

FICHE PROCESSUS

PM-01 — Pilotage stratégique et revue de direction

Code processus	PM-01
Intitulé	Pilotage stratégique et revue de direction
Famille	Processus de management
Pilote	Directeur Général
Suppléant	Responsable Qualité
Clauses ISO 9001:2015	§ 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 9.1.3, 9.3, 10.3
Périodicité	Cycle annuel avec revues trimestrielles intermédiaires
Version / Date	V1.0 — Avril 2026

1. Finalité et enjeux

Le processus PM-01 définit la stratégie qualité de MétalloForge SAS et pilote l'ensemble du Système de Management de la Qualité. Il constitue le processus chapeau qui oriente, alimente et arbitre tous les autres processus.

Il a pour finalité de :

- Fixer le cap stratégique du SMQ en alignement avec la vision de l'entreprise
- Déterminer les enjeux internes et externes pertinents (contexte § 4.1)
- Identifier les parties intéressées et leurs exigences (§ 4.2)
- Définir la politique qualité et les objectifs mesurables (§ 5.2, 6.2)
- Allouer les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires
- Surveiller la performance globale du SMQ et décider des actions d'amélioration

2. Données d'entrée et données de sortie

Données d'entrée	Données de sortie
<ul style="list-style-type: none"> • Contexte économique et marché (veille) • Exigences clients stratégiques (Tier 2 auto, aéro) • Exigences légales et réglementaires applicables • Retours des revues de processus (tous processus) • Résultats d'audits internes et externes • Indicateurs consolidés du SMQ • Réclamations et satisfaction client (via PM-03) • Non-conformités majeures et actions correctives (via PM-02) 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique qualité signée par la Direction • Objectifs qualité mesurables et déclinés par processus • Plan stratégique qualité annuel • Budget SMQ validé et alloué • Plan de formation stratégique • Décisions d'investissement (équipements, logiciels) • Compte-rendu de revue de direction (§ 9.3) • Actions correctives et préventives arbitrées

Données d'entrée	Données de sortie
<ul style="list-style-type: none"> Analyse des risques et opportunités Bilan des ressources (RH, équipements, budget) 	<ul style="list-style-type: none"> Mandats donnés aux pilotes de processus Communication interne (vision, politique, résultats)

3. Ressources nécessaires

Ressources humaines	Ressources matérielles	Ressources documentaires
<ul style="list-style-type: none"> Directeur Général (pilote) Responsable Qualité (suppléant, animateur) Pilotes des 8 autres processus (contributeurs) Consultant externe SMQ (phase déploiement) Auditeur externe (certification) 	<ul style="list-style-type: none"> Salle de réunion dédiée aux revues Outil de pilotage (tableau de bord Excel / Power BI) Logiciel GED pour documents SMQ ERP Sage 100 (extraction indicateurs) Système de communication interne 	<ul style="list-style-type: none"> Manuel Qualité (MQ-001) Politique Qualité (POL-001) Analyse du contexte (CTX-001) Objectifs qualité (OBJ-001) Procédure revue de direction (PROC-003) Cartographie des processus (CART-001)

4. Compétences requises

Fonction	Compétences requises	Mode d'acquisition / maintien
Directeur Général	Vision stratégique, lecture d'indicateurs SMQ, leadership qualité, connaissance générale ISO 9001	Formation initiale 2 jours ISO 9001 pour dirigeants + veille annuelle
Responsable Qualité	Expertise ISO 9001, animation de revue, analyse de risques, communication	Formation auditeur IRCA ou équivalent + 3 ans d'expérience minimum
Pilotes de processus	Maîtrise de leur processus, lecture d'indicateurs, conduite d'actions d'amélioration	Formation interne 1 jour "pilote de processus" + accompagnement 3 mois

5. Interactions avec les autres processus

Processus lié	Sens	Nature de l'échange
Tous les processus	↓ Aval	Politique qualité, objectifs, ressources allouées, mandats donnés aux pilotes
PM-02 Amélioration continue	↑ Amont	Bilan annuel des risques, actions correctives, indicateurs consolidés
PM-03 Écoute client	↑ Amont	Bilan satisfaction client, réclamations majeures
Tous les	↑ Amont	Comptes-rendus de revues de processus, indicateurs et

Processus lié	Sens	Nature de l'échange
processus		propositions d'amélioration

6. Indicateurs de performance (KPI)

Les indicateurs ci-dessous permettent de piloter et mesurer la performance du processus PM-01. Ils sont consolidés dans le tableau de bord du Directeur Général.

