



**MINISTÈRE
DES ARMÉES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Armée de l'Air et de l'Espace
Service industriel de l'aéronautique

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Référence :

25-0101/SIAé/DS/BQ/NP

Version 1

Date : 08/07/2025

CCTP pour les sites de

AB

BX

BR

CF

CP

DS



(1) cocher les cases correspondantes

OBJET

Revue de processus 2025 pour la couverture des exigences des normes ISO 9001 et EN 9100/9110 sur le site de la direction du SIAé à Arcueil

Référence documentaires éventuelles : P/SIAé/M/009 « Décrire, surveiller et améliorer les processus »

Résumé

Le présent document définit les exigences particulières pour la réalisation de revues de processus, la mise à jour des fiches processus le nécessitant et la préparation de la revue de direction au profit de la direction du Service Industriel de l'Aéronautique pour l'année 2026.

Mots-clés : Processus – Revues – Certification

Visé par

Le rédacteur, chef de bureau
qualité SIAé/DS
D. BENIZRI

Vérifié par

Sous-directeur des Achats SIAé/DS
Patrick FINOTTO

Approuvé par

Directeur du SIAé
IGA HC Yannick CAILLIEZ

- SYNTHESE DES MODIFICATIONS SUCCESSIVES -

Ind.	Date	§ modifié	Synthèse et justification de la modification
1	08/07/25		Version initiale

Sommaire

1	Objet.....	5
2	Documents et terminologie.....	5
2.1	Documents de référence.....	5
3	Exigences de résultats techniques.....	5
3.1	Nature et objectif de la prestation	5
3.2	Exigences particulières	6
3.2.1	Déroulement des revues de processus	7
3.2.2	Exigences liées aux sites.....	8
3.2.3	Mesures d'hygiène et de sécurité	9
3.2.3.1	Généralités	9
3.2.3.2	Plan de prévention.....	10
3.2.3.3	Délai nécessaire	10
3.3	Exigences d'assurance de résultat	10
3.4	Conditions de livraison	10
4	Exigences de management et d'assurance de la qualité.....	10
5	Conditions d'admission.....	10
6	Interface client - fournisseur	11
7	Liste des processus à passer en revue.....	11
7.1	Cartographie des processus du SIAé	11
7.2	Liste des processus du SIAé à passer en revue de processus	12
8	Informations et supports.....	12
8.1	Canevas d'une revue de processus.....	12
8.2	Déroulement.....	12
8.3	Données d'entrée	13
8.4	Données de sortie	13
9	ANNEXE	14

1 Objet

Ce CCTP définit les exigences d'une part, pour réaliser des revues des processus du système de management (SM) de la Direction du Service (DS) du Service Industriel de l'Aéronautique (SIAé) de l'exercice 2025 et d'autre part pour accompagner, le cas échéant, la mise à jour des fiches processus (FP) le nécessitant. Au regard des mises à jour des FP déjà réalisées de 2024 à 2025, il inclut également un accompagnement à la préparation de la revue de direction du SIAé programmée mi-mars 2026.

2 Terminologie et documents de référence

2.1 Terminologie

BQ : Bureau Qualité

SM : Système de Management de la qualité

FP : Fiche Processus

RP : Revue de Processus

RD : Revue de Direction

2.2 Documents de référence

- 1- Norme ISO 9000 (Systèmes de management de la qualité – principes essentiels et vocabulaire)
- 2- Norme ISO 9001 (Systèmes de management de la qualité – exigences)
- 3- Norme européenne EN 9100 (Système qualité – modèle pour l'assurance qualité dans la conception, le développement, la production, l'installation et l'exploitation)
- 4- Norme européenne EN 9110 (Système qualité – modèle pour l'assurance qualité applicable aux organismes d'entretien)
- 5- Norme européenne EN 9104 (Système de management de la qualité – Exigences applicables aux processus de certification des systèmes de management de la qualité dans le domaine aérospatial)
- 7- Manuel de management du SIAé (incluant la cartographie des processus)
- 8- Procédure P/SIAé/M/009 « Décrire, surveiller et améliorer les processus »

Nota : *les règlements et les référentiels de certification précités s'entendent à l'édition en vigueur au moment de la campagne des revues de processus.*

3 Exigences de résultats techniques

3.1 Nature et objectif de la prestation

Selon la cartographie du SIAé (cf. chapitre 7.1 de ce document), le SIAé possède deux catégories de processus :

Processus global :

Processus centralisé de 1er niveau du SM dont l'application part de la DS vers l'ensemble des Ateliers Industriels de l'Aéronautique (AIA). Selon la complexité des activités attachées à ce processus, le pilote peut décider de le décliner en plusieurs sous-processus chacun étant alors confié à un pilote.

