

|                                |                                   |                      |
|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| (logo)                         | Maîtrise des processus<br>(titre) | PR 02 (codification) |
| 29/10/2026 (date d'impression) | 1/5 (page x de y)                 | 001 (révision)       |

# Maîtrise des processus

## 1. Objet

- 1.1 Finalité
- 1.2 Domaine d'application
- 1.3 Glossaire

## 2. Responsabilité

## 3. Documents

- 3.1 Procédures
- 3.2 Instructions et enregistrements

## 4. Exigences de la norme ISO 9001 : 2026

## 5. Déroulement

- 5.1 Identification des processus
- 5.2 Cartographie des processus
- 5.3 Maîtrise des processus
- 5.4 Critères du processus
- 5.5 Etude de capacité du processus
- 5.6 Etude de la performance du processus en série
- 5.7 Qualification du processus
- 5.8 Informations documentées aux postes de travail
- 5.9 Maîtrise des modifications
- 5.10 Processus spéciaux

## Historique

|        |            |            |
|--------|------------|------------|
|        |            |            |
|        |            |            |
|        |            |            |
|        |            |            |
| Toutes | Création   | 01/01/2026 |
| Page   | Changement | Date       |

|                   |                    |                     |
|-------------------|--------------------|---------------------|
| Auteur / fonction | Vérifié / fonction | Approuvé / fonction |
| /                 | /                  | /                   |

|                                |                                   |                      |
|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| (logo)                         | Maîtrise des processus<br>(titre) | PR 02 (codification) |
| 29/10/2026 (date d'impression) | 2/5 (page x de y)                 | 001 (révision)       |

## 1. Objet

### 1.1 Finalité

La présente procédure a pour finalité de présenter les différentes actions de maîtrise des processus.

### 1.2 Domaine d'application

Cette procédure s'applique à tous les processus dans notre entreprise. Les enjeux externes et internes pertinents pour le SMQ et les actions face aux risques identifiés et opportunités d'améliorations trouvées sont pris en compte.

### 1.3 Glossaire

SMQ: système de management de la qualité

## 2. Responsabilité

Le responsable production a l'autorité de l'écriture et de la mise à jour de cette procédure. Il est garant de son application. Le chef de projet est responsable de l'industrialisation d'un nouveau produit et des processus utilisés. Chaque pilote de processus doit respecter les aspects de cette procédure. L'autorité pour décider de la fréquence des revues de processus revient à chaque pilote.

## 3. Documents

### 3.1 Procédures

Modifications  
Maîtrise opérationnelle  
Risques  
Conception et développement  
Prestataires externes

### 3.2 Instructions et enregistrements

Compte rendu revue de processus  
Fiche de processus  
Fiche de poste  
Liste des processus

## 4. Exigences de la norme ISO 9001 : 2026

§ 4.4.1 Etablir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer en continu un SMQ et les processus nécessaires et leurs interactions en accord avec les exigences de l'ISO 9001 version 2026.

Déterminer les processus nécessaires au SMQ et leur application et :

|                   |                    |                     |
|-------------------|--------------------|---------------------|
| Auteur / fonction | Vérifié / fonction | Approuvé / fonction |
| /                 | /                  | /                   |

|                                |                                   |                      |
|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| (logo)                         | Maîtrise des processus<br>(titre) | PR 02 (codification) |
| 29/10/2026 (date d'impression) | 3/5 (page x de y)                 | 001 (révision)       |

- déterminer les éléments d'entrée et de sortie
- déterminer la séquence et l'interaction
- déterminer et appliquer critères et les méthodes nécessaires pour assurer le fonctionnement et la maîtrise des processus
- déterminer les ressources nécessaires et s'assurer de leur disponibilité
- attribuer les responsabilités et autorités
- traiter les risques et opportunités
- évaluer ces processus et mettre en œuvre tous les changements
- améliorer les processus et le SMQ

§ 4.4.2 Tenir disponibles les informations documentées nécessaires au fonctionnement des processus et les tenir disponibles comme preuve qu'ils sont mis en œuvre comme prévu.

§ 7.1.3, 7.1.4 Déterminer, fournir et maintenir l'infrastructure et pérenniser l'environnement nécessaires à la mise en œuvre de ses processus et l'obtention de la conformité des produits et services.

§ 7.1.6 Déterminer les connaissances nécessaires à la mise en œuvre de ses processus et à l'atteinte des résultats attendus du SMQ.

§ 8.3.1 Etablir, mettre en œuvre et tenir à jour un processus de conception et développement approprié.

§ 8.4.1 S'assurer que les processus, produits et services fournis par des prestataires externes sont conformes aux exigences.

