

5.1 Une Direction engagée

5.2 Des clients écoutés

5.3 Une qualité définie

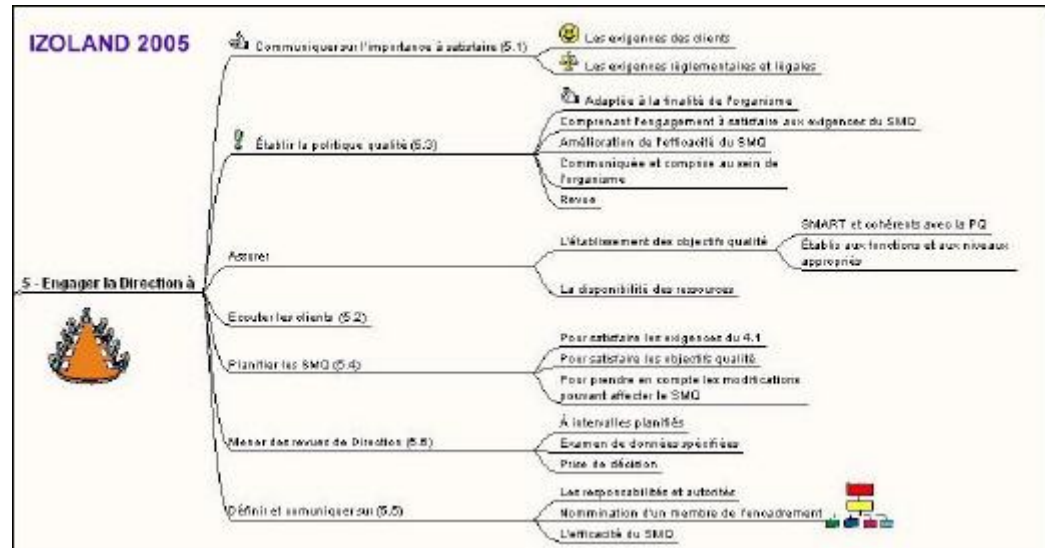
5.4 Un système planifié

5.5 Un personnel responsa

5.6 Revue de Direction

5.1 Engagement de la Direction

La Direction s'engage



ISO 9001 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

CHAP ISO 9001

INTERPRÉTATION

- 5.1** Afin de fournir la preuve de son engagement au développement et à la mise en œuvre du SMQ ainsi qu'à l'amélioration continue de son efficacité, la direction doit :
- communiquer au sein de l'organisme l'importance à satisfaire les exigences des clients ainsi que les exigences réglementaires et légales

Impératif pour la Direction de démontrer la teneur de son engagement qualité (voir dossier **leadership et qualité**) en ces 5 points :

Induit le niveau d'implication de la Direction dans les échanges intra-muros sur le point clef de l'entreprise qui est le client. Le système d'information est en effet accès sur le client, et notamment sur l'orientation client de l'entreprise dans le respect et la prise en compte rigoureuse des exigences réglementaires et légales.
 - établir la politique qualité

Concerne l'implication directe de la Direction dans la conduite du SMQ et sa contribution également directe dans l'amélioration constante du SMQ et donc de la satisfaction du client vis-à-vis des produits ou services rendus par l'entreprise. Voir dossier leadership et qualité et chapitres 5.3 et 5.6.1
 - assurer que des objectifs qualité sont établis

Les objectifs sont établis pour fournir des résultats correspondants aux exigences des clients et à la politique qualité. Il s'agit de donner des exemples selon lesquels les objectifs qualité personnalisés pour chaque service ou responsable sont établis en cohérence avec la politique qualité orientée client.
 - mener des revues de direction**

A ce niveau, il s'agit de prouver (formulaire d'enregistrement de la revue de Direction) que la Direction procède à intervalles définis à la revue du SMQ afin de mesurer sa pertinence, évaluer son adéquation et décliner son évolution.

Voir 5.6.1
 - assurer la disponibilité des ressources**

A ce niveau, il s'agit et prouver que la Direction met à disposition les moyens adéquats pour réaliser les objectifs qualité définis dans le respect de la politique énoncée.