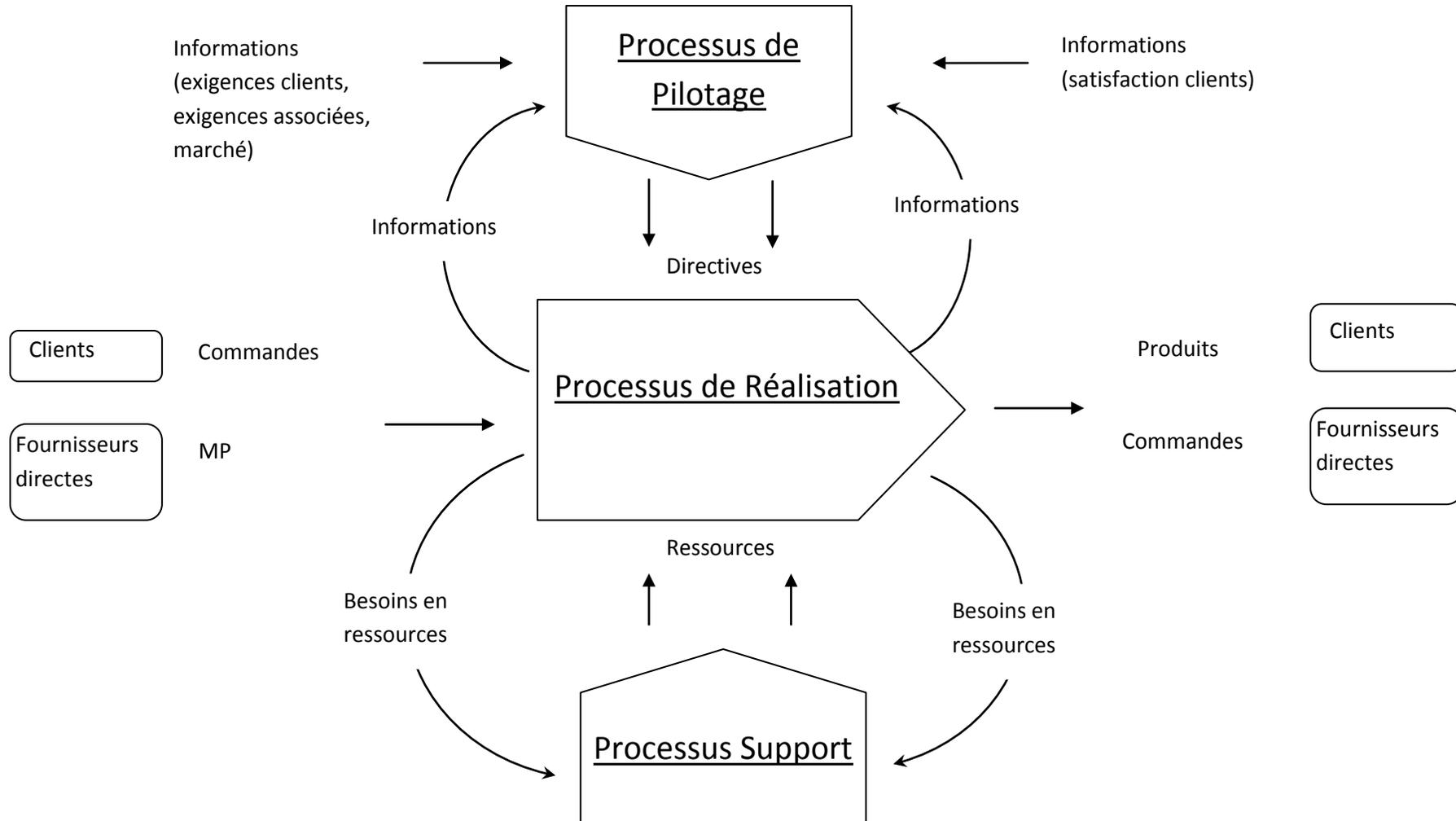


Macro-Processus de l'entreprise

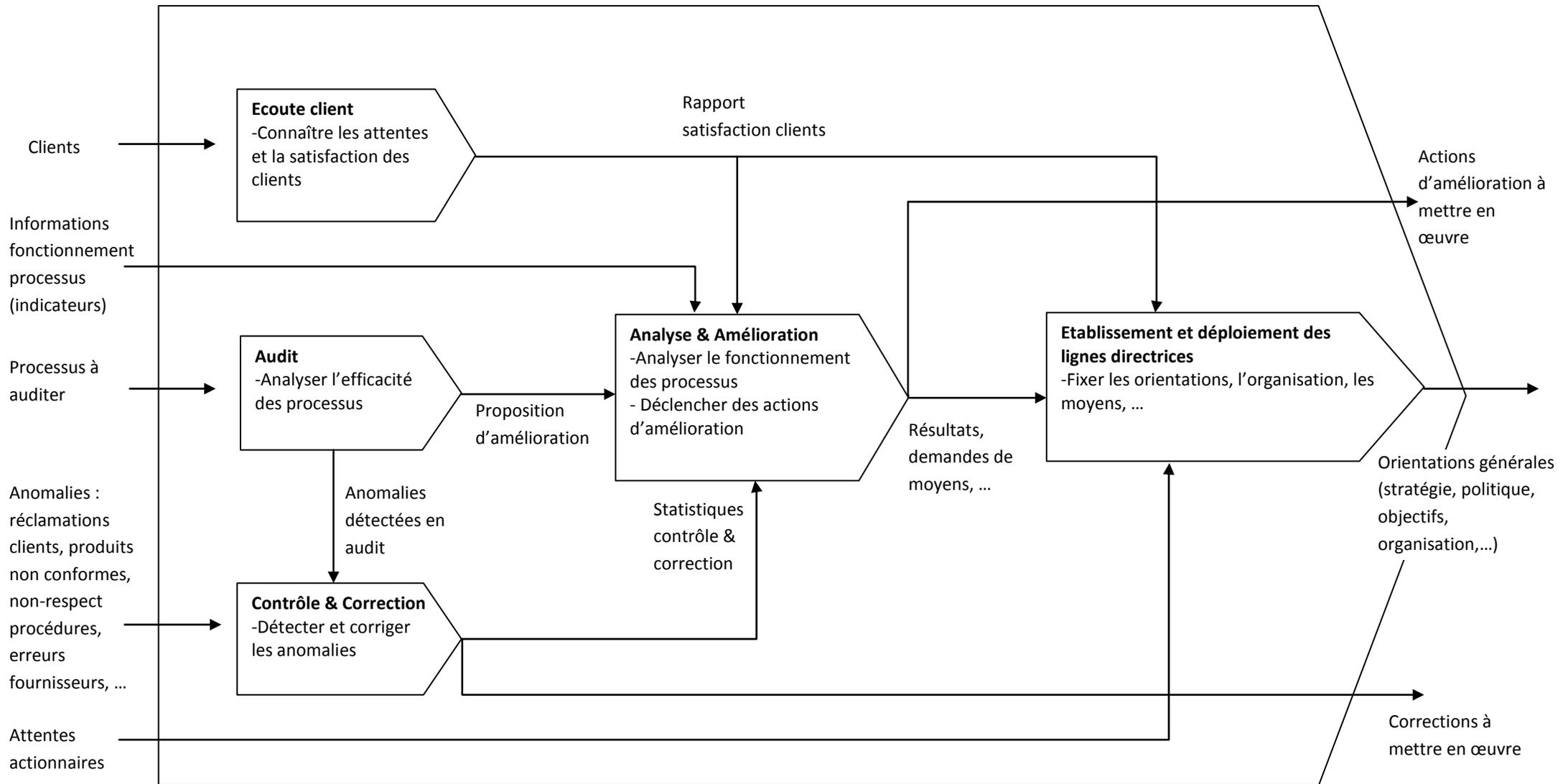


L'interaction entre les trois types de processus

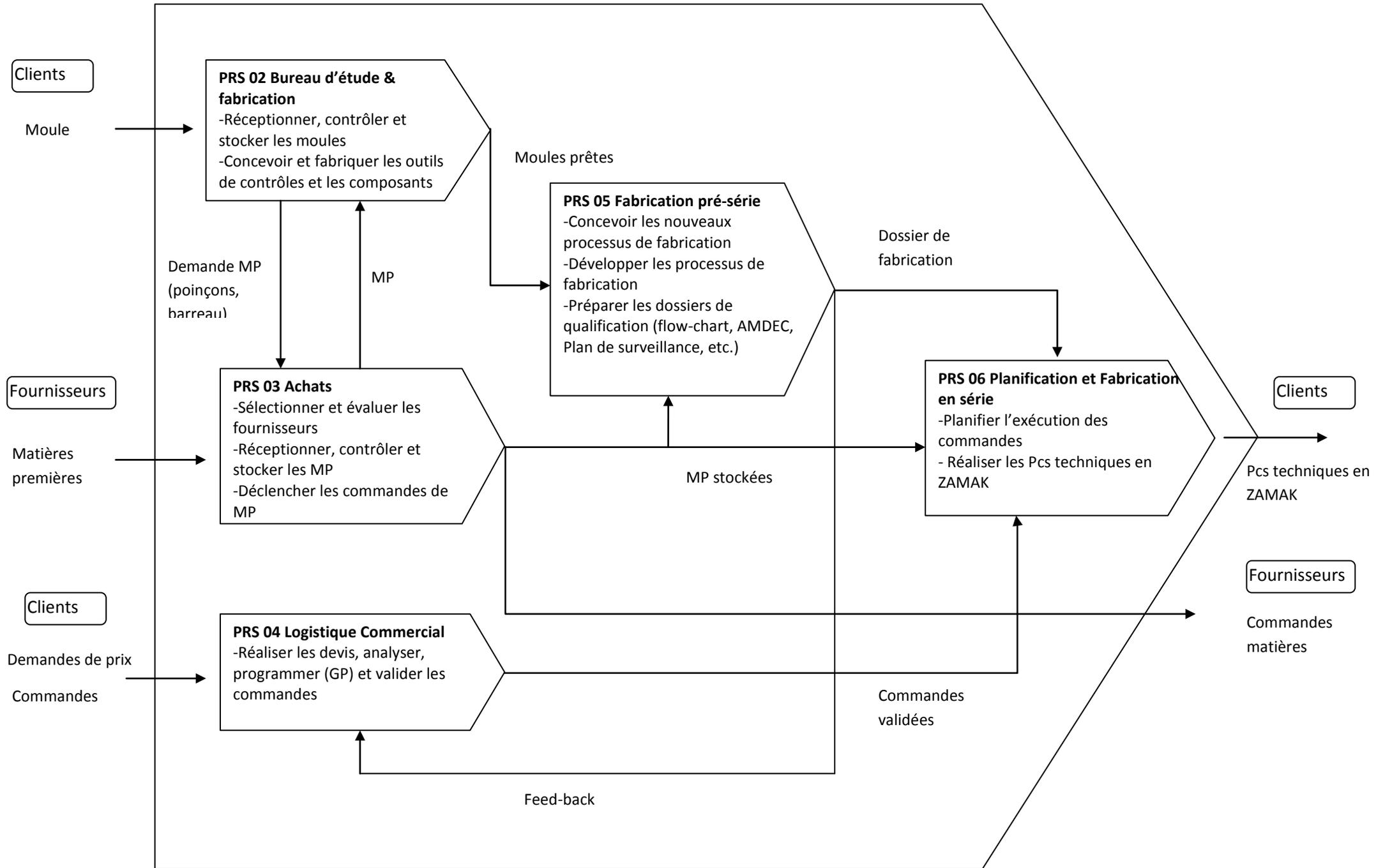
Le schéma ci-dessous symbolise l'interaction entre les trois types de processus :



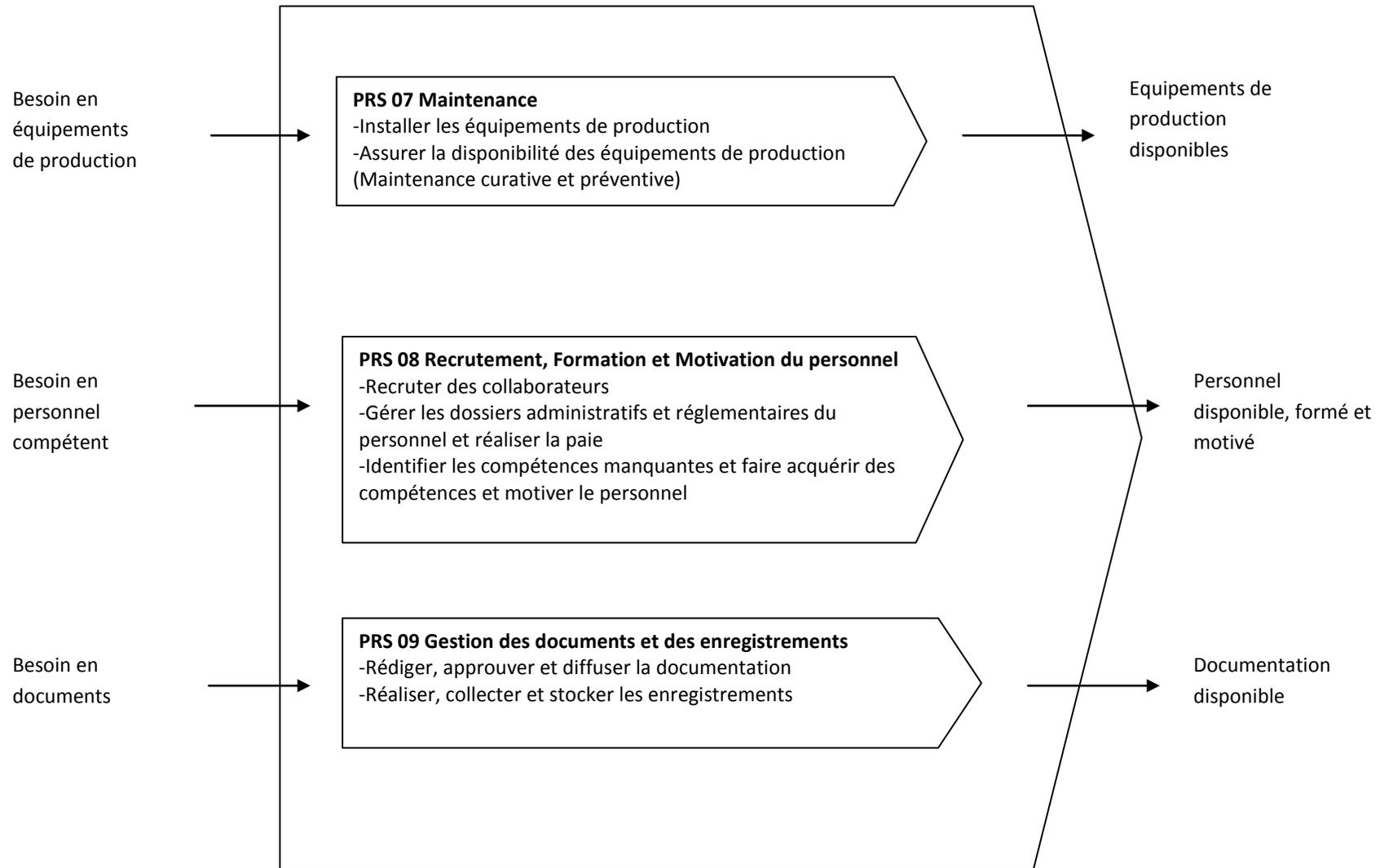
PROCESSUS DE PILOTAGE : PRS 01 Pilotage de l'entreprise



Processus élémentaires de réalisation



Processus élémentaires de support



Processus de Pilotage	Activités (sous-processus)	Indicateurs de performance	Exigences ISO/TS 16949 : 2009
PRS 01 Pilotage de l'entreprise	Etablissement et déploiement des lignes directrices Fixer les orientations, l'organisation, les moyens, ...	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de rentabilité de l'entreprise (kg/h travaillée) - Evolution du carnet de commande (kg livré /mois) - Taux d'objectifs atteints - Taux de satisfaction clients 	<u>4.1 Exigences générales</u> <u>4.1.1 Exigences générales — Supplément</u> <u>5.1 Engagement de la direction</u> <u>5.1.1 Efficience des processus</u> <u>5.2 Écoute client</u> <u>5.3 Politique qualité</u> <u>5.4.1 Objectifs qualité</u> <u>5.4.1.1 Objectifs qualité — Supplément</u> <u>5.4.2 Planification du système de management de la qualité</u> <u>5.5.1 Responsabilité et autorité</u> <u>5.5.1.1 Responsabilité en matière de qualité</u> <u>5.5.2 Représentant de la direction</u> <u>5.5.2.1 Représentant du client</u> <u>5.5.3 Communication interne</u> <u>5.6 Revue de direction</u> <u>5.6.1.1 Performance du système de management de la qualité</u> <u>5.6.2 