

Améliorer la satisfaction des clients de l'entreprise

Chapitre 5

Connaître les axes d'amélioration définis par la direction

Approche orientée clients

Etre à l'écoute des clients

Identifier les axes « qualité »

Communiquer les objectifs au sein de l'entreprise

Engagement de la direction

Chapitres 5.2 et 8.2 → *Politique qualité*

Améliorer le fonctionnement de l'entreprise

Chapitre 4.1

Traduire le fonctionnement de l'entreprise sous forme de « processus »

Maîtriser le fonctionnement de l'entreprise

Chapitre 8

Améliorer le fonctionnement de l'entreprise

Approche processus

Chapitre 5.3

Identifier globalement les processus de l'entreprise

Décliner les axes qualité en objectifs sur les processus

Définir les indicateurs associés aux objectifs

Décrire les processus de façon détaillée

→ *Cartographie des processus*

→ *Fiches processus*

Chapitres 6 et 7

Maîtriser les processus opérationnels

→ *Instructions*
Maîtrise de la qualité

Chapitre 4.2

Documenter les procédures du système qualité

→ *Manuel qualité*
Assurance de la qualité

Amélioration continue

Analyser les indicateurs et les résultats d'audits

Améliorer la maîtrise des processus

→ *Plans d'actions*