Déterminer la maîtrise devant être appliquée aux processus, produits et services fournis par les prestataires externes.

§ 8.5.1 f) Valider l'aptitude des processus à obtenir les résultats attendus, lorsque les éléments de sortie ne peuvent pas être vérifiés a posteriori.

## 5. Déroulement

### 5.1 Identification des processus

Les processus dans notre entreprise (cf. la Liste des processus) sont classés en trois types :

- management
- réalisation
- support

Chaque processus est identifié par son titre (avec verbe pour montrer la finalité), son pilote, ses entrées, ses sorties, ses informations documentées, ses ressources, ses contraintes, ses objectifs et indicateurs, ses liens avec les autres processus, ses risques et opportunités d'amélioration. Plus de détails dans la procédure Risques.

### 5.2 Cartographie des processus

|                   |                    |                     |
|-------------------|--------------------|---------------------|
| Auteur / fonction | Vérifié / fonction | Approuvé / fonction |
| /                 | /                  | /                   |

|                                |                                   |                      |
|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| (logo)                         | Maîtrise des processus<br>(titre) | PR 02 (codification) |
| 29/10/2026 (date d'impression) | 4/5 (page x de y)                 | 001 (révision)       |

La cartographie des processus de notre entreprise nous permet d'obtenir une vision globale, d'identifier les clients des processus, les flux et les interactions.

### 5.3 Maîtrise des processus

Chaque pilote de processus est responsable de la performance de son processus. Depuis la politique qualité de notre entreprise les objectifs qualité sont définis. La performance de chaque processus est suivie à l'aide de quelques indicateurs clés, cf. la Fiche de processus. Quand un processus est externalisé sa conformité est surveillée. Plus de détails dans la procédure Prestataires externes. Chaque pilote réunit régulièrement les acteurs du processus (cf. Compte rendu revue de processus) pour faire un point sur la situation, évaluer si sont apparus de nouveaux risques, discuter des dernières suggestions et trouver des opportunités d'amélioration. Plus de détails dans la procédure Maîtrise opérationnelle.

### 5.4 Critères du processus

Les critères de performance sont déterminés par le pilote du processus, le responsable qualité et les acteurs du processus sur la base de l'analyse des :

- spécifications du client (cahier des charges)
- attentes du client
- contraintes internes de la production (capacité de production et équipements technologiques existants)
- résultats des études AMDEC
- résultats d'études statistiques de processus similaires
- exigences spécifiques qualité (plan de surveillance)

Le plan de surveillance définit les éléments applicables pour chaque opération et étape du processus, les moyens d'inspection (surveillance et mesure) utilisés pour le produit et le processus, les méthodes et critères, les actions à mettre en place, cf. la Fiche de poste.

### 5.5 Etude de capabilité du processus

Avant l'introduction d'un nouveau processus une étude de capabilité est réalisée sur une période de une à trois semaines de production. Plus de détails dans la procédure Conception et développement.

### 5.6 Etude de la performance du processus en série

La performance du processus (stabilité et capabilité) pendant la production en série est surveillée par un suivi statistique du processus au moyen de cartes de contrôle et d'un histogramme.

### 5.7 Qualification du processus

Tout nouveau processus est soumis à un audit de qualification. Cet audit vérifie que toutes les exigences du SMQ sont respectées, que le processus est stable et que les indicateurs des objectifs qualité seront atteints.

### 5.8 Informations documentées aux postes de travail

|                   |                    |                     |
|-------------------|--------------------|---------------------|
| Auteur / fonction | Vérifié / fonction | Approuvé / fonction |
| /                 | /                  | /                   |

|                                |                                   |                      |
|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| (logo)                         | Maîtrise des processus<br>(titre) | PR 02 (codification) |
| 29/10/2026 (date d'impression) | 5/5 (page x de y)                 | 001 (révision)       |

Pour garantir des processus stables et des produits conformes le personnel dispose aux postes de travail des informations documentées adéquates, comme fiches de poste, instructions et modes opératoires. Ces informations documentées sont affichées sur chaque poste de travail de manière appropriée.

## 5.9 Maîtrise des modifications

Toute modification suit des règles strictes pour garantir la performance des processus en toutes circonstances. Plus de détails dans la procédure Modifications.

### 5.10 Processus spéciaux

Un processus spécial est celui pour lequel les éléments de sortie ne peuvent pas être vérifiés par des moyens d'inspection traditionnels. C'est le cas quand il faut réaliser des tests destructifs ou quand l'inspection ne peut être réalisée qu'après livraison.

|                   |                    |                     |
|-------------------|--------------------|---------------------|
| Auteur / fonction | Vérifié / fonction | Approuvé / fonction |
| /                 | /                  | /                   |