

Note Méthodologique : Évaluation de la performance et audits

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Structurer la gouvernance qualité et la maîtrise des risques par des indicateurs fiables, des données probantes et des revues régulières.
- Aller au-delà de la conformité : éclairer la décision, prioriser les actions et orienter les ressources.
- Connecter orientation client, robustesse des processus et exigences réglementaires (ISO 9001 – clauses 9.1, 9.2, 9.3).
- Donner une vision factuelle des résultats, dérives et opportunités pour sécuriser la satisfaction des parties prenantes.

Point clé : Stabiliser un noyau de 10–15 indicateurs critiques, des audits impartiaux basés risque, et des preuves objectives traçables.

Objectifs de la mission

- Objectiver la performance, anticiper les risques et démontrer la conformité.
 - Prioriser des plans d'action efficaces et aligner les équipes sur des objectifs mesurables.
 - Réduire le taux de non-conformité et les coûts de la qualité ; accélérer le traitement des réclamations.
 - Atteindre 95 % de conformité processus et tracer les actions jusqu'à efficacité.
 - Tenir une revue de direction fondée sur des preuves dans un cycle ≤ 12 mois.
-

Périmètre / livrables attendus

- Cartographie des processus, matrice des risques, structure d'objectifs, état des lieux des indicateurs et audits antérieurs.
 - Tableau de bord avec 10–15 KPI critiques et fiches indicateurs (définition, source, fréquence, seuils).
 - Matrice de corrélation risques–indicateurs et logique de consolidation.
 - Programme d'audit basé risque sur 12 mois, critères d'audit et dispositif de qualification des auditeurs.
 - Grilles d'audit, échantillons définis, rapports d'audit émis sous 10 jours avec constats/écarts.
 - Rituels de revue (hebdo/mensuel, annuel) et décisions tracées.
 - Bilan périodique, mise à jour des référentiels et capitalisation des retours d'expérience.
-

Démarche méthodologique (étapes)

1) Cadrage et analyse initiale

- Entretiens, revue documentaire et lecture des 12 derniers mois de résultats.
- Cartographie des processus critiques et des données disponibles.
- Livrables : cartographie, matrice des risques, périmètre et attentes clarifiés.

2) Conception du référentiel de pilotage

- Définir tableau de bord, cibles, méthodes de calcul, responsabilités.
- Prioriser 10–15 indicateurs, fixer fréquences (hebdo/mensuel/trimestriel) et modalités de revue.
- Livrables : fiches indicateurs, matrice risques–indicateurs, règles de comparabilité.

3) Plan d’audit et compétences des auditeurs

- Programme d’audit proportionné aux risques, couverture des processus sur 12 mois.
- Grilles d’audit, échantillonnage, planification et qualification/indépendance des auditeurs.
- Livrables : plan d’audit annuel, grilles et critères, dispositif de qualification.

4) Déploiement, revues et actions correctives

- Rituels de mesure et d’analyse (hebdomadaire/mensuel) et animation de comités.
- Décision, priorisation et suivi d’efficacité des actions.
- Livrables : comptes rendus de revues, plans d’action tracés et clôturés.

5) Amélioration continue et capitalisation

- Bilan périodique, révision des objectifs, méthodes et compétences.
- Mise à jour des fiches, rééquilibrage du plan d’audit, ateliers de retour d’expérience.
- Livrables : référentiels actualisés, enseignements intégrés, maturité suivie.

Planning / durée / jalons

Jalon	Fréquence / Délai	Référence source
Revue de performance mensuelles	Mensuel, à J+10 (gel des données)	Surveillance 9.1.3 / « J+10 »
Revue de direction	Annuelle, ≤ 12 mois	Clause 9.3 (repère 12 mois)
Couverture des audits des processus critiques	Cycle de 12 mois	Démarche B4 / Vue méthodo
Rapport d’audit	Émission sous 10 jours	Audit interne – étapes essentielles
Clôture des écarts majeurs	Sous 30 jours (tracé jusqu’à efficacité)	Objectifs & résultats attendus
Vérification d’efficacité des actions	60–90 jours	FAQ – preuve d’efficacité

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Client / équipes

- Fournir les données, historiques et documents requis ; participer aux entretiens.
- Nommer des responsables de données et garantir l'indépendance des auditeurs internes.
- Tenir les revues (mensuelles/annuelle) et mettre en œuvre les actions correctives.
- Assurer la comparabilité (unités, règles de calcul) entre périmètres/sites.

Consultant

- Cadrer la mission : cartographie, matrice des risques, structure d'objectifs.
- Concevoir le référentiel de pilotage : fiches indicateurs, logique de consolidation.
- Structurer le programme d'audit, critères et qualification des auditeurs.
- Animer/comités, prioriser les plans d'action, organiser la capitalisation.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Résultats et indicateurs des 12 derniers mois ; audits antérieurs et exigences applicables.
- Sources de données fiabilisées, définitions des KPI, unités et règles de calcul homogènes.
- Cartographie des processus critiques et matrice de risques à jour.
- Disponibilité des auditeurs et logique d'échantillonnage (p. ex. ≥ 25 dossiers/processus critique).
- Seuils/cibles et critères d'acceptation formalisés.
- Outils de suivi/traçabilité des actions et des preuves objectives.
- Rôles et responsabilités de données clairement attribués.

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

- Rituels de revue mensuels (J+10) puis revue de direction annuelle (≤ 12 mois).
- Animation de comités : décisions basées sur indicateurs, priorisation des causes dominantes.
- Planification des audits basée sur les risques, couverture des processus sur 12 mois.
- Indépendance des auditeurs et neutralité des conclusions ; rapports sous 10 jours.
- Traçabilité intégrale : constats, écarts, actions, preuves d'efficacité.
- Contrôles de qualité des données et comparabilité inter-périmètres.
- Clôture des écarts majeurs sous 30 jours ; vérification d'efficacité à 60–90 jours.