

En-tête	Processus	Management de la Qualité		Pilote	Nom_du_pilote
	Finalité du processus	Manager la qualité au sein de l'organisme			
	Amont	Données d'entrée		Données de sortie	Aval
	Organisme	Contexte		Plans d'amélioration	Organisme

		Planifier	Communiquer	Evaluer	Améliorer
Activités	Données d'entrée	Contexte	Plan de communication	Planning SMQ	Planning SMQ
	Tâches	Elaborer la politique qualité Déterminer les indicateurs Mettre à jour la documentation Planifier la vie du SMQ Planifier la communication	Informers les collaborateurs sur : - la démarche qualité - les nouveautés des processus - les résultats qualité Informers les parties prenantes	Mesurer les indicateurs Surveiller la satisfaction client Traiter les réclamations et les anomalies Réaliser des audits internes Analyser les résultats Réaliser les revues qualité	Planifier les actions d'amélioration Suivre les actions d'amélioration
	Données de sortie	Politique qualité Manuel qualité Fiches processus Plan de communication Planning SMQ		Résultats des enquêtes Rapports d'audit interne CR revue de processus	Carnets de processus (Plans d'amélioration)
	Contrôle	Validation des données de sortie par la direction			
Ressources	Acteurs	Direction Pilotes de processus Responsable qualité	Responsable qualité Pilotes de processus	Pilotes de processus Responsable qualité Auditeur externe	Pilotes de processus Responsable qualité
	Outils				
	Documents applicables			Procédure Gestion indicateur Procédure Amélioration Formulaire Réclamation Procédure Audits internes	Procédure Amélioration
	Connaissances	Norme ISO 9001:2015	Norme ISO 9001:2015	Norme ISO 9001:2015	Norme ISO 9001:2015

Pilotage	Dispositif de pilotage	Revue de direction qualité annuelle (Direction, Pilotes, Responsable Qualité)
----------	------------------------	---