Processus chapeau :

Processus type de 1er niveau du SM servant à cadrer et guider le processus local correspondant d'un établissement. La fiche descriptive fixe des orientations données par le management du SIAé. Le management du SIAé désigne le pilote du processus chapeau, chargé d'animer le réseau constitué des pilotes des processus locaux correspondants.

La prestation a pour objectifs :

1. La réalisation des revues des 14 processus, à savoir celle des **processus globaux** et celle des **processus chapeaux** dans le cadre de la planification de la qualité relative au SM de la DS du SIAé.
2. La mise à jour des FP des processus le nécessitant au niveau de la DS (s'en suivra le cas échéant la déclinaison sur les FP locales au niveau des AIA par les pilotes de processus locaux).
3. Deux revues initiales de processus (« Piloter une affaire » et « Planifier », issus de la stratégie du SIAé lancée en mai 2023) que le SIAé compte ajouter dans sa cartographie des processus.
4. La préparation en collaboration avec le chef du bureau qualité SIAé de la revue de direction du service pour l'exercice 2025, programmée mi-mars 2026 et qui s'inspire fortement des items évoqués lors des revues de processus.

La prestation pourra se dérouler sur le site de la DS (Fort de Montrouge à Arcueil) pour l'ensemble des réunions, qu'elles soient tenues en présentiel ou en vidéoconférence.

La revue du processus Qualité devrait avoir lieu en AIA (a priori l'AIA d'Ambérieu en Bugey), le prestataire devra donc prévoir dans son offre une option « déplacement » de 3 jours avec trajet, hôtel et repas, en sus de l'offre forfaitaire concernant la prestation globale.

3.2 Exigences particulières

Dans le déroulement de sa prestation, le titulaire ne pourra pas avoir accès à des documents classifiés. Le déroulement de la prestation ne sera pas remis en cause.

Les prestations requises dans le cadre de ce marché concernent seize revues (à raison d'une estimation de quatre revues par mois) liés à l'application des fiches processus définies par le bureau qualité sur une période se déroulant de la date de notification au 31 mars 2026 au plus tard.

Une lecture en commun du marché aura lieu sur le site de la DS du SIAé, dès la notification du marché, avec une visite des équipes pour permettre au titulaire de préparer au mieux ses interventions.

3.2.1 Déroulement des revues de processus

Le processus et l'entité à passer en revue seront définies par le BQ et la revue suivra la partie dédiée aux revues de processus de la procédure P/SIAé/M/009.

Un planning de réalisation sera défini d'un commun accord entre le titulaire et le BQ au cours de la réunion de lecture en commun. Pour chaque revue, le titulaire remettra, en préparation des revues (deux semaines avant la date de la revue) :

- le support de présentation type renseigné et rédigé en langue française, pour le faire approuver par BQ,
- l'identité de l'animateur de la revue pour les autorisations d'accès sur le site.

Nota : *un accompagnateur de la DS sera systématiquement associé à l'animateur du titulaire.*

La revue se déroulera sur un créneau de 2 à 3h la matinée ou l'après-midi, ces 2 à 3h seront consacrées à la revue du processus en salle entre l'animateur, le pilote du processus et BQ. Au début de la revue du processus, le titulaire animateur devra :

- se présenter,
- préciser l'objet et le champ d'application de la revue,
- rappeler les différents points à examiner,
- mettre au point les modalités pratiques de déroulement.

Après la réalisation de la revue, le titulaire devra rédiger un compte-rendu de revue de processus pour présenter la synthèse et ses propositions d'actions. Le début de la prestation commence à la date fixée pour la réalisation de la revue et se termine avec la remise de la présentation renseignée et du compte-rendu validé. Le suivi des plans d'actions est sous la responsabilité du responsable de processus et du BQ du SIAé.

La liste des processus à passer en revue est fournie au chapitre 7 via la cartographie des processus du SIAé.

Ces processus étant nativement évolutifs, l'animateur devra prendre en compte le dernier indice disponible des documents relatifs à ce processus. La durée d'une revue ne devra pas excéder une demi-journée (3h) dans le créneau horaire de 9h00 à 17h00 du lundi au vendredi. Aucune revue sera réalisée le lundi matin et le vendredi après-midi.

