

C o m m u n i c a t i o n	Parties intéressées	Les parties intéressées clientes, sous-traitantes et autres partenaires stratégiques doivent être déterminés.
	Domaines d'application	Les domaines d'application de l'organisme doivent être déterminés.
	Structure et organisation	La structure et l'organisation de l'organisme doivent être définies, et la communication interne et externe planifiée.
	Concept de l'offre	Le concept de l'offre doit préciser les critères permettant de mesurer son impact.
P l a n i f i c a t i o n	SWOT de l'organisme	L'organisme doit disposer d'un SWOT. Les opportunités et les risques pouvant impacter la conformité de l'offre ainsi que la satisfaction des parties intéressées doivent être déterminés.
	Stratégie de l'organisme	La stratégie de l'organisme doit être déterminée.
	Objectifs de l'organisme	Les objectifs de l'organisme doivent être planifiés.
P i l o t a g e	Exigences applicables	Les exigences applicables relatives à l'organisme et à son offre doivent être déterminées.
	SMQ1 Processus	Le système de management qualité doit documenter les processus relatifs au fonctionnement de l'organisme et à l'offre.
	SMQ2 Urgences	Les mesures en cas de situation critique doivent être établies de manière adaptée au contexte de l'organisme.
	SMQ3 Politique qualité	La politique qualité de l'organisme doit être établie.

SMQ4 Objectifs qualité	Les objectifs qualité doivent être établis.
SMQ5 Ressources	L'organisme doit s'assurer de la disponibilité des ressources nécessaires à une réalisation des activités planifiées conformes aux exigences en vigueur et satisfaisantes pour les parties intéressées.
Mise en œuvre Management	Dûment documentée, la réalisation des activités opérationnelles doit viser la conformité des processus et de l'offre aux exigences y relatives, engageant la responsabilité de l'organisme au travers de celle des personnes qui agissent en son nom, selon leurs domaines de compétences respectifs.
Analyse et évaluation Management	La conformité des processus et de l'offre aux exigences en vigueur doit être évaluée, ainsi que le niveau de satisfaction des parties intéressées pertinentes.
Audits	Un audit interne du système de management de la qualité doit être planifié. Les personnes mandatées doivent rapporter à la direction au sujet des démarches entreprises et de leurs résultats, lesquels doivent être traités dans le cadre du processus d'amélioration continue.
Revue de direction	L'ensemble des processus doivent être régulièrement passés en revue, et leurs entrées et sorties spécifiées.
Amélioration Management	L'amélioration continue doit être promue notamment en intégrant à la planification les mesures de maintien, de correction, de prévention, de réduction des effets indésirables, de ressourcement, d'information, de développement de l'offre et d'innovation relatives à tous les processus.

A d m i s s i o n	Communication client	L'organisme doit informer le client sur les ressources mises à sa disposition.
	Dossier client	Le dossier du client doit répondre à l'exigence de traçabilité relative au produit unique qu'est l'accompagnement auquel celui-ci participe.
	Offre d'accompagnement	L'organisme doit conseiller le client quant à l'offre d'accompagnement projetée.
	SWOT relatif à l'accompagnement	Le SWOT initie la participation de l'organisme au projet du client.
A c c o m p a g n e m e n t	Stratégie d'accompagnement	La stratégie d'accompagnement du client doit être déterminée.
	Objectifs de l'accompagnement	Les objectifs de l'accompagnement du client doivent être planifiés.
	Gestion du ressourcement du client	L'accompagnement du client dans la maîtrise de son propre processus de ressourcement doit être assuré, ainsi que le soutien aux partenaires qui cas échéant y contribuent.
	Mise en œuvre Réalisation	L'accompagnement du client doit être documenté par des informations pertinentes consignées dans son dossier.
D é p a r t	Analyse et évaluation Réalisation	Des évaluations de l'accompagnement du client doivent être effectuées selon les exigences ou besoins avec les parties intéressées pertinentes.
	Interventions de tiers	Les interventions pertinentes de tiers avant, pendant et après l'accompagnement doivent être documentées.
	Rapport d'évaluation de l'accompagnement	Au terme de l'accompagnement, un rapport d'évaluation doit être délivré au client par l'organisme et, s'il y a lieu, par les partenaires.
	Amélioration Réalisation	Les adaptations découlant des évaluations intermédiaires doivent être planifiées et réalisées.

S u p p o r t	Ressources humaines	<p>Les ressources humaines doivent être déterminées, ainsi que les connaissances nécessaires à la mise en œuvre des processus et à l'obtention de la conformité de l'offre, et spécifiées par fonctions en termes de compétences-clés, de compétences métier et de prérequis en matière de formation.</p> <p>Le dossier du collaborateur doit répondre à l'exigence de traçabilité relative à la relation de travail qui le lie à l'organisme.</p> <p>Un concept de formation continue doit être établi de manière à pouvoir documenter la prise en compte des intérêts entrepreneuriaux de l'organisme et des besoins de ses collaborateurs.</p> <p>L'organisme doit veiller à l'établissement d'un environnement de travail approprié du point de vue des facteurs sociaux, psychologiques et physiques selon lui pertinents.</p>
	Partenariats	Le réseau de partenaires doit être développé et entretenu.
	Logistique	Les ressources logistiques doivent être déterminées pour chaque offre.
	Information	Les ressources nécessaires pour assurer la validité, la fiabilité, la disponibilité, la mise à jour, la sécurité, la traçabilité et la conservation ou élimination des données doivent être déterminées.