Éléments d'entrée de la revue</u> <u>5.6.2.1 Éléments d'entrée de la revue — Supplément</u> <u>5.6.3 Éléments de sortie de la revue</u> <u>6.1 Mise à disposition des ressources</u> <u>6.3 Infrastructures</u> <u>6.3.1 Planification des usines, des installations et des équipements</u> <u>6.3.2 Plans d'urgence</u> <u>6.4 Environnement de travail</u> <u>6.4.1 Sécurité du personnel pour atteindre la conformité aux exigences relatives au produit</u> <u>7.1 Planification de la réalisation du produit (a)</u> <u>7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service (a)</u>
	Ecoute client Connaître les attentes et la satisfaction des clients		<u>7.2.3 Communication avec les clients</u> <u>7.2.3.1 Communication avec les clients — Supplément</u> <u>7.5.1.7 Retour d'information des prestations de service après livraison</u> <u>8.3.4 Dérogation accordée par le client</u> <u>8.2.1 Satisfaction du client</u> <u>8.3.3 Information du client</u> <u>7.5.1.8 Accord avec le client concernant les prestations de service après livraison</u>
	Contrôle & Correction Détecter et corriger les anomalies		<u>7.1 Planification de la réalisation du produit (c + d)</u> <u>7.2.1.1 Identification des caractéristiques spéciales du client</u> <u>7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service (e + f)</u> <u>7.5.1.2 Instructions de travail</u> <u>7.5.4.1 Outillage de production appartenant au client</u> <u>7.6 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure</u>