A la suite de la revue d'un processus, les processus le nécessitant feront l'objet d'une seconde réunion composée du titulaire, du pilote de processus et du chef du bureau qualité du SIAé visant à mettre à jour, les cas échéant, la FP dudit processus.

Lors de cette prestation, les données émanant des revues de processus seront concaténées par le titulaire dans un support destiné à la revue de direction du service de l'exercice 2025 qui aura lieu entre mi-mars et fin mars 2026.

La prestation débutera donc à la date de notification du marché pour s'achever au maximum le 31 mars 2026.

3.2.2 Exigences liées aux sites

Site du fort de Montrouge à Arcueil

La période pendant laquelle les interventions du titulaire peuvent avoir lieu, dans les locaux de la DS du SIAé est fixée les jours ouvrés du lundi au jeudi de 8h45 à 17h30 hors périodes de fermeture de l'établissement (1 semaine en fin d'année). Toutes les interventions en dehors de ces périodes devront faire l'objet de demande justifiée et d'un accord préalable de l'officier de sécurité (OS).

La DS du SIAé autorise les personnels du titulaire à accéder aux locaux de la DS afin de leur permettre d'exécuter les prestations prévues par le marché, pendant les périodes d'intervention définies ci-dessus. Toutefois, le titulaire doit auparavant satisfaire à toutes les obligations réglementaires de sécurité et de protection du secret en vigueur sur le site d'Arcueil, Zone Protégée (ZP) au sens de l'instruction générale interministérielle (IGI) n°1300/SGDSN/PSE/PSD sur la protection du secret de la défense nationale du 9 août 2021. En particulier, le titulaire doit effectuer, avec un préavis suffisant, toutes les demandes d'autorisation concernant ses responsables et son personnel nécessaires à l'exécution de ses prestations (demandes d'autorisation de visite, demandes d'autorisation d'accès au site pour intervention, demande de contrôle élémentaire, demande d'accès dérogatoire à l'IntraDef...). Il est tenu de formuler les premières demandes nécessaires, 10 jours avant le début de l'exécution du contrat. L'Administration se réserve le droit d'interdire l'accès à l'établissement et de demander le remplacement immédiat des personnes jugées par elle indésirables sans être tenue de fournir des explications.

L'emploi de personnel de nationalité étrangère est, à priori, exclu. Toute dérogation à cette exigence devra être justifiée et faire l'objet d'un accord préalable de l'officier de sécurité.

En outre, le titulaire s'engage à satisfaire à toutes les consignes particulières exigées par la sûreté de la DS du SIAé au moment de son intervention.

Le titulaire ne devra apporter aucune gêne au fonctionnement de l'établissement. D'une manière générale, toutes les exigences du règlement intérieur de l'établissement, non spécifiques du personnel employé par le SIAé, sont applicables au personnel du titulaire. En particulier, l'observation des consignes suivantes s'impose :

- ✓ l'entrée de l'établissement se fait uniquement par le poste d'accueil et de filtrage situé au sud-est de l'emprise.
- ✓ toute personne doit porter, en permanence et de manière apparente, le badge fourni à l'entrée par le poste d'accueil et de filtrage.
Ce badge est obligatoirement rendu, au poste, à l'occasion de chaque sortie en échange de la pièce d'identité déposée.
Ce badge est à présenter à chaque réquisition de la brigade de gendarmerie de l'air ou des agents de sécurité du site.
- ✓ toute entrée ou sortie de matériel doit pouvoir être justifiée (des fouilles peuvent être effectuées à tout moment).
- ✓ il est interdit :
 - d'introduire dans l'établissement des boissons alcoolisées, des stupéfiants ou des armes,

- de prendre des photographies sur l'ensemble du site sans autorisation explicite de l'officier de sécurité,
- de quitter les locaux d'exécution de la prestation et de circuler dans l'établissement sans autorisation du responsable de l'exécution du contrat, ces éventuels déplacements seront alors systématiquement accompagnés par un employé du SIAé,
- d'accéder aux bâtiments non concernés par l'exécution de la prestation, l'accès au restaurant d'entreprise sera toutefois autorisé à l'heure des repas qui sera communiquée,
- de fumer dans les locaux et partout où l'interdiction en est affichée,
- d'utiliser les autocars et autres véhicules militaires de l'établissement.

