



Processus décisionnels (ou « processus-clés/majeurs », « décisionnels/de décision », « de direction », « de gestion », « de pilotage »...)

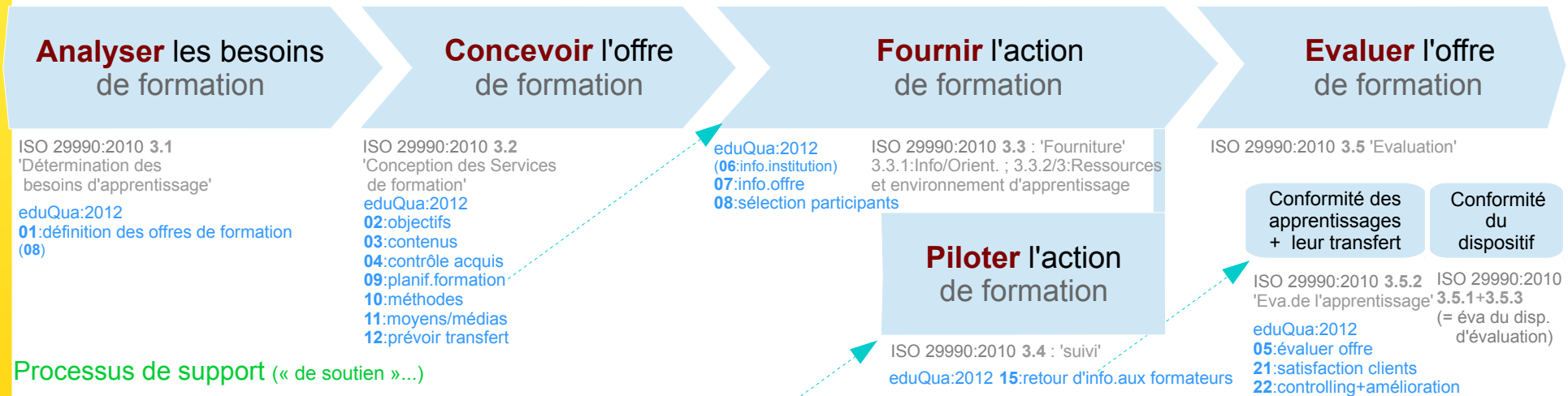
Fils conducteurs de tous les autres processus, ils relèvent de l'organisation globale, des objectifs et de toute vérification globale. Exemples : élaborer la stratégie / évaluer opportunités&risques / définir un SMQ / acquérir et gérer les ressources nécessaires / piloter processus-audits-communication / assurer la revue de direction [RD] / analyser-améliorer / négocier avec et satisfaire les clients...



Processus opérationnels (« de réalisation » — et « de mesure » : évaluation...)

Liés au produit/service qui doivent aboutir à la satisfaction du client. Exemples : concevoir-développer / acheter les composants / réaliser les produits&services / maintenir les équipements / contrôler la réalisation / assurer la fourniture actuelle et future / assurer la traçabilité (identifier-garder l'historique) / maîtriser les non-conformités / identifier-assurer les actions correctives...

BESOINS



SATISFACTION

Processus de support (« de soutien »...)

Fournissent les ressources nécessaires au bon fonctionnement de tous les autres processus.

Exemples : gérer la documentation / fournir l'information / maintenir les infrastructures / gérer les moyens d'inspection / tenir la comptabilité / administrer le personnel...

