

# REVUE DE DIRECTION

*date*

## Ordre du jour :

## Documents Joints

1. OBJECTIFS DE LA REVUE DE DIRECTION	3
2. CHANGEMENTS INTERVENUS EN 201X AYANT UN IMPACT SUR LA QUALITE	3
3. ENJEUX INTERNES ET EXTERNES	4
4. PARTIES INTERESSEES PERTINENTES	4
5. POLITIQUE ET STRATEGIE	5
6. NOUVELLE STRATEGIE POUR 201X / 201X	6
7. MAITRISE DES RISQUES ET OPPORTUNITES	7
8. INDICATEURS : REVUE DES PROCESSUS	8
9. RESULTATS DES AUDITS	10
10. RESULTATS DE LA SATISFACTION CLIENTS	11
11. CONFORMITE DU/DES PRODUITS OU SERVICES	12
12. ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES – FICHES D'AMELIORATIONS	12
13. MAITRISE DES PROCESSUS EXTERNALISES	12
14. MAITRISE DES PRESTATAIRES EXTERNES	12
15. MODIFICATIONS DOCUMENTAIRES	12

1. CR de l'audit externe
2. Fiche d'amélioration
3. Tableau de bord
4. ...

<b>16. STATUER SUR LA PERFORMANCE DES PROCESSUS</b>	<b>13</b>
<b>17. PROPOSITIONS D'AMELIORATION DE LA REVUE DE DIRECTION 201X 14</b>	
<b>18. ACTIONS EN NON CLOTUREES : REVUE DE DIRECTION N-1</b>	<b>14</b>
<b>19. CONCLUSIONS :</b>	<b>15</b>

## **1. Objectifs de la revue de direction**

Norme Iso 9001 : 2015 § 9.3

La revue de direction consiste à revoir « système de management de la qualité mis en place par l'organisme, afin de s'assurer qu'il est toujours approprié, adapté et efficace ».

## **2. Changements intervenus en 2019 ayant un impact sur la qualité**

Publication de la Nouvelle version de la norme ISO 9001

### **3. Enjeux internes et externes**

Enjeux internes :- les tendances des marchés : augmenter le taux de satisfaction du client

Enjeux externes :- Les installations, équipements et capacités productives et investissements liés à l'innovation

### **4. Parties intéressées pertinentes**

Balayer les parties intéressées (toutes)

-Fournisseur

-Client

-Direction

-Personnel

-Banque

5. Politique et stratégie

xxx

AXES 2018 / 2019	AXES STRATEGIQUES	RESULTATS ATTENDUS/INDICATEURS	Objectif	Commentaires
AXE 1 Ouverture sur des nouveaux marchés(Asie), prospection client	-Implantation d'un nouvel entrepôt logistique	-Augmentation du chiffre d'affaire de 25% Par rapport à 2018	Augmentation du chiffre d'affaire	Résultats (et antériorité si existante)  Commentaire  Action(s) à mener (le cas échéant)
		Intitulé de l'indicateur	cible	Résultats (et antériorité si existante)  Commentaire  Action(s) à mener (le cas échéant)
AXE 2 xxxxxxxx		Intitulé de l'indicateur	cible	Résultats (et antériorité si existante)  Commentaire  Action(s) à mener (le cas échéant)
		Intitulé de l'indicateur	cible	Résultats (et antériorité si existante)  Commentaire  Action(s) à mener (le cas échéant)

## 6. Nouvelle stratégie pour 201x / 201x

Axes 201x / 201x	Axes stratégiques	Résultats attendus / indicateurs	Objectif
AXE 1 xxxxxxxx	Axe 1.1		
	Axe 1.2		
AXE 2 xxxxxxxx	Axe 2.1		
	Axe 2.2		
	Axe 2.3		

## 7. Maitrise des risques et opportunités

Risque ou Opportunités	Actions Associées	Planification	Efficacité de la maitrise
			Oui / non Si non => nouvelle action

