

Note Méthodologique : Automatisation des processus qualité

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

Contexte & finalité de la méthodologie

L'automatisation vise à fiabiliser l'exécution des contrôles qualité tout en renforçant la conformité démontrable.

- Orchestration numérique de règles, seuils, circuits d'approbation et traçabilité horodatée.
- Réduction des délais, homogénéisation des pratiques, maîtrise accrue des risques.
- Alignement exigences normatives (ex. ISO 9001) et réalité du terrain.
- Base factuelle robuste pour l'amélioration continue et la préparation des audits.
- Capacité d'adaptation rapide aux évolutions de référentiels, volumes ou organisations.

Point clé : Viser le « juste nécessaire » dans les règles, tester avec des données réelles, et documenter chaque preuve et exception.

Objectifs de la mission

- Réduire la variabilité d'exécution et accélérer les validations.
- Renforcer la traçabilité et sécuriser les preuves (horodatage, piste d'audit).
- Standardiser règles de décision, seuils et tolérances selon référentiels applicables.
- Atteindre une conformité documentaire $\geq 95\%$ sur étapes critiques.
- Mettre en place indicateurs et revues cadencées (mensuelles/trimestrielles).
- Assurer la gestion des droits et la ségrégation des tâches (double validation).

Périmètre / livrables attendus

- Dossier de cadrage: périmètre, enjeux, cartographie validée, priorisation (3–5 processus pilotes), métriques, glossaire.
- Référentiel des règles (seuils, tolérances, escalades) et matrice des risques; ancrages chiffrés; conservation des preuves 24–36 mois.
- Architecture cible et choix/outillage: critères d'évaluation, matrice de sélection, dossier d'arbitrage.
- Spécifications des enchaînements: schémas, rôles, critères de passage, scénarios de tests.
- Plan pilote et résultats: campagne de tests (2–4 semaines), mesures (délais, erreurs, adoption), preuves de tests (12 mois).
- Plan de déploiement et gouvernance: plan de charge, journal des risques, grille de communication; revues mensuelles et comités trimestriels.

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrage et cartographie

- Diagnostic des flux, irritants, délais/erreurs; hiérarchisation par risques/valeur.
- Livrables: cartographie validée sous 30 jours, dossier de cadrage, glossaire, 3–5 processus pilotes.

Étape 2 — Analyse des exigences et des risques

- Traduction ISO 9001 et référentiels internes en règles opérationnelles.
- Livrables: référentiel des règles (au moins 1 par étape critique), matrice des risques, ancrages chiffrés, politique de preuves (24–36 mois).

Étape 3 — Architecture et choix des outils

- Définition données/intégrations/droits; critères de choix (sécurité, interopérabilité, auditabilité, coûts).
- Livrables: matrice d'évaluation, dossier d'arbitrage; exigences sécurité (journalisation immuable, alignement ISO 27001).

Étape 4 — Conception des enchaînements et des règles

- Ateliers de conception; formalisation étapes, rôles, critères de passage, preuves et exceptions.
- Livrables: schémas, spécifications, scénarios de tests; règles sobres; double validation pour décisions majeures.

Étape 5 — Pilote, tests et itérations

- Pilote sur périmètre restreint; tests fonctionnels et de conformité (2–4 semaines) avec données réelles.
- Livrables: mesures (délais, erreurs, adoption), écarts documentés; 0 écart critique à la sortie; gain ≥ 15 %; preuves de tests (12 mois).

Étape 6 — Déploiement, accompagnement et amélioration

- Extension progressive; formation par rôle; support de proximité; communication cadrée.
- Livrables: plan de déploiement, journal des risques, gouvernance active (revues mensuelles, comités trimestriels); couverture > 80 % en 3 mois.

Planning / durée / jalons

Jalon	Échéance indicative	Critères de succès
Cartographie et cadrage validés (comité qualité)	≤ 30 jours	Périmètre priorisé, 3–5 pilotes, glossaire partagé
Pilote et campagne de tests	2–4 semaines	0 écart critique; gain ≥ 15 %; preuves de tests conservées 12 mois
Déploiement initial	≈ 3 mois	Couverture > 80 %; indicateurs en routine
Revue des règles	Trimestriel (4/an)	Règles à jour; conformité documentaire ≥ 95 % (étapes critiques)
Revue des risques / continuité	Semestriel (2/an) + test 1/an	Scénarios actualisés; voies de contournement validées

Rôles & responsabilités

Client

- Valide cartographie et règles via le comité qualité; tient revues mensuelles et comités trimestriels; organise la revue de direction annuelle.
- Fournit des données réelles pour les tests; documente les exceptions/dérogations avec justification horodatée.
- Assure la gestion des droits, la double validation pour décisions critiques et la conservation des preuves (24–36 mois); préserve l'indépendance de l'auditeur.
- Forme les acteurs par rôle et maintient un support de proximité lors du déploiement.

Consultant

- Conduit le diagnostic, la cartographie et la priorisation; produit le dossier de cadrage.
 - Analyse exigences normatives/internes; construit le référentiel des règles et la matrice des risques.
 - Définit l'architecture cible; établit critères de choix, matrice d'évaluation et dossier d'arbitrage outillage.
 - Anime les ateliers; rédige schémas et spécifications; conçoit les scénarios de tests.
 - Planifie et encadre pilote et tests; mesure résultats; arbitre les ajustements; structure le plan de déploiement et la gouvernance.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Cartographie initiale des processus critiques et glossaire partagé.
 - Exigences ISO 9001 et référentiels sectoriels; procédures internes applicables.
 - Données d'entrée fiables et référentiels à jour; qualité des entrants contrôlée.
 - Rôles, critères de passage, seuils/tolérances et circuits d'escalade définis.
 - Indicateurs de base (délais, taux d'erreurs) et historique des irritants.
 - Politique de conservation des preuves 24–36 mois et piste d'audit horodatée.
 - Exigences sécurité et droits d'accès (journalisation immuable; alignement ISO 27001).
 - Capacité d'adaptation des outils ($\approx 60\%$ des évolutions attendues sans code).
-

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

- Gouvernance: revues mensuelles, comités qualité trimestriels (4/an), revue de direction annuelle.
- Indicateurs: délais par étape, taux d'erreurs, couverture de preuves $\geq 98\%$ (étapes critiques), respect des escalades J+1/J+3.
- Gestion des risques: matrice des risques, revue semestrielle (2/an), test de continuité 1 fois/an; voies de contournement contrôlées.

- Conformité: double validation pour décisions à impact majeur; journalisation immuable; conservation des enregistrements 24–36 mois.
- Critères de sortie pilote: 0 écart critique; gain ≥ 15 %; respect des règles ≥ 95 % sur 3 mois avant généralisation.
- Suivi des exceptions: justification horodatée et clôture sous 30 jours; indépendance de l'auditeur préservée.

CABINET QUALITE - www.cabinet-qualite.com - info@cabinet-qualite.com