L'usage des parkings extérieurs de l'établissement peut être accordé. Il est interdit de circuler en voiture à l'intérieur de l'établissement.

Le titulaire est responsable du comportement de son personnel en toute circonstance. En particulier, il est responsable :

- des incidents ou accidents survenant par le fait de son personnel,
- des vols qui pourraient être commis par ce dernier,
- ainsi que des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations.

En application de la politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) des armées, formalisée par l'instruction 7326/ARM/CAB du 25 juin 2018, l'accès aux systèmes d'information de l'établissement est interdit. Si l'exécution de la prestation nécessite et justifie cet accès, une demande spécifique sera faite par le titulaire pour chaque personne concernée. Elle fera l'objet tant d'un accord préalable de l'officier de sécurité de systèmes d'information (OSSI) du SIAé que d'un engagement individuel de responsabilité de chaque personne ayant le besoin de cet accès. Les règles impératives à appliquer pour bénéficier de cet accès seront précisées lors de la signature de ce document.

Les sous-traitants éventuels du titulaire seront informés par lui et seront astreints à l'application des règles ci-dessus.

3.2.3 Mesures d'hygiène et de sécurité

3.2.3.1 Généralités

Conformément au chapitre II de l'instruction N° 300611/DEF/DFP/PER/5 du 16 mars 1998, il est procédé à l'initiative du responsable SIAé des prestations, à une inspection commune des locaux au cours de laquelle un plan de prévention doit être élaboré.

L'échange d'un plan de prévention doit permettre au titulaire d'être en possession d'un inventaire suffisamment exhaustif des risques d'accidents du travail et maladie professionnelle auxquels ses personnels sont susceptibles d'être exposés au cours de l'intervention.

Sur chaque site du SIAé, cette inspection doit avoir lieu préalablement à l'exécution des prestations.

3.2.3.2 Plan de prévention

Au vu des informations et des éléments recueillis au cours de l'inspection commune préalable, les chefs d'entreprise utilisatrice et extérieure procèdent en commun à une analyse des risques pouvant résulter de l'interférence entre les activités, installations et matériels. Lorsque ces risques sont identifiés, les 2 employeurs arrêtent d'un commun accord, avant le début des travaux, un plan de prévention définissant les mesures prises par chaque entreprise en vue de prévenir ces risques.

3.2.3.3 Délai nécessaire

Le plan de prévention sera obligatoirement signé par les deux entreprises au moins deux (2) semaines avant le début des prestations.

3.3 Exigences d'assurance de résultat

Pour la partie revue, le titulaire est tenu de respecter les dispositions relatives à la tenue d'une revue de processus décrites dans la procédure interne SIAé P/SIAé/M/009.

3.4 Conditions de livraison

Pour chaque revue de processus, le titulaire remettra dans les 10 jours ouvrés après la réunion un compte rendu de revue de processus suivant le formalisme SIAé (présentation PowerPoint SIAé).

Pour chaque FP le nécessitant, le titulaire remettra dans les 10 jours ouvrés après la réunion la FP mise à jour et suivant le formalisme SIAé.

Les comptes rendus des revues et des FP mises à jour seront livrés sur un support numérique exploitable et reproductible. La diffusion des comptes rendus de revues de processus et des FP mises à jour sont sous la responsabilité du SIAé.

Pour la revue de direction du SIAé, un support en version provisoire sera livré par le prestataire 15 jours avant cette revue afin de permettre au chef du BQ de finaliser le support pour la revue.

4 Exigences de management et d'assurance de la qualité

Pour la partie revues, les intervenants seront impérativement des animateurs de revues qualifiés, ils devront justifier d'une expérience spécifique à la conduite de revue et d'une expérience d'au moins cinq années dans le domaine du management de la qualité.

L'acceptation de tout nouvel animateur sera obligatoirement soumise à l'accord du SIAé.

5 Conditions d'admission

L'admission de la prestation sera prononcée par le chef de bureau qualité dans un délai de 10 jours ouvrés après la date de remise du dernier compte-rendu pour les revues de processus, de la dernière FP mise à jour et du support de présentation de la Revue de Direction, bâti à partir des revues de processus réalisées.