			<u>7.6.1 Analyse du système de mesure</u> <u>7.6.2 Enregistrements des étalonnages et vérifications</u> <u>7.6.3.1 Laboratoire interne</u> <u>7.6.3.2 Laboratoire externe</u> <u>8.2.4 Surveillance et mesure du produit</u> <u>8.2.4.1 Contrôle des dimensions et essais fonctionnels (sous demande client)</u> <u>8.2.4.2 Pièces d'aspect (b + c)</u> <u>8.3 Maîtrise du produit non conforme</u> <u>8.3.1 Maîtrise du produit non conforme — Supplément</u> <u>8.3.2 Maîtrise du produit retouché</u> <u>8.5.2 Action corrective</u> <u>8.5.2.1 Résolution de problèmes</u> <u>8.5.2.2 Dispositif anti-erreurs</u> <u>8.5.2.3 Impact des actions correctives</u> <u>8.5.2.4 Essais/Analyse du produit rejeté</u> <u>8.5.3 Action préventive</u>
	Audit Analyser l'efficacité des processus		<u>8.2.2 Audit interne</u> <u>8.2.2.1 Audit du système de management de la qualité</u> <u>8.2.2.2 Audit des processus de fabrication</u> <u>8.2.2.3 Audit produit</u> <u>8.2.2.4 Planification des audits internes</u> <u>8.2.2.5 Qualification des auditeurs internes</u> <u>8.2.3 Surveillance et mesure des processus</u>
	Analyse & Amélioration -Analyser le fonctionnement des processus -Déclencher des actions d'amélioration		<u>8.1 Généralités</u> <u>8.2.1.1 Satisfaction du client — Supplément</u> <u>8.2.3 Surveillance et mesure des processus</u> <u>8.4 Analyse de données</u> <u>8.5.3 Action préventive</u> <u>8.5.1 Amélioration continue</u> <u>8.5.1.1 Amélioration continue de l'organisme</u> <u>8.5.2 Action corrective</u> <u>8.4.1 Analyse et utilisation des données</u>
Processus de Réalisation	Activités	Indicateurs de performance	Exigences ISO/TS 16949 : 2009
