

Jean-François GRUEZ (EI)  
Conseil Qualité  
12 allée des Dahlias  
08200 SEDAN FRANCE

**Exemples de documents qualité ISO 9001 version 2015**

Ecrivez votre système qualité ISO 9001 version 2015 vous-même à l'aide des exemples de documents qualité que je vous propose.

Format docx : [kit manuel qualité ISO 9001 version 2015](#)

# Processus support

## PCQ.070.001 indice 1

### Présentation du processus qualité

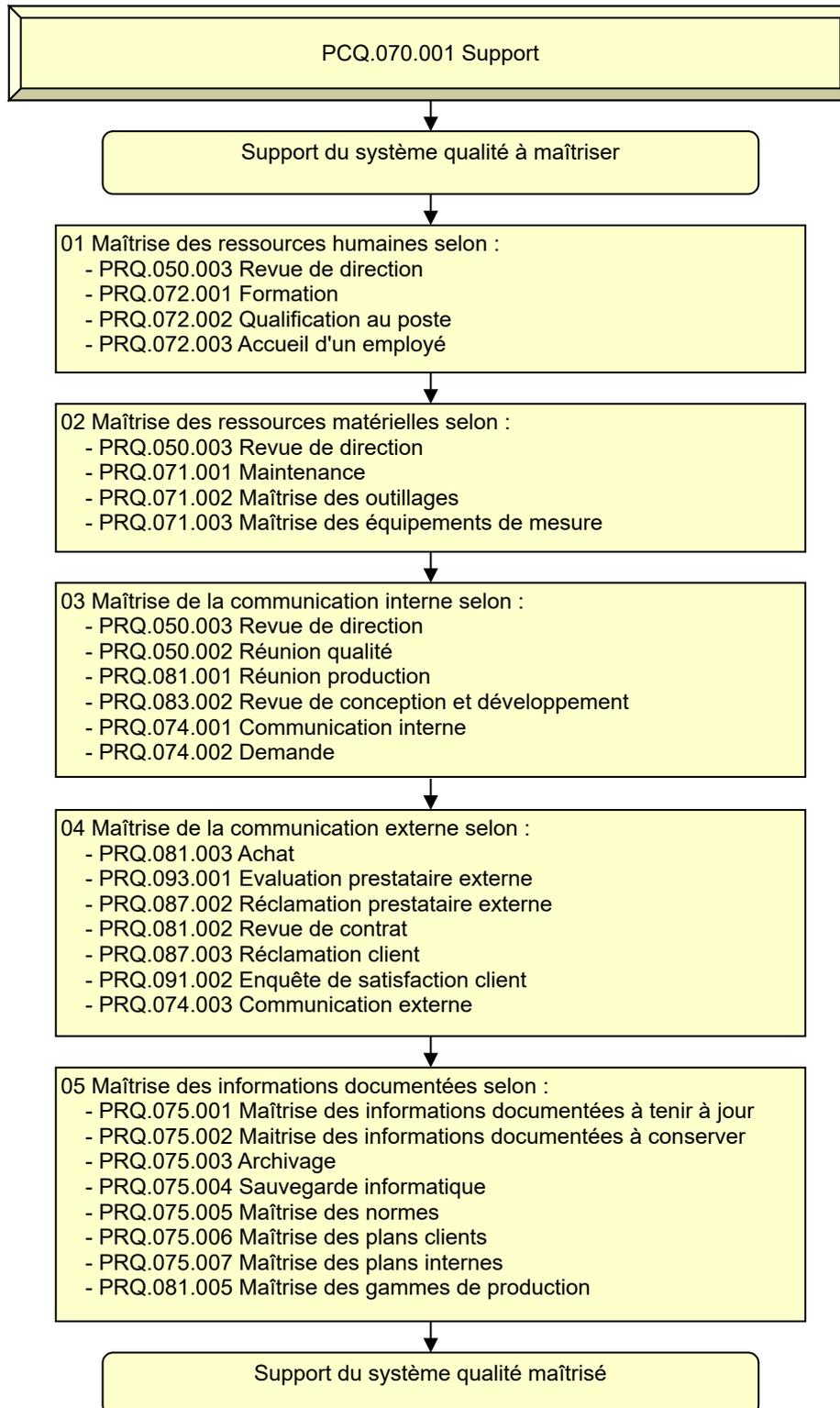
Le processus PCQ.070.001 « Support » expose les mesures prises pour maîtriser le support du système qualité de l'entreprise afin d'assurer l'efficacité et l'efficacité du fonctionnement de l'entreprise.

### Modifications du processus qualité

Indice 1 du 15/10/2015 : Création

### Validation du processus qualité

<b>Rédaction</b>	JF Gruez Responsable qualité	JFG
<b>Vérification</b>	JF Gruez PDG	JFG
<b>Approbation qualité</b>	JF Gruez Responsable qualité	JFG
<b>Approbation direction</b>	JF Gruez PDG	JFG

**Logigramme du processus qualité**

**Éléments d'entrée**

Support du système qualité à maîtriser

**Étape 01**

Les ressources humaines sont maîtrisées selon :

- [PRQ.050.003](#) « Revue de direction »,
- [PRQ.072.001](#) « Formation »,
- [PRQ.072.002](#) « Qualification au poste »,
- [PRQ.072.003](#) « Accueil d'un employé ».

**Étape 02**

Les ressources matérielles sont maîtrisées selon :

- [PRQ.050.003](#) « Revue de direction »,
- [PRQ.071.001](#) « Maintenance »,
- [PRQ.071.002](#) « Maîtrise des outillages »,
- [PRQ.071.003](#) « Maîtrise des équipements de mesure ».

**Étape 03**

La communication interne est maîtrisée selon :

- [PRQ.050.003](#) « Revue de direction »,
- [PRQ.050.002](#) « Réunion qualité »,
- [PRQ.081.001](#) « Réunion production »,
- [PRQ.083.002](#) « Revue de conception et développement »,
- [PRQ.074.001](#) « Communication interne »,
- [PRQ.074.002](#) « Demande ».

**Étape 04**

La communication externe est maîtrisée selon :

- [PRQ.081.003](#) « Achat »,
- [PRQ.093.001](#) « Evaluation prestataire externe »,
- [PRQ.087.002](#) « Réclamation prestataire externe »,
- [PRQ.081.002](#) « Revue de contrat »,
- [PRQ.087.003](#) « Réclamation client »,
- [PRQ.091.002](#) « Enquête de satisfaction client »,
- [PRQ.074.003](#) « Communication externe ».

**Étape 05**

Les informations documentées sont maîtrisées selon :

- [PRQ.075.001](#) « Maîtrise des informations documentées à tenir à jour »,
- [PRQ.075.002](#) « Maîtrise des informations documentées à conserver »,
- [PRQ.075.003](#) « Archivage »,
- [PRQ.075.004](#) « Sauvegarde informatique »,
- [PRQ.075.005](#) « Maîtrise des normes »,
- [PRQ.075.006](#) « Maîtrise des plans clients »,
- [PRQ.075.007](#) « Maîtrise des plans internes »,
- [PRQ.081.005](#) « Maîtrise des gammes de production ».

**Éléments de sortie**

Support du système qualité maîtrisé

**Pilotage du processus qualité**

Pilote : JF Gruez (responsable qualité)

Assistant : JF Gruez (directeur)

**Indicateurs du processus qualité**

[FCH.092.006](#) Indicateur maintenance

[FCH.092.009](#) Indicateur formation