**8. Indicateurs : revue des processus**

Processus	Objectifs	Indicateurs	Commentaires	Proposition d'amélioration
Préparation de commande	Augmenter le nombre de commande préparé par jour	Indicateur 1	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
		Indicateur 2	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
Distribution	Réduire le délai de livraison	Indicateur 1	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
		Indicateur 2	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
Stockage	Augmenter la capacité de stockage en diminuant le coût	Indicateur 1	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
		Indicateur 2	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	

Logo

# Revue de direction

## **9. Résultats des audits**

### Audits internes

- Rappel du périmètre des audits internes pour cette année
- Constats
- Actions menées
- Action à mener
- Constats avec des décisions à prendre (choix des actions à mener)

### Audit tierce partie

### Audit fournisseur(s)

...

Logo

## Revue de direction

### 10. Résultats de la satisfaction clients

10.1. Stagiaires

10.2. Clients financeurs

## **11. Conformité du/des produits ou services**

Statuer sur le niveau de maîtrise du service ou sur la conformité des produits (Non-conformité client / réclamation client)

## **12. Actions correctives et préventives – Fiches d'améliorations**

12.1. Fiches d'amélioration

12.2. Réclamations client

## **13. Maîtrise des processus externalisés**

Le cas échéant faire le point sur les processus qui sont externalisés :

- Moyens de maîtrise
- Résultats
- Actions correctives
- ...

## **14. Maîtrise des prestataires externes**

## **15. Modifications documentaires**

➤ xxx  
➤ Xxx

Logo

# Revue de direction



xxx

## **16. Statuer sur la performance des processus**

Cf. outil : tableau (cf. Fichier xls : 3b-Evaluation-de-la-maturite-des-processus)

## 17. Propositions d'amélioration de la revue de Direction 201x

Processus	Amélioration	Responsable	Echéances

## 18. Actions en non clôturées : Revue de direction n-1

Processus	Amélioration	Responsable	Echéances	Commentaire(s)

## 19. Conclusions :

Présenter les axes d'amélioration à moyen et long terme

Présentation pour chaque processus les plans d'action d'amélioration

Revoir l'efficacité les indicateurs de performance

Gestion prévisionnel des risques

Se préparer pour l'audit

## REVUE DE DIRECTION

08/02/2019

### Ordre du jour :

### Documents Joints

1. OBJECTIFS DE LA REVUE DE DIRECTION	3
2. CHANGEMENTS INTERVENUS EN 201X AYANT UN IMPACT SUR LA QUALITE	3
3. ENJEUX INTERNES ET EXTERNES	4
4. PARTIES INTERESSEES PERTINENTES	4
5. POLITIQUE ET STRATEGIE	5
6. NOUVELLE STRATEGIE POUR 201X / 201X	6
7. MAITRISE DES RISQUES ET OPPORTUNITES	7
8. INDICATEURS : REVUE DES PROCESSUS	8
9. RESULTATS DES AUDITS	10
10. RESULTATS DE LA SATISFACTION CLIENTS	11
11. CONFORMITE DU/DES PRODUITS OU SERVICES	12
12. ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES – FICHES D'AMELIORATIONS	12

5. CR de l'audit externe
6. Fiche d'amélioration
7. Tableau de bord
8. ...

Logo

## Revue de direction

<b>13. MAITRISE DES PROCESSUS EXTERNALISES</b>	<b>12</b>
<b>14. MAITRISE DES PRESTATAIRES EXTERNES</b>	<b>12</b>
<b>15. MODIFICATIONS DOCUMENTAIRES</b>	<b>12</b>
<b>16. STATUER SUR LA PERFORMANCE DES PROCESSUS</b>	<b>13</b>
<b>17. PROPOSITIONS D'AMELIORATION DE LA REVUE DE DIRECTION 201X 14</b>	
<b>18. ACTIONS EN NON CLOTUREES : REVUE DE DIRECTION N-1</b>	<b>14</b>
<b>19. CONCLUSIONS :</b>	<b>15</b>

## **20. Objectifs de la revue de direction**

Certification MASE

La revue de direction consiste à revoir « système de management de la sécurité mis en place par l'organisme, afin de s'assurer qu'il est toujours approprié, adapté et efficace ».