PRS 02 Bureau d'étude & fabrication	-Réceptionner, contrôler, maintenir et et stocker les moules -Concevoir et fabriquer les outils de contrôles et les composants des moules -Gestion des outillages des moules	-Taux d'arrêt production dû aux maintenances moule (A)	<u>7.5.4.1 Outillage de production appartenant au client</u> <u>7.5.1.5 Gestion des outillages de production</u> <u>7.5.4 Propriété du client (moule)</u> <u>4.2.3.1 Spécifications techniques</u>
PRS 03 Achats	-Sélectionner et évaluer les fournisseurs -Réceptionner, contrôler et stocker les MP -Déclencher les commandes de MP	- Conformité livraisons (nombre de livraison NC / total livraison) - Qualité fournitures (nombre pcs NC / total pcs achetées)	<u>7.4.1 Processus d'achats</u> <u>7.4.1.1 Conformité aux exigences légales et réglementaires</u> <u>7.4.1.2 Développement du système de management de la qualité des fournisseurs</u> <u>7.4.1.3 Sources d'approvisionnement approuvées par le client</u> <u>7.4.2 Informations relatives aux achats</u> <u>7.4.3 Vérification du produit acheté</u> <u>7.4.3.1 Conformité aux exigences du produit réceptionné</u> <u>7.4.3.2 Suivi du fournisseur</u> <u>8.2.4.2 Pièces d'aspect (a + b)</u>
PRS 04	-Réaliser les devis,	- Ponctualité livraison	<u>7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit</u>

Logistique Commercial	analyser, programmer (GP) et valider les commandes		<u>7.2.1.1 Identification des caractéristiques spéciales du client</u> <u>7.2.2.1 Revue des exigences relatives au produit — Supplément</u> <u>7.2.2 Revue des exigences relatives au produit (revue du contrat)</u> <u>7.2.2.2 Étude de faisabilité de la fabrication par l'organisme</u>