Indicateur (KPI)	Formule de calcul	Cible	Fréquence	Responsable
Taux d'atteinte des objectifs qualité annuels	Nb objectifs atteints / Nb objectifs fixés	≥ 85 %	Annuelle	DG
Taux de réalisation de la revue de direction	1 revue formalisée/an avec CR signé	100 %	Annuelle	Resp. Qualité
Taux de réalisation des actions issues de la revue	Actions soldées / Actions décidées	≥ 90 %	Trimestrielle	Resp. Qualité
Délai moyen de traitement des décisions stratégiques	Date décision → Date mise en œuvre	≤ 90 jours	Trimestrielle	DG
Taux de connaissance de la politique qualité (audit interne)	Salariés informés / Effectif total	≥ 95 %	Annuelle	Resp. Qualité
Taux de couverture des parties intéressées identifiées	PI avec plan d'action / PI identifiées	100 % critiques	Annuelle	DG + Resp. Q.

7. Risques identifiés et maîtrise

Analyse conforme à l'exigence § 6.1 de la norme. Matrice révisée annuellement lors de la revue de direction.

Risque identifié	Probabilité	Impact	Action de maîtrise
Politique qualité déconnectée des enjeux réels (document de façade)	Moyenne	Fort	Revue annuelle DG + pilotes, croisement avec objectifs business
Objectifs non atteints par manque de ressources allouées	Moyenne	Fort	Budgétisation SMQ formelle en début d'année, reporting trimestriel
Départ du Directeur Général sans relais SMQ (entreprise familiale)	Faible	Critique	Formation du suppléant, documentation de la gouvernance qualité
Revue de direction bâclée ou	Moyenne	Fort	Date bloquée 12 mois à

Risque identifié	Probabilité	Impact	Action de maîtrise
reportée (exigence non respectée)			l'avance, ordre du jour type, CR obligatoire
Communication interne insuffisante (personnel ignore la politique)	Forte	Moyen	Plan de communication formalisé (affichage, intranet, réunions d'équipe)

8. Opportunités d'amélioration

- Renforcer le leadership qualité de la Direction via une gouvernance formalisée
- Aligner la stratégie qualité avec l'ambition de certification EN 9100 à 3 ans
- Valoriser la démarche qualité auprès des clients Tier 1 aéronautique comme différenciateur commercial
- Utiliser la revue de direction comme outil de cohésion interne et de mobilisation
- Capitaliser sur la certification ISO 9001 pour préparer la future certification IATF 16949 si marché automobile s'intensifie

9. Points critiques à surveiller

- Cohérence entre la politique qualité affichée et les arbitrages réels de la Direction (budget, priorités opérationnelles)
- Implication continue du Directeur Général (leadership démontré, § 5.1) et non délégation complète au Responsable Qualité
- Qualité du compte-rendu de revue de direction : doit couvrir les 15 entrées et 8 sorties exigées par le § 9.3
- Traçabilité des décisions stratégiques et suivi effectif de leur mise en œuvre
- Diffusion et compréhension de la politique qualité par l'ensemble du personnel

10. Documents associés

Documents du SMQ rattachés directement au processus PM-01. Référencement croisé avec le Document Master List (DML).

Code	Document	Type	Statut initial
MQ-001	Manuel Qualité	Manuel	À créer
POL-001	Politique Qualité	Politique	À créer
CTX-001	Analyse du contexte et parties intéressées	Analyse	À créer
OBJ-001	Objectifs qualité annuels et plan d'action	Plan	À créer
PER-001	Domaine d'application du SMQ	Document	À créer
PROC-003	Procédure Revue de direction	Procédure	À créer
ENR-RD-001	Compte-rendu de revue de direction	Enregistreme	À créer

Code	Document	Type	Statut initial
	(template)	nt	

11. Logigramme du processus

Le logigramme ci-dessous présente le déroulement opérationnel annuel du processus PM-01, depuis l'analyse du contexte jusqu'à la revue de direction.