## **21. Changements intervenus en 2019 ayant un impact sur la sécurité**

Réhabilitation de l'atelier en analysant les flux de production afin de limiter les risques de croisements.

Normalisation de la gestion des E.P.I.

Mode opératoires machines et procédures

Formations et habitations N1/N2 risques chimiques, port du harnais

Signalisation extérieure (panneaux et passages piétons)

Veille réglementaire grâce à l'outil AMADEO

Augmentation du rythme de la sensibilisation

## **22. Enjeux internes et externes**

Remettre les enjeux identifiés : atteindre 100% des objectifs, obtenir la certification MASE

Ajouter les évolutions de ces enjeux : Amélioration des objectifs pour l'année suivante

## **23. Parties intéressées pertinentes**

Balayer les parties intéressées : collaborateurs en atelier, responsables bureaux d'études, secrétariat, chef d'atelier, responsable QHSE, direction

Réévaluer celles à considérer comme pertinentes : chef d'atelier, direction, responsable QHSE

24. Politique et stratégie

AXES 2018 / 2019	AXES STRATEGIQUES	RESULTATS ATTENDUS/INDICATEURS	Objectif	Commentaires
AXE 1 Sécurité/Santé	Sensibiliser les employés pour réduire le TF1	Zéro accident	0	Résultats (et antériorité si existante) Commentaire Action(s) à mener (le cas échéant)
		Réalisation de causeries	1/mois	Résultats (et antériorité si existante) Commentaire Action(s) à mener (le cas échéant)
AXE 2 Environnement	Réduire les frais liés à l'environnement	Réduction de la consommation de papier	1 ramette A4/2se maines	Résultats (et antériorité si existante) Commentaire Action(s) à mener (le cas échéant)
		Etablir un nettoyage de la cour pour éviter une dispersion des déchets	1/mois	Résultats (et antériorité si existante) Commentaire Action(s) à mener (le cas échéant)

25. Nouvelle stratégie pour 201x / 201x

Axes 201x / 201x	Axes stratégiques	Résultats attendus / indicateurs	Objectif
AXE 1 Sécurité/santé	Axe 1.1 Réduire le coût de la sécurité	Diviser par deux les incidents au niveau des mains	2/an max
	Axe 1.2 Motiver les collaborateurs grâce à de bons résultats	0 acte dangereux dans les visites sécurité	0
AXE 2 Environnement	Axe 2.1		

## 26. Maitrise des risques et opportunités

Risque ou Opportunités	Actions Associées	Planification	Efficacité de la maitrise
			Oui / non Si non => nouvelle action

27. Indicateurs : revue des processus

Processus	Objectifs	Indicateurs	Commentaires	Proposition d'amélioration
sécurité	0 risques	TF1	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
		Indicateurs SSE	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
qualité	Maîtrise des processus	Indicateurs qualité	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
			Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
Production/expédition	Procédés de fabrication uniformisés	Indicateur 1	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
		Indicateur 2	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	

Logo

# Revue de direction

Logo

# Revue de direction

## 28. Résultats des audits

Audits internes

- Rappel du périmètre des audits internes pour cette année
- Constats
- Actions menées
- Action à mener
- Constats avec des décisions à prendre (choix des actions à mener)

Audit tierce partie

Audit fournisseur(s)

...

Logo

# Revue de direction

## 29. Résultats de la satisfaction clients

29.1. Stagiaires

29.2. Clients financeurs

## **30. Conformité du/des produits ou services**

Statuer sur le niveau de maîtrise du service ou sur la conformité des produits (Non-conformité client / réclamation client)

## **31. Actions correctives et préventives – Fiches d'améliorations**

31.1. Fiches d'amélioration

31.2. Réclamations client

## **32. Maitrise des processus externalisés**

Le cas échéant faire le point sur les processus qui sont externalisés :

- Moyens de maîtrise
- Résultats
- Actions correctives
- ...