PRS 05 Fabrication pré-série	-Concevoir les nouveaux processus de fabrication -Développer les processus de fabrication -Préparer les dossiers de qualification (flow-chart, Gammes de contrôles, AMDEC, Plan de surveillance, etc.)	- Taux de réussite des nouveaux projets (Nbr d'articles lancés du premier coup / Nbr total des nouveaux articles)	<u>7.1 Planification de la réalisation du produit (b)</u> <u>7.1.1 Planification de la réalisation du produit — Supplément</u> <u>7.2.1.1 Identification des caractéristiques spéciales du client</u> <u>7.3.1 Planification de la conception et du développement</u> <u>7.3.1.1 Approche pluridisciplinaire</u> <u>7.3.2.2 Éléments d'entrée de la conception du processus de fabrication</u> <u>7.3.2.3 Caractéristiques spéciales</u> <u>7.3.3.2 Éléments de sortie de la conception du processus de fabrication</u> <u>7.3.4 Revue de la conception et du développement</u> <u>7.3.4.1 Surveillance</u> <u>7.3.5 Vérification de la conception et du développement</u> <u>7.3.6 Validation de la conception et du développement</u> <u>7.3.6.1 Validation de la conception et du développement — Supplément</u> <u>7.3.6.2 Programme de prototypes</u> <u>7.3.6.3 Processus d'acceptation du produit</u> <u>7.3.7 Maîtrise des modifications de la conception et du développement</u> <u>7.5.1.1 Plan de surveillance</u> <u>8.1.1 Identification des outils statistiques</u> <u>8.1.2 Connaissance des concepts statistiques de base</u> <u>8.5.1.2 Amélioration des processus de fabrication</u> <u>8.2.3.1 Surveillance et mesure des processus de fabrication</u>
