

# Note Méthodologique : Amélioration continue

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

---

## Contexte & finalité de la méthodologie

---

- Approche structurée pour améliorer performance, maîtrise opérationnelle et prévention des risques (SST).
- Transforme écarts/incidents en leviers d'apprentissage et de standardisation progressive.
- S'inscrit dans une gouvernance claire avec responsabilités et cycles de revue explicites.
- Favorise transparence, traçabilité et capitalisation des connaissances.
- Alignée sur des cadres reconnus (ISO 9001, ISO 45001, ISO 19011, ISO 31000).

**Point clé :** Limiter l'ambition initiale et relier objectifs, ressources et délais pour une trajectoire lisible et soutenable.

## Objectifs de la mission

---

- Rendre les processus plus sûrs, fiables et efficaces.
- Diminuer les incidents et stabiliser l'exécution opérationnelle.
- Améliorer la qualité des décisions par des mesures fiables et des preuves.
- Renforcer l'implication des équipes et l'apprentissage organisationnel.
- Installer des jalons de gouvernance clairs (revue mensuelle des résultats clés).

## Périmètre / livrables attendus

---

- Diagnostic de maturité, périmètre prioritaire et cartographie des processus.
- Schéma de gouvernance, responsabilités et indicateurs clés.
- Feuille de route priorisée avec jalons et responsables nommés.
- Plans d'action et résultats mesurés avant/après.
- Standards/modes opératoires mis à jour, gabarits de procédures, critères de vérification.
- Tableaux de bord de pilotage, bilans d'efficacité et mises à jour des risques.
- Programmes d'audits internes et retours d'expérience structurés.

## Démarche méthodologique (étapes)

---

### 1) Cadre et engagement de la direction

- Diagnostic de maturité, périmètre et livrables attendus.
- Lettre d'engagement, responsabilités, risques prioritaires et indicateurs.

- Résultat: cadre de gouvernance explicite et réaliste.

## 2) Diagnostic des processus et données de base

- Entretiens, analyse documentaire, cartographie, incidents/écarts/CNQ.
- Vérification traçabilité et cohérence des données (sources/périodes/unités).
- Résultat: état des lieux objectivé et données fiabilisées.

## 3) Priorisation et feuille de route

- Ateliers d'arbitrage, chiffrage gains, alignement ressources.
- Chantiers dimensionnés, responsables nommés, jalons formalisés.
- Résultat: feuille de route transparente et focalisée.

## 4) Exécution et résolution de problèmes

- Analyse causes racines, essais, solutions simples, mesure avant/après.
- Rituels de suivi et levée des obstacles.
- Résultat: gains rapides, visibles et mesurés.

## 5) Standardisation et maîtrise documentée

- Gabarits de procédures, critères de vérification, audits croisés.
- Mise à jour modes opératoires, contrôles intégrés, responsabilités documentaires.
- Résultat: standards utiles, à jour et audités.

## 6) Revue, transparence et amélioration continue

- Tableaux de bord, revues périodiques, décisions et arbitrages formalisés.
- Mise à jour des risques, bilans d'efficacité, planification du cycle suivant.
- Résultat: apprentissage collectif et progression pérenne.

## Planning / durée / jalons

Jalon / rituel	Cadence / repère issu du contenu
Revue de direction des résultats clés	Mensuelle (référence objectifs/résultats ISO 9001/45001)
Rituels de pilotage des chantiers actifs	Hebdomadaire (vue méthodologique)
Revue de fin de cycle PDCA	À chaque cycle (revue formelle + critères d'acceptation)
Vérifications sur postes/risques	Trimestrielles (exemples d'applications)
Audits internes	2 par an (lignes directrices ISO 19011)
Évaluation post-formation	À 6 semaines (exemple compétences)

## Rôles & responsabilités

Client (direction/équipes)

- Formaliser l'engagement et clarifier les responsabilités.

- Fournir données/archives (incidents, écarts, CNQ) et accès aux processus.
- Participer aux ateliers d'arbitrage, nommer responsables, allouer ressources.
- Assurer la maintenance documentaire et tenir les revues décisionnelles.

Consultant (accompagnement en conseil)

- Réaliser le diagnostic et proposer gouvernance, indicateurs et livrables.
- Animer la priorisation, structurer les chantiers, appuyer les rituels.
- Concevoir tableaux de bord, préparer revues et consolider décisions.
- Fournir gabarits de procédures, critères de vérification et audits croisés.

---

## **Prérequis & données nécessaires (inputs)**

---

- Lettre d'engagement et périmètre prioritaire définis.
- Documentation et enregistrements traçables (processus, incidents, écarts, CNQ).
- Indicateurs envisagés et règles de mesure (sources/périodes/unités cohérentes).
- Cartographie des flux et description des pratiques actuelles.
- Accès aux parties prenantes pour entretiens et ateliers.
- Référentiels applicables (ISO 9001, 45001, 19011, 31000) pour cadrer la gouvernance.

---

## **Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)**

---

- Revues périodiques: hebdomadaires (chantiers) et mensuelles (synthèse direction).
- Critères d'acceptation définis avant lancement et revue formelle en fin de cycle PDCA.
- Audits internes programmés (2/an) et vérifications terrain régulières.
- Règles d'escalade: seuil si un écart critique persiste au-delà de 2 cycles de revue.
- Tableaux de bord équilibrés (résultat, maîtrise des risques, conformité documentaire).
- Validations techniques requises avant déploiement lorsque pertinent (ex.: 2 niveaux en maintenance).
- Décisions documentées, mise à jour des risques et capitalisation des retours d'expérience.