## **33. Maitrise des prestataires externes**

## **34. Modifications documentaires**

➤ xxx  
➤ Xxx

Logo

# Revue de direction



xxx

## **35. Statuer sur la performance des processus**

Cf. outil : tableau (cf. Fichier xls : 3b-Evaluation-de-la-maturite-des-processus)

## 36. Propositions d'amélioration de la revue de Direction 201x

Processus	Amélioration	Responsable	Echéances

## 37. Actions en non clôturées : Revue de direction n-1

Processus	Amélioration	Responsable	Echéances	Commentaire(s)

## 38. Conclusions :

Nous avons choisi depuis deux ans maintenant de se pencher sur les processus sécurité/santé/environnement, qualité, production/expédition. La revue de direction nous permet d'analyser nos performances et l'efficacité de notre système de management QSSE. Il nous permet de statuer sur l'utilisation qualitative et quantitative de nos outils. Ainsi, nous développons l'amélioration continue sur les différents axes de la certification MASE, et nous développons également la qualité au sein de notre entreprise afin de satisfaire au mieux les clients et de garder une bonne image extérieure de l'entreprise.

C'est pourquoi, après l'analyse de cette revue de direction nous porte sur plusieurs sujets et amène plusieurs remarques :

- Le plan de formation est trop ambitieux pour la taille de l'entreprise
- Les procédés de fabrication ne sont pas assez définis pour être respectés
- La sensibilisation du personnel à la sécurité a été renforcée et cela se constate sur les visites sécurité puisque de moins en moins d'actes dangereux sont constatés lors de ceux-ci.

Pour conclure, l'optimisation de ses processus nous permet de réduire les coûts de traitement de la qualité, sécurité, santé, environnement afin de pouvoir investir au mieux dans ses domaines.

# Revue de direction

Critères					Résultat par item, note moyenne	Résultat attendu en %
	Processus Réception	Processus Préparation	Processus Contrôle / Qualité	Processus Expédition		
Le processus est-il défini de manière approprié ?	4	4	4	4	4.00	80%
Les responsabilités sont-elles attribuées ?	3	4	4	3	3.50	70%
Les procédures sont-elles mises en œuvre et tenues à jours ?	3	3	2	3	2.75	55%
Le processus est-il efficace pour obtenir les résultats attendus ?	4	4	4	4	4.00	80%
Capacité du processus à évoluer et s'adapter au changement	4	3	3	4	3.50	70%
naturité du processus, note moyenne :	3.60	3.60	3.40	3.60	3.55	
Résultat de maturité du processus :	72%	72%	68%	72%		71%

Logo

# Revue de direction

Membres du groupe :

DYLAN DELZAR

KETSIA KANKU

KAWTHAR YANORI

ALEXANDRE ZIRNHELD

NATHAN OKOKO

KEVIN SAGUERRE

Logo

# Revue de direction

Logo

## Revue de direction

### **1. Objectifs de la revue de direction**

Norme Iso 9001 : 2015 § 9.3

La revue de direction consiste à revoir « système de management de la qualité mis en place par l'organisme, afin de s'assurer qu'il est toujours approprié, adapté et efficace ».

### **2. Changements intervenus en 2018 ayant un impact sur la qualité**

1. Le changement de fournisseur de cartons d'expédition a occasionné des pertes à cause de la fragilité de la matière du carton.
2. Changement de prestataire concernant les convoyeurs. Passage d'un convoyeur simple à convoyeur multidirectionnel (aiguillage selon les produits à préparer)
3. Mise en place d'une nouvelle machine qui automatise la lancée des cartons (taille de carton selon la quantité et le type de produits)
4. Mise en place des AGV
5. Renouvellement de la flotte
6. Formation des salariés sur la polyvalence
7. Mise en place d'un inventaire tournant
8. Optimisation du planning des rendez vous
9. Mise en place des Voice picking pour faciliter des préparations de commandes
10. Changement des PDA (PLUS ERGONOMIQUE)
11. Création des nouveaux postes de travail

Logo

# Revue de direction

Logo

## Revue de direction

### 19. Conclusions :

Grâce aux changements mis en place au niveau des 4 processus, on a noté quelques améliorations telles que :

Flexibilité au niveau de la polyvalence.