6 Interface client - fournisseur

Elle est assurée par le chef du bureau qualité de la direction du SIAé qui est le correspondant de la prestation pour le titulaire. Toute la correspondance est à envoyer à l'adresse suivante :

M. le directeur de Service Industriel de l'Aéronautique
(à l'attention du chef de bureau qualité)

Fort de Montrouge, 16 bis avenue Prieur de la Côte d'Or - 94117 Arcueil
Cedex

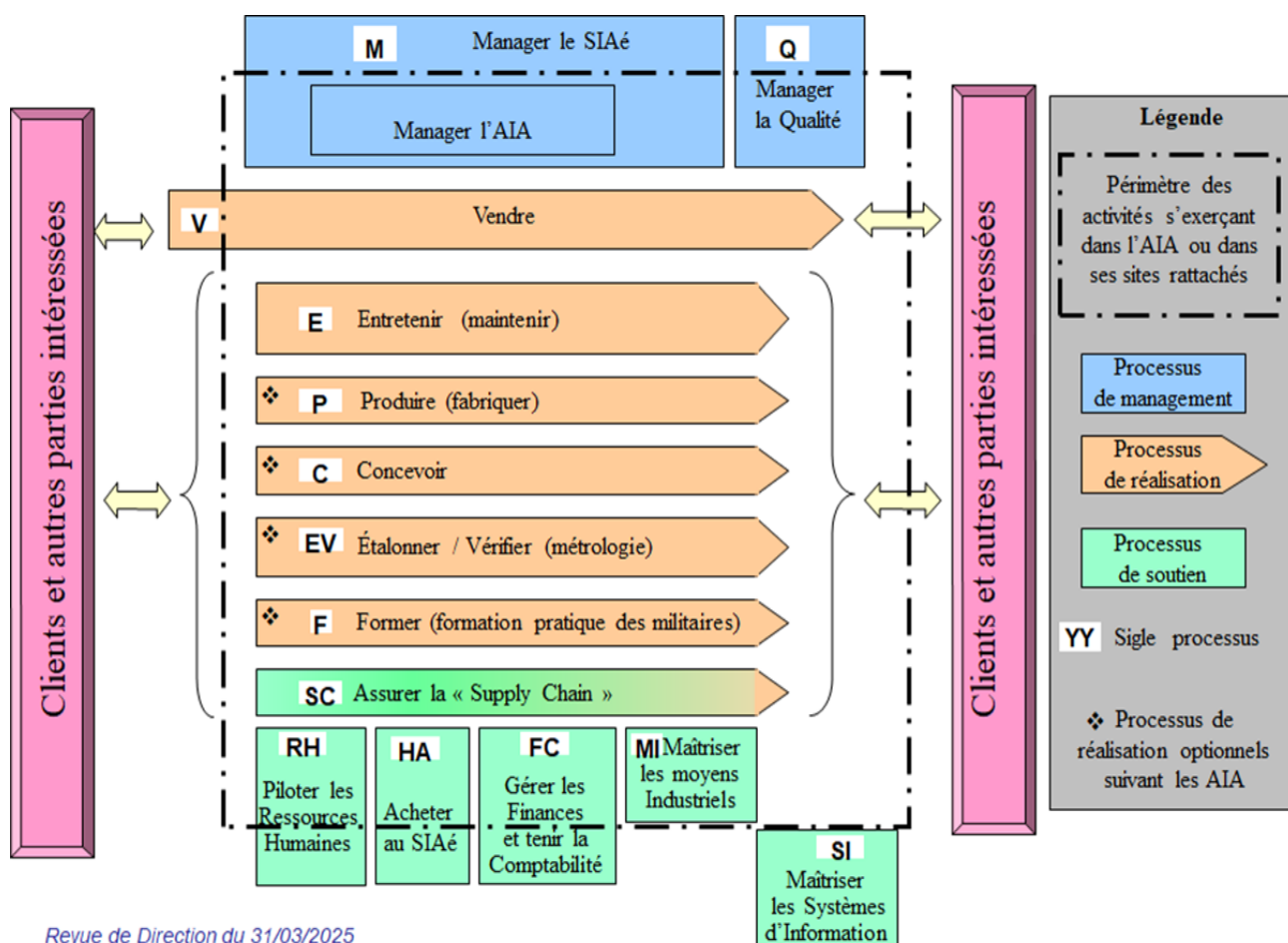
Affaire suivie par Monsieur Daniel BENIZRI

Tél : +33 (0)1 79 86 31 48

E-mail : daniel.benizri@intradef.gouv.fr

7 Liste des processus à passer en revue

7.1 Cartographie des processus du SIAé



Nota : deux processus de management (en bleu sur le schéma ci-dessus) « Planifier » et « Piloter une affaire » seront rajoutés sur cette cartographie fin 2025 et font partie de la prestation objet de ce CCTP ; ils feront l'objet d'une revue initiale de processus.

