

Note Méthodologique : Formations et certifications qualité

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Cadre d'actions pour aligner pratiques, référentiels et performance durable.

- Monter en compétence et reconnaître les savoir-faire pour sécuriser les processus.
- Aligner la pratique quotidienne avec les exigences des référentiels et la gouvernance.
- Prévenir les non-conformités et maîtriser les risques par des preuves objectives.
- Créer un langage commun et clarifier les rôles à tous les niveaux.
- Ancrer des pratiques mesurables (analyse de risques, actions correctives) dans la durée.

Point clé : La compétence démontrée (clause 7.2 ISO 9001) et la décision fondée sur des preuves structurent toute la démarche.

Objectifs de la mission

- Rendre opérationnelles les exigences qualité dans les processus métiers.
 - Outiller les acteurs pour prévenir les écarts et fiabiliser les décisions.
 - Vérifier les compétences par des évaluations structurées (cl. 7.2).
 - Suivre des indicateurs qualité en revue de direction (cl. 9.1).
 - Clarifier les rôles et responsabilités et documenter des améliorations pérennes.
-

Périmètre / livrables attendus

- Périmètre aligné sur stratégie, parties intéressées et risques prioritaires (cl. 4.1).
 - Diagnostic de contexte et des écarts vs référentiels applicables.
 - Cartographie des processus et ciblage des compétences critiques.
 - Parcours de formation (modules, contenus, critères d'évaluation) et supports maîtrisés.
 - Grilles d'évaluation, matrices de compétences et habilitations à jour.
 - Indicateurs, tableaux de bord et plan d'actions consolidé (délai moyen 30 jours).
 - Rapports d'audit interne, bilans d'impact et recommandations priorisées.
 - Mécanismes de supervision et management visuel intégrés aux rituels.
-

Démarche méthodologique (étapes)

1) Cadrage stratégique et périmètre

- Diagnostic de contexte, analyse des référentiels, choix des métriques; cartographie des processus et risques majeurs.
- Livrables: note de cadrage, périmètre, critères de réussite, tableau d'indicateurs.

2) Diagnostic de compétences et écarts

- Entretiens, revues documentaires, observations et auto-positionnement; comparaison au référentiel et priorisation.
- Livrables: rapport d'écarts priorisés et plan d'actions compétences.

3) Conception du parcours et des contenus

- Architecture du parcours (modules, séquences, évaluations) et ingénierie pédagogique contextualisée.
- Livrables: référentiel de compétences, supports maîtrisés et critères d'évaluation.

4) Déploiement pilote et ajustements

- Pilote restreint; collecte d'indices de réussite; comités de suivi et points mensuels sur 3 mois; résolution des irritants.
- Livrables: retours d'expérience et arbitrages d'ajustement formalisés.

5) Généralisation et intégration au management

- Déploiement élargi; management visuel; supervision intégrée; ateliers, tutorat; évaluations à chaud et à froid.
- Livrables: matrices de compétences mises à jour sous 30 jours et rituels de pilotage alignés.

6) Évaluation d'efficacité et amélioration

- Bilans d'impact, consolidation d'indicateurs, vérification des comportements et actualisation des contenus.
 - Livrables: synthèse d'efficacité, plan d'amélioration glissant 12 mois; NC majeures sous 5 visées.
-

Planning / durée / jalons

Phase / activité	Durée / fréquence	Jalons	Livrables / repères
Trajectoire de montée en compétence	12 mois	Jalons trimestriels	Indicateurs suivis en revue de direction
Pilote et ajustements	3 mois	Points mensuels	REX pilote et arbitrages documentés
Revue de direction	4/an	Trimestrielles	Décisions et priorités d'actions
Mises à jour doc. & habilitations	≤ 30 jours	Après sessions/ évaluations	Supports et matrices à jour
Accès aux preuves	≤ 15 jours	Continu	Enregistrements accessibles

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Client (organisation)

- Partager stratégie, contexte, processus et risques prioritaires.
- Mobiliser les acteurs et fournir l'accès aux preuves; participer aux entretiens/observations.
- Valider périmètre, objectifs et critères de réussite; arbitrer les priorités.
- Animer les rituels managériaux et garantir la maîtrise documentaire/habilitations.
- Suivre les indicateurs et clôturer les actions dans les délais cibles.

Consultant (accompagnement conseil/formation)

- Conduire le diagnostic vs référentiels et prioriser les écarts.
 - Concevoir le parcours, les contenus, les grilles d'évaluation et les métriques de pilotage.
 - Organiser le pilote et les comités de suivi; proposer des ajustements étayés.
 - Outiller le management (management visuel, matrices de compétences, supports maîtrisés).
 - Produire bilans d'impact et recommandations priorisées.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Référentiels applicables (ex. ISO 9001:2015; lignes directrices ISO 19011:2018).
 - Cartographie des processus, parties intéressées et top risques.
 - Documentation approuvée et enregistrements disponibles (versions actives).
 - Matrices de compétences et habilitations existantes.
 - Indicateurs qualité, historiques d'écarts et plans d'actions.
 - Disponibilités des managers/équipes pour entretiens, observations et formations.
 - Plan d'audit interne et modalités de maîtrise documentaire (listes de distribution, révisions).
 - Modalités d'accès aux preuves sous 15 jours.
-

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

- Comités de suivi du pilote mensuels (3 mois) et revues de direction trimestrielles (4/an).
- Indicateurs reliés aux risques et aux processus; reporting en revue de direction.
- Plan d'actions consolidé avec délai moyen de clôture à 30 jours.
- Audits internes planifiés annuellement; couverture des processus critiques sur 24 mois.
- Maîtrise documentaire: mise à jour des supports et matrices sous 30 jours; preuves accessibles sous 15 jours.
- Traçabilité des évaluations, habilitations et décisions; management visuel en place.
- Mesure d'efficacité au-delà de la satisfaction à chaud (évaluations à froid, bilans d'impact).

- Gestion des risques priorités (top 10 par processus) et arbitrages documentés.

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