Logigramme PM-01 — Pilotage stratégique et revue de direction

MétalloForge SAS — Processus de management
 Pilote : Direction Générale • Conformité ISO 9001:2015 § 5, 6.2, 9.3

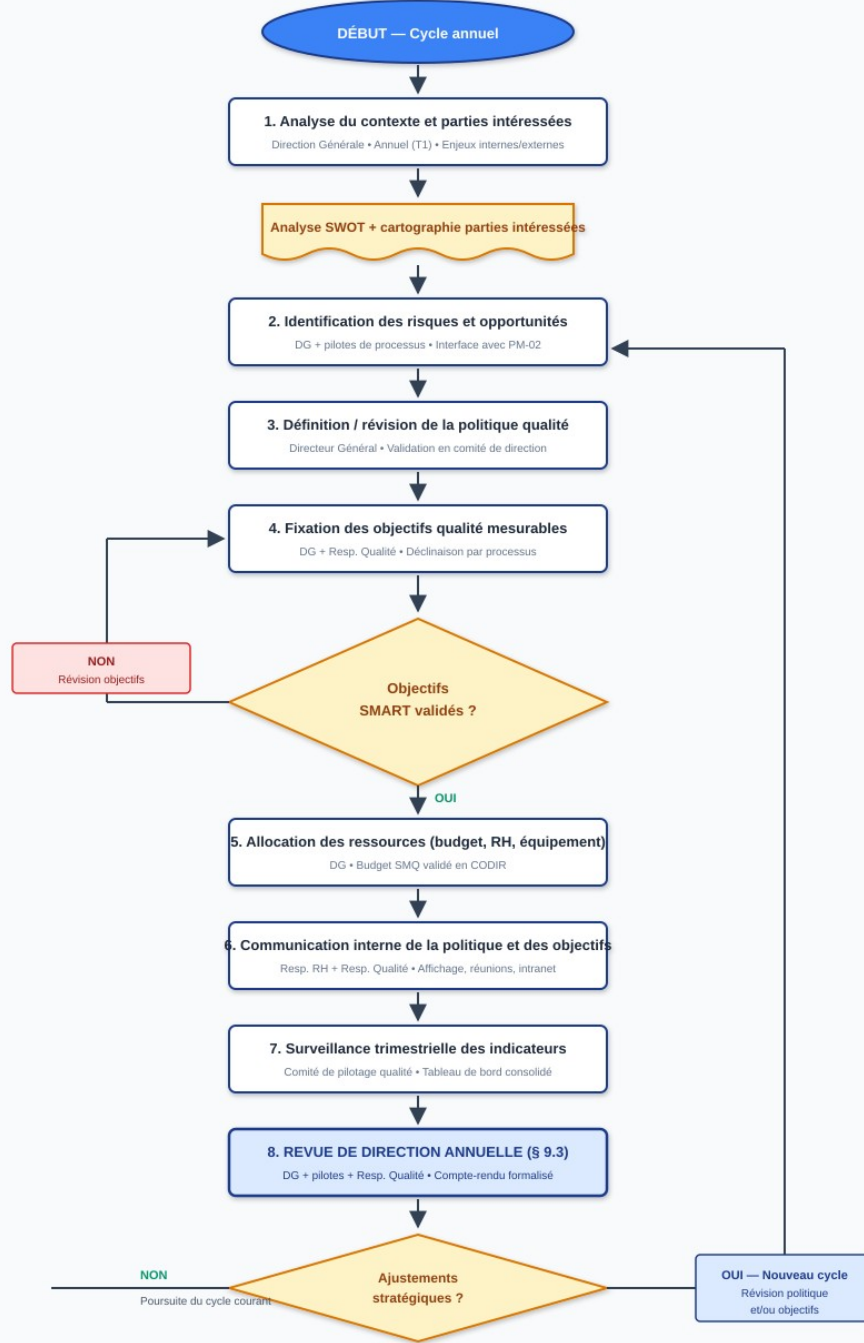


Figure — Logigramme du processus PM-01

12. Validation et approbation

Action	Nom et fonction	Date	Signature
Rédigé par	Responsable Qualité	___/___/___	
Vérifié par	Comité de pilotage qualité	___/___/___	
Approuvé par	Directeur Général	___/___/___	

Document généré par QMS Architect AI — Conforme ISO 9001:2015