

Auto évaluation du système de management

Date :

Thèmes	Concepts	Critères	Niveau de maturité		
			Maîtrisé - Mise en œuvre effective en amélioration	Optimisé - Efficacité confirmée en amélioration soutenue	En amélioration permanente - Orienté performance optimale
Orientation client	Réalisation	<i>Ecoute Client</i> § 5.2	Les dispositions d'écoute client permettent de prendre en compte les besoins et attentes des clients.	Les besoins et attentes des clients sont analysés afin d'anticiper les demandes.	Les dispositions d'écoute client contribuent à une amélioration de la satisfaction client.
	Mesure	<i>Mesure de la Satisfaction client</i> § 8.2	Des dispositions permettent de surveiller la perception des clients sur le niveau de satisfaction de leurs exigences.	L'organisme analyse l'ensemble des données relatives à la satisfaction des principales parties prenantes (étudiants, enseignants, responsables de filière, personnel).	L'organisme utilise les indicateurs de satisfaction de toutes les parties prenantes pour améliorer ses performances.
Responsabilité de la direction	Management	<i>Engagement et Politique Qualité</i> § 5.1, 5.3 et 8.1	L'engagement de la direction est clairement exprimé. La direction s'y engage à satisfaire les exigences des clients et à développer l'amélioration continue.	La politique et la stratégie de l'organisme sont définies en tenant compte des besoins et des attentes des principales parties prenantes (client, personnel, partenaires). La direction communique à son équipe l'importance de la satisfaction du client.	La politique et la stratégie de l'organisme sont définies en équilibrant les besoins et les attentes des parties prenantes (client, personnel, partenaires, collectivité et actionnaires). La direction cherche toujours à communiquer l'importance de prendre en compte les besoins des clients et revoit sa politique qualité si nécessaire.
		<i>Responsabilité, autorité, communication.</i> §5.5	Les responsabilités sont clairement exprimées et communiquées.	Le suivi du système permet de vérifier que ces responsabilités sont correctement assumées.	Si nécessaire, ces responsabilités sont revues pour prendre en compte les besoins des clients (internes et externes).
		<i>Revue de direction.</i> §5.6	Des revues de directions sont régulièrement organisées.	Ces revues permettent de faire un point global sur l'activité du service et son système de management.	Elles permettent d'aborder la relation client et l'amélioration de sa satisfaction en révisant le management si nécessaire.
	Déploiement	<i>Déploiement par les objectifs</i> § 5.4	La politique qualité est déployée par des objectifs.	Les objectifs sont déployés sur les processus et les ressources associées sont définies.	La méthode de déploiement permet une cohérence entre les objectifs des équipes et des personnes avec la politique et la stratégie de l'organisme.
		<i>Planification des ressources (matériel, financière, humaine)</i> § 6.1	Les ressources sont planifiées pour atteindre les objectifs qualité et la satisfaction des clients.	Les ressources sont planifiées par anticipation avec la définition de la politique et la stratégie de l'organisme.	Les planifications sont revues pour prendre en compte les besoins des clients (internes et externes). L'optimisation des ressources ne constitue pas un obstacle à l'atteinte des objectifs de performances de l'organisme.
	Management des Ressources	Formation	<i>Développement des compétences</i> § 6.2	Les besoins en compétences sont régulièrement analysés et satisfait en fonction des évolutions de l'organisme. Les formations mises en œuvre sont cohérentes avec les responsabilités de chacun.	Le dispositif de gestion des compétences permet l'amélioration de l'efficacité des personnes (polyvalence, expertise,...). Les formations mises en œuvre sont organisées par anticipation afin de répondre aux évolutions.

Thèmes	Concepts	Critères	Niveau de maturité		
			Maîtrisé - Mise en œuvre effective en amélioration	Optimisé - Efficacité confirmée en amélioration soutenue	En amélioration permanente - Orienté performance optimale
Cœur de métier	Projet (Système pour faire)	Conception et développement §7.3	Les étapes, les responsabilités et les différentes activités du projet sont clairement définies.	La planification et le suivi des projets, assurent que la validation et les modifications éventuelles bénéficient au service et répondent aux besoins et attentes des clients.	Lors de la gestion des projets, leur capitalisation et les méthodes d'ingénierie contribuent à l'obtention des performances des produits attendues par le client.
	Système à faire	Conception et développement §7.3	Les résultats permettent de satisfaire les besoins exprimés du client.	La veille et l'étude de l'état de l'art du domaine permettent d'apporter une réponse efficiente au client.	Les technologies, méthodes et concepts innovants sont privilégiés.
	Support externe	Fournisseurs, prestataires § 7.4	Les achats se font auprès de fournisseurs qui ont été évalués et/ou sélectionnés.	L'organisme fait participer ses fournisseurs à l'obtention de la satisfaction des clients finals.	La politique d'achat favorise le développement durable des partenaires de l'organisme.
	Mise en œuvre	Production et préparation du service §7.5	Le service est maîtrisé et remplit les conditions ci dessous : disponibilité des informations, des équipements, des dispositifs de surveillance et de mesure.	Le service et sa préparation assurent que les modifications éventuelles bénéficient au service et répondent aux besoins et attentes des clients.	Le service cherche à améliorer en permanence l'efficacité et l'efficience de ces processus.
Système de Management par les processus	Système	Approche Système § 4.1	L'organisme a défini un système de management basé sur une chaîne de processus cohérents.	L'organisme démontre l'efficacité de ses processus pour soutenir sa politique et sa stratégie. Ces processus permettent la prise en compte des exigences des clients. Des indicateurs permettent le suivi.	Le système de management des processus a permis d'améliorer durablement les résultats (nombre de formation, nombre d'heure élève, satisfaction client, budget, ...).
	Mesure	Mesure de l'efficacité § 8.2	Des mesures existent concernant la maîtrise du processus (audit interne, autoévaluation). L'analyse des données et la surveillance des processus conduisent à améliorer le service et les processus par rapport aux exigences des clients.	Les données sont analysées systématiquement sur tous les indicateurs prévus. La performance des processus s'est améliorée à partir des besoins de certaines parties prenantes (clients, personnel, partenaires, ...).	Le système de mesures, les moyens et méthodes d'analyse sont revus et améliorés de façon permanente.
	Amélioration	Amélioration des processus §8.5	L'amélioration des processus est organisée en vue de l'atteinte des objectifs qualité (action corrective, préventive, NC).	Les actions correctives et préventives mises en œuvre sont communiquées aux intéressés. Une mesure de leur efficacité est effectuée.	Les processus sont en amélioration permanente ou intègrent régulièrement des innovations.
		Amélioration du système § 5.6 et 8.5	L'analyse des données du SM permet d'identifier et de mettre en œuvre les actions pertinentes pour améliorer la satisfaction des clients.	L'analyse des données du SM permet d'identifier et de mettre en œuvre les actions pertinentes pour améliorer la satisfaction de certaines parties prenantes (clients, personnel, partenaires, ...).	L'analyse des données du Système de Management, en particulier les dysfonctionnement et améliorations sont capitalisés pour permettre le développement de l'activité.