PRS 06 Planification et Fabrication en série	-Planifier l'exécution des commandes - Réaliser les Pcs techniques en ZAMAK	- Ponctualité livraison - Efficience production - NCIF/10T produits - NCIM/10T produits -TRI(%) -TRE (ppm)	<u>6.4 Environnement de travail</u> <u>6.4.1 Sécurité du personnel pour atteindre la conformité aux exigences relatives au produit</u> <u>6.4.2 Propreté des locaux</u> <u>7.1 Planification de la réalisation du produit</u> <u>8.2.4.2 Pièces d'aspect (a + d)</u> <u>7.1.2 Critères d'acceptation</u> <u>7.1.3 Confidentialité</u> <u>7.1.4 Maîtrise des modifications</u> <u>7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service</u> <u>7.5.1.2 Instructions de travail</u> <u>7.5.1.3 Vérification de la mise en état des postes de travail</u> <u>7.5.1.6 Ordonnancement de la production</u> <u>7.5.2 Validation des processus de production et de préparation du service</u> <u>7.5.2.1 Validation des processus de production et de préparation du service — Supplément</u> <u>7.5.3 Identification et traçabilité</u> <u>7.5.3.1 Identification et traçabilité — Supplément</u>

			<u>7.5.5 Préservation du produit</u> <u>7.5.5.1 Conditions de stockage et gestion des stocks</u> <u>7.1.1 Planification de la réalisation du produit — Supplément</u>
Processus Support	Activités	Indicateurs de performance	Exigences ISO/TS 16949 : 2009