7.2 Liste des processus du SIAé à passer en revue de processus

Cette liste comprend non seulement les processus globaux du SIAé mais aussi les processus chapeaux visant à termes à être globalisés (comme c'est en cours pour les processus Supply Chain – SC – et Moyens Industriels - MI).

(*) Ces processus nécessiteront probablement une création ou une mise à jour de la FP.

Référence	Désignation (*)
FP/SIAé/M/001 (*)	Manager le SIAé
FP/SIAé/Q/001	Manager la qualité
FP/SIAé/PL/001 (*)	Planifier
FP/SIAé/PAF/001 (*)	Piloter une affaire
FP/SIAé/V/001	Vendre
FP/SIAé/HA/001 (*)	Acheter au SIAé
FP/SIAé/SI/001	Maîtriser les systèmes d'information
FP/SIAé/RH/001	Piloter les ressources humaines
FP/SIAé/FC/001	Gérer les finances et tenir les comptabilités
FP/SIAé/EV/001	Etalonner / Vérifier
FP/SIAé/F/001	Former (formation pratique des militaires)
FP/SIAé/MI/001 (*)	Maîtriser les moyens industriels
FP/SIAé/SC/001	Assurer la Supply Chain
FP/SIAé/E/001	Entretenir
FP/SIAé/C/001 (*)	Concevoir
FP/SIAé/P/001 (*)	Produire

8 Informations et supports

8.1 Canevas d'une revue de processus

La procédure P/SIAé/M/009 et les formulaires associés pour la tenue des revues et la mise à jour des FP seront envoyés à part du CCTP.

Pour information, les paragraphes suivants donnent une idée du contenu d'une revue de processus.

8.2 Déroulement

1. Analyse de la fiche processus (évolutions, modifications, ...) ;
2. Bilan sur la tenue des objectifs (Indicateurs de performance) ;
3. Bilan d'avancement des actions de progrès du processus (opportunités, actions de réduction de risque...) ;
4. Satisfaction clients (contrat) ;
5. Satisfaction des parties intéressées pertinentes ;
6. Adaptation du référentiel documentaire ;
7. Faits marquants de l'année A (surveillance, audits, fonctionnement du processus...) ;
8. Interaction avec les autres processus contributeurs ;
9. Forces / Faiblesses / Menace ;
10. (Analyse basée sur les « 7M » : Management/Méthode/Main d'œuvre/Moyen/Milieu/Matière/Moyens financiers)

11. Opportunités d'amélioration pour l'année A+1 ;
12. Analyse de risques (cotation, priorisation, plan d'actions en réduction de risques) ;
13. Mise à jour du plan de progrès du processus ;
14. Maturité du processus.

8.3 Données d'entrée

1. Objectifs et actions stratégiques de la DS, du directeur ou du pilote ;
2. La fiche processus ;
3. La revue de l'année A-1 ;
4. Le plan de progrès du processus ;
5. Les FNCC imputables au processus (insatisfactions clients externes) ;
6. Les FA imputables au processus (insatisfactions clients internes) ;
7. Les insatisfactions des parties intéressées ;
8. Les écarts d'audits, internes et externes, impactant le processus ;
9. La cartographie des risques du processus ;
10. Fiche « PEAR » pour les processus de réalisation ;
11. La fiche de maturité du processus.

8.4 Données de sortie

1. Les décisions résultant de la revue de processus :
 - Le maintien, l'évolution ou le changement des objectifs et des indicateurs ;
 - La modification du processus et de son organisation ;
 - L'évolution des ressources nécessaires à la réalisation du processus ;
 - L'évaluation de la maturité du processus (PJ n°1 renseignée) ;
2. La mise en place d'actions d'amélioration, et si nécessaire d'actions correctives ou préventives, relatives au fonctionnement du processus.
3. Le CR chapitré selon le déroulement, avec en pièces jointes les mises à jour éventuelles des données d'entrée 2, 4, 9 et 11.

9 ANNEXE

Le document P/SIAé/M/009 « Décrire, surveiller et améliorer les processus » est envoyé au format numérique dans sa version en vigueur pour information en annexe de ce CCTP.