

# Note Méthodologique : Culture qualité et leadership

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

---

## Contexte & finalité de la méthodologie

---

Aligner leadership et pratiques opérationnelles pour faire de la qualité un réflexe collectif.

- Réduire l'aléa et accélérer l'apprentissage par des décisions fondées sur des preuves.
- Mesurer par la stabilité des processus, la résolution rapide des problèmes et le respect des engagements.
- Priorité en cas de croissance rapide, changement de modèle, NC majeures, CoNQ > 2 %, retours clients > 3 %.
- Équilibrer standardisation (≈70 %) et exploration (≈30 %) avec gates toutes les 4–6 semaines.

**Point clé :** Limiter le tableau de bord à 5–7 KPI et piloter en boucles PDCA régulières (revues programmées, actions tracées).

## Objectifs de la mission

---

- Objectifs alignés sur la stratégie (3 à 5 priorités annuelles).
- Indicateurs équilibrés (qualité, délais, coûts, sécurité, engagement).
- Rituels de suivi à fréquence fixe (hebdo / mensuel / trimestriel).
- Plans d'actions datés avec responsables nommés.
- Boucles PDCA actives (vérifications et ajustements documentés).
- Revues de direction structurées (au moins 2/an, clause 9.3).

## Périmètre / livrables attendus

---

- Rapport de diagnostic sous 30 jours avec échelle de maturité (1 à 5).
  - Cartographie des processus (niveaux 1 à 3), interfaces et criticité (fréquence/gravité).
  - Politique qualité (clause 5.2) et objectifs chiffrés; 3–5 OKR par trimestre.
  - Architecture des rôles et responsabilités (RACI), règles d'escalade et rituels.
  - Parcours de compétences (70-20-10) et supports/kits d'animation terrain.
  - Tableau de bord 5–7 KPI, revues de performance et circuits d'escalade.
  - Système d'audit interne annuel (ISO 19011) et suivi des actions (< 60 jours).
  - Plans d'actions reliés aux risques/processus; une seule source de vérité.
- 

## Démarche méthodologique (étapes)

---

## Étape 1 — Cadrage et diagnostic initial (≈ 30 jours)

- Entretiens, analyse processus/indicateurs/risques; cartographie des contrôles critiques.
- Rapport structuré + maturité 1–5; domaines à fort levier et arbitrages requis.
- Socle commun de concepts/outils pour la suite.

## Étape 2 — Cartographie et priorisation des processus

- Cartographeur niveaux 1–3, interfaces; calcul de criticité (fréquence/gravité).
- Priorisation 80/20; portefeuille d'actions séquencé.
- Ateliers de validation: cartes, responsabilités, métriques amont/aval.

## Étape 3 — Vision, politique et objectifs qualité

- Co-produire la politique (5.2) et des objectifs chiffrés; 3–5 OKR/trimestre.
- Définir cibles (ex. FPY), règles d'escalade et moyens.
- Supports de communication + matrice de responsabilités pour appropriation.

## Étape 4 — Renforcement des compétences et leadership

- Architecture des rôles (RACI), critères d'évaluation, rituels.
- Parcours 70-20-10 et modules (ex. 14 h) sur cas réels.
- Visites terrain, feedback; preuves de mise en œuvre attendues.

## Étape 5 — Pilotage, rituels et indicateurs

- Tableau de bord 5–7 KPI; revues courtes cadencées (ex. toutes les 4 semaines).
- Analyse factuelle, storytelling des données; circuits d'escalade définis.
- Indicateurs de conduite + d'issue; revues de direction (clause 9.3).

## Étape 6 — Amélioration continue et audit interne

- Programme d'audit interne annuel (ISO 19011); suivi des actions < 60 jours.
- PDCA, causes racines; traçabilité claire des plans d'actions.
- Challenges ciblés; constats fondés sur preuves au poste.

## Planning / durée / jalons

Lot / jalon	Durée / rythme	Résultats attendus
Cadrage & diagnostic initial	≈ 30 jours	Rapport + maturité 1–5; leviers priorisés
Déploiement en vagues	Cycles de 90 jours	Actions séquencées; résultats mesurés
Revue de performance	Toutes les 4 semaines	Décisions, escalade, mise à jour KPI
Revue de direction	2 fois/an	Arbitrages priorités/ressources (clause 9.3)
Audits internes	Cycle annuel (1–2/an)	Constats, plans d'actions, suivi < 60 jours
Clôture des actions issues d'audit	≤ 30 jours (cible)	Efficacité vérifiée et tracée

## Rôles & responsabilités (client / consultant)

## Consultant

- Conduire le diagnostic et produire le rapport sous 30 jours.
- Structurer la cartographie et la priorisation 80/20.
- Co-concevoir politique, objectifs/OKR et tableau de bord 5–7 KPI.
- Définir RACI, rituels, circuits d'escalade; formaliser le système d'audit interne.
- Former outiller (70-20-10) et fournir supports/kits d'animation.

## Client

- Direction exemplaire, arbitrages fondés sur preuves, allocation des ressources.
- Managers présents au poste (~2 h/semaine), animation des rituels et respect des standards.
- Nommer des responsables, tenir les délais (clôture des actions  $\leq$  30 jours).
- Participer aux revues (4 semaines, trimestrielles, 2 revues de direction/an).
- Maintenir une seule source de vérité pour les données et décisions.

---

## Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Preuves terrain disponibles (enregistrements, audits, observations).
- Indicateurs existants et cibles (viser 5–7 KPI clés).
- Éléments de cartographie des processus et interfaces.
- Données sur non-conformités, retours clients et coûts de non-qualité.
- Analyse des risques et points de contrôle critiques (réf. ISO 31000).
- Règles d'escalade et responsabilités en place (RACI si disponible).
- Calendrier des rituels et des revues de direction (1–2/an minimum).

---

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

- Boucles PDCA actives; une seule source de vérité pour les données.
- Rituels courts et cadencés (ex. toutes les 4 semaines) axés écarts/actions/risques.
- Revues de direction structurées ( $\geq$  2/an) avec décisions tracées et ressources allouées.
- Audits internes selon ISO 19011 (1–2/an); actions closes en  $\leq$  30 jours (cible).
- Gouvernance claire (RACI) et flux d'escalade lisibles.
- Indicateurs d'issue et de conduite équilibrés; vérification sur preuves au poste.
- Capitalisation systématique et campagnes de challenges pour entretenir l'élan.