction:

- *Modifications des questions internes et externes*

La direction doit considérer les modifications dans le contexte interne et externe de l'organisme, identifier l'impact des modifications, et planifier de nouvelles mesures pour répondre à ses modifications.

- *Audits qualité internes et externes*

[Titre du poste] présente les résultats des audits de système qualité internes et / ou externes. Cela comprend des résumés des résultats pour le système, les fréquences des conclusions de l'audit contre des éléments particuliers du système qualité, et des discussions sur les résultats particulièrement importants.

- *Feedback client, y compris:*

- Satisfaction client
- Reclamations client
- Résultats des votes / audits client

[Titre du poste] présente des résumés des feedbacks et réclamations client, y compris l'analyse des tendances pour des catégories particulières, des données de satisfaction client et des tendances.

- *Performance des processus et conformité des produits*

[Titre du poste] présente les données de performance qualité, internes et externes dans la Matrice des indicateurs clés de performance.

- *Performance des prestataires externes*

La direction doit examiner la performance des prestataires externes, y compris les fournisseurs et les sous-traitants, selon les résultats de l'évaluation des prestataires externes menée selon la Procédure pour l'achat et l'évaluation des prestataires externes.

- *Statut des non-conformités et des actions correctives*

[Titre du poste] présente le risque de non-conformité le plus élevé et les actions correctives mises en œuvre dans cette période et le statut des actions en attente.

**Commented [9A9]:** Les entrées suivantes pour la revue de direction sont suggérées pour les organismes qui ont des clients externes.

**Commented [9A10]:** Par exemple, le Directeur des ventes

- *Actions de suivi des revues de direction précédentes*

[Titre du poste] fait des rapports sur le statut des éléments d'action des réunions précédentes. Les éléments qui ne sont pas achevés, sont transférés comme actions poursuivies et sont enregistrés comme tels dans le compte rendu.

- *Modifications qui affectent le système qualité*

[Titre du poste] met en évidence toute la prestation de services, les processus, la capacité, les autres modifications opérationnelles ou organisationnelles qui affectent le système qualité, et propose des actions spécifiques pour mettre à jour ou modifier le système en réponse à ces circonstances changeantes. Ces actions incluent également toutes les modifications comme la survenance d'une nouvelle exigence légale.

- *Allocation des ressources*

La direction doit vérifier à ce que les ressources allouées soient adéquates pour chaque activité planifiée.

- *Efficacité des actions prises pour répondre aux risques et opportunités*

La direction doit examiner l'efficacité des actions prises pour répondre aux risques et opportunités et pour entreprendre des actions correctives et préventives pour atteindre les résultats envisagés.

- *Recommandations pour l'amélioration*

[Titre du poste] présente les données démontrant les progrès vers la réalisation d'objectifs d'amélioration continue, et examine les projets d'amélioration en cours et achevés.

- *Politique qualité & Objectifs qualité*

Les objectifs qualité établis lors de la période d'examen sont systématiquement évalués pour juger des progrès:

- Les objectifs qui ont été atteints peuvent être mis à un niveau de performance plus élevé, ou servir pour définir des ressources d'amélioration dans un autre domaine.
- Lorsque les objectifs ne sont pas atteints dans les temps, l'examen approfondi et détermine les causes pour lesquelles les objectifs n'ont pas été atteints.
- Selon la nature de l'objectif et les causes de l'échec de résultat, le Management peut décider d'abandonner l'objectif, de réduire son domaine d'activité ou son niveau, de réaffecter les responsabilités et / ou affecter des ressources supplémentaires, ou de prolonger la date d'échéance pour répondre aux objectifs.
- Toutes les décisions relatives aux objectifs qualité sont enregistrées dans le compte rendu de la revue.



- De nouveaux objectifs sont établis là où il est nécessaire d'améliorer la performance de façon à satisfaire la politique qualité ou d'autres objectifs organisationnels ou opérationnels.
- De nouveaux objectifs sont documentés dans le compte-rendu de la revue.

[Titre du poste] examine la politique qualité pour assurer sa pertinence continue. La politique qualité est modifiée lorsque les objectifs énoncés dans la politique ont été atteints, ou lorsque les modifications au sein ou à l'extérieur de l'organisme rendent la politique inadéquate ou inappropriée.

#### • Analyse des résultats de surveillance et de mesure

[Titre du poste] collecte et analyse les données appropriées pour évaluer l'efficacité du système de management de la qualité et remplir un Rapport d'analyse de données.

**Commented [9A11]:** Par exemple, le DG

**Commented [9A12]:** Outre cela, le management peut évaluer la qualité de service dans le cas de services attendus client.

**Commented [9A13]:** Par exemple, un Représentant des directeurs

### 3.2.2. Revue de direction additionnelle

[Titre du poste] mène une revue de direction additionnelle dans les situations suivantes:

- Non-conformités majeures dans le fonctionnement et le maintien du SMQ
- Perturbations soudaines sur les marchés (modifications des exigences légales et réglementaires, actions institutionnelles de la concurrence, etc.)
- Réclamations significatives de clients

**Commented [9A14]:** Adaptez aux besoins de l'organisme.

### 3.3. Résultats de revue

Les résultats du processus de revue de direction comprennent des décisions et des actions relatives à:

- L'amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité et de ses processus
- L'amélioration des produits relatifs aux exigences client
- Tous besoins de modification dans le SMQ
- Les besoins de ressources
- Les demandes d'actions correctives
- Les enregistrements de résultats et actions de l'évaluation des prestataires externes
- Les actions prises pour promouvoir le processus de surveillance des prestataires externes
- La politique qualité
- Les Objectifs qualité

[Titre du poste] documente les points suivants dans le Compte-rendu de revue de direction:

- Les éléments d'action sont mis en avant pour assurer qu'ils sont facilement identifiables
- Les éléments d'action comprennent l'attribution des responsabilités
- Les éléments d'action comprennent un calendrier et l'affectation des ressources pour le SMQ en œuvre

Après un examen complet de toutes les entrées et de toutes les sorties générées, le management déterminera la pertinence continue, l'adéquation et l'efficacité du système de management de la qualité.

#### 4. Gestion des enregistrements conservés sur la base de ce document

Nom de l'enregistrement	Code	Conservation		Responsabilité
		Temps de rétention	Emplacement	
Matrice des indicateurs clés de performance	PR.16.1	2 ans	[bureau de [titre du poste]]	[titre du poste]
Rapport d'analyse de données	PR.16.2	2 ans	[bureau de [titre du poste]]	[titre du poste]
Compte-rendu de revue de direction	PR.16.3	2 ans	[bureau de [titre du poste]]	[titre du poste]

**Commented [9A15]:** Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur de [titre du poste].

#### 5. Annexes

- Annexe 1 – Matrice des indicateurs clés de performance
- Annexe 2 – Rapport d'analyse de données
- Annexe 3 – Compte-rendu de revue de direction