Reduction du temps de préparation. Grâce à ces améliorations on a pu garantir une livraison à j+1 et ainsi améliorer le taux de satisfaction clients.

OKOKO Exaucé Nathan  
Master 1 Gestion de production, logistique et achats.  
Université de Picardie Jules Verne  
21508524

## REVUE DE DIRECTION

*date*

### Ordre du jour :

### Documents Joints

1. OBJECTIFS DE LA REVUE DE DIRECTION	3
2. CHANGEMENTS INTERVENUS EN 201X AYANT UN IMPACT SUR LA QUALITE	3
3. ENJEUX INTERNES ET EXTERNES	4
4. PARTIES INTERESSEES PERTINENTES	4
5. POLITIQUE ET STRATEGIE	5
6. NOUVELLE STRATEGIE POUR 201X / 201X	6
7. MAITRISE DES RISQUES ET OPPORTUNITES	7
8. INDICATEURS : REVUE DES PROCESSUS	8
9. RESULTATS DES AUDITS	10
10. RESULTATS DE LA SATISFACTION CLIENTS	11
11. CONFORMITE DU/DES PRODUITS OU SERVICES	12
12. ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES – FICHES D'AMELIORATIONS	12

9. CR de l'audit externe
10. Fiche d'amélioration
11. Tableau de bord
12. ...

Logo

## Revue de direction

<b>13. MAITRISE DES PROCESSUS EXTERNALISES</b>	<b>12</b>
<b>14. MAITRISE DES PRESTATAIRES EXTERNES</b>	<b>12</b>
<b>15. MODIFICATIONS DOCUMENTAIRES</b>	<b>12</b>
<b>16. STATUER SUR LA PERFORMANCE DES PROCESSUS</b>	<b>13</b>
<b>17. PROPOSITIONS D'AMELIORATION DE LA REVUE DE DIRECTION 201X 14</b>	
<b>18. ACTIONS EN NON CLOTUREES : REVUE DE DIRECTION N-1</b>	<b>14</b>
<b>19. CONCLUSIONS :</b>	<b>15</b>

## **39. Objectifs de la revue de direction**

Norme Iso 9001 : 2015 § 9.3

La revue de direction consiste à revoir « système de management de la qualité mis en place par l'organisme, afin de s'assurer qu'il est toujours approprié, adapté et efficace ».

## **40. Changements intervenus en 2019 ayant un impact sur la qualité**

Augmentation des parts de marchés. (Augmentation du nombre de clients)

Réimplantation des postes de travail.

Ouverture d'un nouveau site de stockage

Augmentation de l'effectif des salariés.

## **Enjeux internes et externes**

Remettre les enjeux identifiés

Enjeux internes : accroître les bénéfiques, réduire les rebuts, améliorer le tx de service clients.

Enjeux externes : satisfaction clients,

Ajouter les évolutions de ces enjeux

## **41. Parties intéressées pertinentes**

Balayer les parties intéressées (toutes)

Fournisseurs : RS, Avnet, GLT, ...

Clients : SNCF, ENEDIS, EDF, Airbus...