PRS 07 Maintenance	<ul style="list-style-type: none"> -Installer les équipements de production -Assurer la disponibilité des équipements de production (Maintenance curative et préventive) 	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de Non disponibilité des machines - Durée moyenne de changement d'une moule 	<u>7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service (c)</u> <u>7.5.1.4 Maintenance préventive et maintenance prédictive</u>
PRS 08 Recrutement, Formation et Motivation du personnel	<ul style="list-style-type: none"> -Recruter des collaborateurs -Gérer les dossiers administratifs et réglementaires du personnel et réaliser la paie -Identifier les compétences manquantes et faire acquérir des compétences et motiver le personnel 	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de Formation (%) - Taux de polyvalence (%) - Taux de personnel reçu une prime de productivité/qualité 	<u>6.2.1 Généralités</u> <u>6.2.2 Compétence, formation, et sensibilisation</u> <u>6.2.2.1 Compétences en conception de produit</u> <u>6.2.2.2 Formation</u> <u>6.2.2.3 Formation sur le poste de travail</u> <u>8.1.2 Connaissance des concepts statistiques de base</u> <u>6.2.2.4 Motivation et responsabilisation du personnel</u>
PRS 09 Gestion des documents et des enregistrements	<ul style="list-style-type: none"> -Rédiger, approuver et diffuser la documentation -Réaliser, collecter et stocker les enregistrements 	<ul style="list-style-type: none"> - NCI&E dû à la gestion documentaire 	<u>4.2.1 Généralités</u> <u>4.2.2 Manuel qualité</u> <u>4.2.3 Maîtrise des documents</u> <u>4.2.4 Maîtrise des enregistrements</u> <u>4.2.4.1 Conservation des enregistrements</u> <u>6.2.2 Compétence, formation, et sensibilisation (e)</u> <u>7.1 Planification de la réalisation du produit (d)</u>