

1. Risques et opportunités

La détermination des risques et opportunités permet leur analyse et conduit à planifier les actions appropriées en tenant compte des enjeux externes et internes et des besoins et attentes des parties intéressées pertinentes.

Une fois les risques identifiés, il est nécessaire de prendre les décisions, d'engager les actions appropriées et de les intégrer aux processus métiers y compris dans les pratiques quotidiennes.

2. Besoins et attentes des parties intéressées

La coopérative compte dans son environnement professionnel externe ou interne des personnes ou organismes qui peuvent être affectés par ses activités. Elle compte aussi des personnes ou organismes influant sur son activité ou susceptibles de le faire.

Il convient de déterminer lesquelles sont pertinentes.

Ces parties intéressées peuvent avoir des besoins, attentes ou exigences explicites ou implicites vis-à-vis de la coopérative, de ses activités, ses produits ou de ses services.

La coopérative détermine lesquels sont pertinents vis-à-vis de son système de management et qu'il choisira de considérer comme étant des exigences ou obligations de conformité.

Elle doit se tenir informée sur ces parties intéressées, leurs exigences et leurs évolutions.

Cette démarche permet de renforcer la cohérence et la contribution du système de management à la mission et aux orientations stratégiques.

3. Objectifs qualité

La coopérative doit fixer des objectifs qualité qui permettront de mettre en œuvre la politique qualité.

Les objectifs doivent être cohérents avec la politique qualité et doivent pouvoir être mesurés.

Ils doivent être claires, pertinents, contrôlés, communiqués, actualisés et les ressources nécessaires doivent être identifiés.

4. Planification des modifications

La nécessité d'entreprendre des modifications mineures ou majeures dans le SMQ peut être déclenchée à plusieurs niveaux comme par exemple :

- les retours d'informations en provenance des clients et parties intéressées ou leurs réclamations
- l'engagement d'une innovation (produit, procédé, organisation, marketing...)
- les problèmes qualitatifs des produits ou services notamment les non-conformités
- le management des risques et opportunités
- les résultats des audits (internes et externes)
- les inspections, évaluations ou contrôles par les organismes officiels
- les résultats des revues de direction
- l'entrée en vigueur de modifications dans les exigences applicables aux produits et services (normatives, réglementaires, relatives aux clients, internes...).

Les changements pouvant affecter le SMQ sont :

- la communication avec les parties intéressées (clients, prestataires externes, administration...)
- le renforcement de certaines opérations de contrôles et/ou inspections
- la révision de la cartographie des processus : création de nouveau processus, fusion de processus existants...
- création de nouvelles informations documentées ou changement d'une documentation existante

- l'amélioration des compétences de certains employés par la formation et/ou sensibilisation
- l'externalisation partielle ou totale de processus existants

La mise en œuvre efficace des modifications devra être réalisée de la façon suivante

- définir les spécificités de ce qui va être modifié
- concevoir un plan d'action (action, échéance, responsabilité, budget et ressources)
- mettre en place une communication adaptée à la nature et à l'ampleur de la modification à engager. Cette communication est à l'attention des parties intéressées par la modification en question
- si nécessaire, recourir à une équipe adaptée pour la revue du plan d'action et la gestion des risques qui lui sont associés
- si cela est requis, entreprendre des actions de formation et/ou de sensibilisation du personnel en relation avec les modifications à entreprendre
- évaluer l'efficacité des actions entreprises

Nom :	S. MAUPOU
Visa :	SM

RÉDACTION

Nom :	J. DEBOURGES
Visa :	JD

VALIDATION

Nom :	G. RIVET
Visa :	GR

APPROBATION