Administrations : CCI, Banque de France

Medias : Fb, twitter

Réévaluer celles à considérer comme pertinentes

42. Politique et stratégie

xxx

AXES 2018 / 2019	AXES STRATEGIQUES	RESULTATS ATTENDUS/INDICATEURS	Objectif	Commentaires
AXE 1 Qualité et compétitivité	Maitriser la qualité des fournisseurs	Intitulé de l'indicateur	cible	Résultats (et antériorité si existante) Commentaire Action(s) à mener (le cas échéant)
		Intitulé de l'indicateur	cible	Résultats (et antériorité si existante) Commentaire Action(s) à mener (le cas échéant)
AXE 2 xxxxxxxx		Intitulé de l'indicateur	cible	Résultats (et antériorité si existante) Commentaire Action(s) à mener (le cas échéant)
		Intitulé de l'indicateur	cible	Résultats (et antériorité si existante) Commentaire Action(s) à mener (le cas échéant)

## 43. Nouvelle stratégie pour 201x / 201x

Axes 201x / 201x	Axes stratégiques	Résultats attendus / indicateurs	Objectif
AXE 1 xxxxxxxx	Axe 1.1		
	Axe 1.2		
AXE 2 xxxxxxxx	Axe 2.1		
	Axe 2.2		
	Axe 2.3		

## 44. Maitrise des risques et opportunités

Risque ou Opportunités	Actions Associées	Planification	Efficacité de la maitrise
			Oui / non Si non => nouvelle action

45. Indicateurs : revue des processus

Processus	Objectifs	Indicateurs	Commentaires	Proposition d'amélioration
xxx		Indicateur 1	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
		Indicateur 2	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
xxx		Indicateur 1	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
		Indicateur 2	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
xxx		Indicateur 1	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
		Indicateur 2	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	

Logo

# Revue de direction

Logo

# Revue de direction

## 46. Résultats des audits

Audits internes

- Rappel du périmètre des audits internes pour cette année
- Constats
- Actions menées
- Action à mener
- Constats avec des décisions à prendre (choix des actions à mener)

Audit tierce partie

Audit fournisseur(s)

...

Logo

# Revue de direction

## **47. Résultats de la satisfaction clients**

47.1. Stagiaires

47.2. Clients financeurs

## **48. Conformité du/des produits ou services**

Statuer sur le niveau de maîtrise du service ou sur la conformité des produits (Non-conformité client / réclamation client)

## **49. Actions correctives et préventives – Fiches d'améliorations**

49.1. Fiches d'amélioration

49.2. Réclamations client

## **50. Maitrise des processus externalisés**

Le cas échéant faire le point sur les processus qui sont externalisés :

- Moyens de maîtrise
- Résultats
- Actions correctives
- ...

## **51. Maitrise des prestataires externes**

## **52. Modifications documentaires**

➤ xxx  
➤ Xxx

Logo

# Revue de direction



xxx

## **53. Statuer sur la performance des processus**

Cf. outil : tableau (cf. Fichier xls : 3b-Evaluation-de-la-maturite-des-processus)

## 54. Propositions d'amélioration de la revue de Direction 201x

Processus	Amélioration	Responsable	Echéances

## 55. Actions en non clôturées : Revue de direction n-1

Processus	Amélioration	Responsable	Echéances	Commentaire(s)

## 56. Conclusions :

La revue de direction est une réunion organisée par le comité de direction pour nous permettre de fixer des stratégies dans le but d'améliorer le système management et les performances.

Au cours de cette RDD, plusieurs éléments ont été balayés en passant par nos objectifs à atteindre pour les futures années et en prenant en compte des changements éventuels à faire.

# Revue de direction

0	Processus			
	Reception	Approvisionnement	SAV	Achats
Le processus est-il défini de manière approprié ?	2	4	3	5
Les responsabilités sont-elles attribuées ?	4	3	2	1
Les procédures sont-elles mises en œuvre et tenues à jours ?	3	3	1	4
Le processus est-il efficace pour obtenir les résultats attendus ?	2	3	3	4
Capacité du processus à évoluer et s'adapter au changement	3	5	3	4
Résultat de maturité du processus, note moyenne :	2.80	3.60	2.40	3.60
Résultat de maturité du processus :	56%	72%	48%	72%
		Cible pour les résultats attendus :	0.6	60%
		Cible pour note très basse	1	1
		Cible pour note basse	2	2
		Cible note haute	5	5

