

TOOLKIT REVUE DE DIRECTION

Préambule :

Les revues de direction se veulent l'expression de la surveillance du SMQ par la direction, elles peuvent être complètes lorsque tous les thèmes sont abordés ou partielles lorsqu'un événement important a nécessité un traitement particulier d'un ou plusieurs thèmes (exemples : réception des rapports d'audits internes ou clients, réception des chiffres clés comptables..).

L'ordre du jour présenté est un modèle, il peut être modifié, cependant les 7 premiers thèmes sont obligatoirement traités au moins une fois par an.

S'agissant du thème « Fonctionnement des processus », plusieurs options sont possibles :

Soit la revue de direction se fait avec les pilotes et une représentation des acteurs de processus, dans ce cas les revues de processus se font pendant la revue de direction et il convient de traiter par processus : l'analyse des indicateurs, des documents du processus, de l'activité du processus et ses évolutions probables, les risques...)

Soit les revues de processus (cf. TOOLKIT revue de processus) ont été réalisées par les pilotes préalablement, dans ce cas la revue de direction fait référence aux comptes rendus des revues de processus et ne traite que des éléments significatifs rapportés par les pilotes.

Soit vous « mixez » les deux façons de faire en fonction de la maturité ou de l'efficacité du pilotage réalisé sur le processus.

Logo de l'entreprise

REVUE DE DIRECTION

Date de la revue

 Complète Partielle**Ordre du Jour :**

- Point sur les précédentes revues de direction (commentaires sur l'état d'avancement des actions décidées lors des précédentes revues).
- Résultats des audits (commentaires sur les audits internes, audits clients et tierce partie...)
- Retour d'infos clients (commentaires sur les enquêtes de satisfaction et/ou retours des clients, analyse du marché...)
- Fonctionnement des processus et conformité du produit : (synthèse des revues de processus ou analyse des indicateurs, des documents du processus, de l'activité du processus et évolutions probables...)
- Etat des actions correctives et préventives : (cf. plan d'action - synthèse des AC et AP)
- Changement pouvant affecter le SMQ (prospective sur les changements importants : informatique, législation, méthodes, déménagements...)
- Recommandations d'amélioration : (cf. plan d'action - Topo sur les bonnes idées et les actions préventives particulièrement pertinentes...)
- Veille réglementaire (revue de la réglementation concernant l'activité de l'entreprise, prévoir les futures évolutions des normes, réglementation...)
- Stratégies et politiques (Revue de la stratégie globale de développement et ses politiques associées – politique commerciale, Qualité, sécurité, environnement, politique d'achat...)
- Communication interne et externe (définir les axes de communication et les vecteurs utilisés pour promouvoir la stratégie, la qualité...)
- Finance, budgets, Analyse de bilan, Contrôle de gestion, Rapport de gestion... (Commentaires sur les chiffres clés financiers)
- Planification de la prochaine revue

Eléments d'entrée	Commentaires et analyses:	Eléments de sortie
<p>Point sur les précédentes revues de direction (commentaires sur l'état d'avancement des actions décidées lors des précédentes revues).</p>		<p>Actions décidées : (cf. action du plan d'action N°...)</p>
<p>Point sur les résultats des audits internes, tierce partie et clients (commentaires sur les actions immédiates, correctives et préventives à mettre en œuvre). Analyser les causes des anomalies détectées lors des audits.</p>		<p>Actions décidées : (cf. action du plan d'action N°...)</p>

...