Logo

## Revue de direction

	Résultat par item, note moyenne	Résultat attendu en %
	3.50	70%
	2.50	50%
	2.75	55%
	3.00	60%
	3.75	75%
	3.10	
		62%

## REVUE DE DIRECTION

*date*

### Ordre du jour :

### Documents Joints

1. OBJECTIFS DE LA REVUE DE DIRECTION	3	13. CR de l'audit externe
2. CHANGEMENTS INTERVENUS EN 201X AYANT UN IMPACT SUR LA QUALITE	3	14. Fiche d'amélioration
3. ENJEUX INTERNES ET EXTERNES	4	15. Tableau de bord
4. PARTIES INTERESSEES PERTINENTES	4	16. ...
5. POLITIQUE ET STRATEGIE	5	
6. NOUVELLE STRATEGIE POUR 201X / 201X	6	
7. MAITRISE DES RISQUES ET OPPORTUNITES	7	
8. INDICATEURS : REVUE DES PROCESSUS	8	
9. RESULTATS DES AUDITS	10	
10. RESULTATS DE LA SATISFACTION CLIENTS	11	
11. CONFORMITE DU/DES PRODUITS OU SERVICES	12	
12. ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES – FICHES D'AMELIORATIONS	12	

Logo

## Revue de direction

13. MAITRISE DES PROCESSUS EXTERNALISES	12
14. MAITRISE DES PRESTATAIRES EXTERNES	12
15. MODIFICATIONS DOCUMENTAIRES	12
16. STATUER SUR LA PERFORMANCE DES PROCESSUS	13
17. PROPOSITIONS D'AMELIORATION DE LA REVUE DE DIRECTION 201X 14	
18. ACTIONS EN NON CLOTUREES : REVUE DE DIRECTION N-1	14
19. CONCLUSIONS :	15

## **57. Objectifs de la revue de direction**

Norme Iso 9001 : 2015 § 9.3

La revue de direction consiste à revoir « système de management de la qualité mis en place par l'organisme, afin de s'assurer qu'il est toujours approprié, adapté et efficace ».

## **58. Changements intervenus en 2018 ayant un impact sur la qualité**

Implantation d'une nouvelle ligne de production

## **59. Enjeux internes et externes**

Remettre en conformité tous les standards de production liés à la nouvelle ligne de production

Gagner 20% de capacité

Diversifier les familles de produits proposés pour répondre aux besoins des clients

## **60. Parties intéressées pertinentes**

Membres du CODIR

(Direction, techniciens de maintenance, responsable de production, entreprise externe d'installation de la ligne, service qualité, responsable projet travaux neufs)

61. Politique et stratégie

AXES 2018 / 2019	AXES STRATEGIQUES	RESULTATS ATTENDUS/INDICATEURS	Objectif	Commentaires
AXE 1	Gagner des parts de marché	Part de marché	+20%	Résultats (et antériorité si existante) Commentaire Action(s) à mener (le cas échéant)
				Résultats (et antériorité si existante) Commentaire Action(s) à mener (le cas échéant)
AXE 2	Conserver notre taux de service tout en complexifiant notre catalogue	Taux de service	98%	Résultats (et antériorité si existante) Commentaire Action(s) à mener (le cas échéant)
		Intitulé de l'indicateur	cible	Résultats (et antériorité si existante) Commentaire Action(s) à mener (le cas échéant)

## 62. Nouvelle stratégie pour 201x / 201x

Axes 201x / 201x	Axes stratégiques	Résultats attendus / indicateurs	Objectif
AXE 1 XXXXXXXX	Axe 1.1		
	Axe 1.2		
AXE 2 XXXXXXXX	Axe 2.1		
	Axe 2.2		
	Axe 2.3		

## 63. Maitrise des risques et opportunités

Risque ou Opportunités	Actions Associées	Planification	Efficacité de la maitrise
Opportunité : diversification de notre marché			Oui / non Si non => nouvelle action
Risque : non-conformité des produits trop élevé	Mise en place des standards de fabrication	2 semaines	
Augmentation de la capacité	Implantation de la nouvelle ligne	Février 2019	Nouvelle action

64. Indicateurs : revue des processus

Processus	Objectifs	Indicateurs	Commentaires	Proposition d'amélioration
Fabrication des nouveaux produits pour début 2019	Démarrage de la ligne en temps et en heure	Indicateur 1	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
		Indicateur 2	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
xxx		Indicateur 1	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
		Indicateur 2	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
xxx		Indicateur 1	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	
		Indicateur 2	Résultat Antériorité des résultats Objectif : xxx	

Logo

# Revue de direction

## 65. Résultats des audits

### Audits internes

- Rappel du périmètre des audits internes pour cette année
- Constats
- Actions menées
- Action à mener
- Constats avec des décisions à prendre (choix des actions à mener)

### Audit tierce partie

### Audit fournisseur(s)

...

## **66. Résultats de la satisfaction clients**

### 66.1. Stagiaires

Le stagiaire propose une ligne agile correspondant à notre besoin de diversification de format

### 66.2. Clients financeurs

Ils veulent un retour sur investissement pour août 2020.

## 67. Conformité du/des produits ou services

Statuer sur le niveau de maitrise du service ou sur la conformité des produits (Non-conformité client / réclamation client)

## 68. Actions correctives et préventives – Fiches d’améliorations

68.1. Fiches d’amélioration

68.2. Réclamations client

## 69. Maitrise des processus externalisés

Le cas échéant faire le point sur les processus qui sont externalisés :

- Moyens de maitrise
- Résultats
- Actions correctives
- ...

## 70. Maitrise des prestataires externes

## 71. Modifications documentaires

➤	xxx
➤	Xxx
➤	xxx

## **72. Statuer sur la performance des processus**

Cf. outil : tableau (cf. Fichier xls : 3b-Evaluation-de-la-maturite-des-processus)

## 73. Propositions d'amélioration de la revue de Direction 201x

Processus	Amélioration	Responsable	Echéances

## 74. Actions en non clôturées : Revue de direction n-1

Processus	Amélioration	Responsable	Echéances	Commentaire(s)

## 75. Conclusions :

Notre entreprise, malgré la conjoncture connaît un accroissement des volumes vendus, cette tendance due à l'implication de tous, semble perdurer pour les années futures.

Par conséquent, le CODIR et les membres du conseil ont pris la décision d'investir dans l'achat d'une nouvelle ligne de production. Cet investissement nous permettra d'obtenir 20% de capacité supplémentaire en vue d'introduire un nouveau panel de produit destiné à pérenniser notre activité. Cette stratégie implique des changements importants, par conséquent la politique de qualité nous pousse à contrôler et maîtriser l'introduction de celle-ci.

# Revue de direction

Critères	Processus				Résultat par item, note moyenne	Résultat attendu en %
	Fabrication	Relation avec les clients	Achats	Maintenance		
Le processus est-il défini de manière approprié ?	4	4	4	2	3.50	70%
Les responsabilités sont-elles attribuées ?	2	2	3	5	3.00	60%
Les procédures sont-elles mises en œuvre et tenues à jours ?	5	3	1	4	3.25	65%
Le processus est-il efficace pour obtenir les résultats attendus ?	3	2	4	1	2.50	50%
Capacité du processus à évoluer et s'adapter au changement	4	3	3	3	3.25	65%
Maturité du processus, note moyenne :	3.60	2.80	3.00	3.00	3.10	
Résultat de maturité du processus :	72%	56%	60%	60%		62%
	Cible pour les résultats attendus :		0.6			
		Cible pour note très basse	1			
		Cible pour note basse	2			
		Cible note haute	5			