

# Note Méthodologique : Glossaire qualité

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

---

## Contexte & finalité de la méthodologie

---

- Centraliser définitions, abréviations et concepts pour un langage partagé.
- Réduire les ambiguïtés et aligner le vocabulaire sur les référentiels reconnus.
- Soutenir la conformité documentaire et la fluidité des audits.
- Relier les pratiques aux exigences normatives et au pilotage des risques.
- Aider à prioriser et sécuriser les décisions dans un contexte changeant.

**Point clé :** Le glossaire est un actif informationnel gouverné : revue de direction au moins annuelle et audit interne ciblé programmé sur 12 mois.

## Objectifs de la mission

---

- Assurer qu'un terme critique possède une source explicite et à jour.
- Aligner les définitions avec les clauses normatives pertinentes et les processus.
- Tracer les arbitrages terminologiques et appliquer la date d'effet sous 24 h.
- Former les équipes sur les notions à fort impact, avec exemples d'usage.
- Contrôler la cohérence des termes dans 100 % des documents maîtres (visée de 95 % de conformité documentaire).

## Périmètre / livrables attendus

---

- Livrable de gouvernance : périmètre, rôles, règles de décision, cartographie des parties prenantes.
  - Diagnostic et synthèse des écarts/priorités à partir d'un échantillon (documents, incidents, audits).
  - Référentiel de définitions avec métadonnées (source, date d'effet, propriétaires) et exemples d'usage.
  - Formats de définition et règles de nommage alignés avec la clause 7.5 (maîtrise documentaire).
  - Intégration dans les gabarits documentaires et renvois contextuels dans les outils.
  - Mécanisme de retours utilisateurs et assistance (demandes d'éclaircissement).
  - Plan d'audit interne sur l'usage des termes et indicateurs de performance.
- 

## Démarche méthodologique (étapes)

---

### Étape 1 – Cadrage et gouvernance

- Définir périmètre, rôles, règles d'arbitrage ; cartographier parties prenantes et documents maîtres.
- Désigner un pilote, établir un comité sémantique, préciser sources autorisées et fréquence de revue.

- Vigilance : besoin d'un sponsor de direction ; sans règles claires, fragmentation et écarts en audit (12 mois).

## Étape 2 – Diagnostic et cartographie terminologique

- Analyser un échantillon (documents, incidents, audits) ; extraire les termes critiques et les relier aux processus.
- Hiérarchiser par risque et produire une synthèse des écarts/priorités ; ateliers de lecture croisée.
- Vigilance : éviter variantes locales ; exiger des sources normatives (ISO 9001, ISO 19011:2018).

## Étape 3 – Conception du référentiel et arbitrages

- Rédiger définitions stables avec exemples ; formaliser formats et métadonnées (source, date d'effet, propriétaires).
- Animer arbitrages inter-métiers, résoudre conflits, aligner avec la clause 7.5 et intégrer à la gestion documentaire.
- Vigilance : limiter la technicité excessive ; appliquer des règles de nommage homogènes.

## Étape 4 – Diffusion, appropriation et outillage

- Définir canaux/format numériques, intégrer le glossaire dans les gabarits, ajouter des renvois contextuels.
- Former via des modules courts centrés sur les termes critiques et cas réels ; mettre en place les retours.
- Vigilance : assistance sous 48 h ; suivre l'adoption par des audits documentaires ciblés.

## Étape 5 – Contrôle d'efficacité et amélioration

- Définir critères de performance et plan d'audit interne ; revue périodique et mises à jour (obsolètes, doublons, nouveaux termes).
- Outiller les équipes pour analyser les écarts et déclencher les actions correctives.
- Vigilance : documenter les décisions, conserver les versions  $\geq 36$  mois, lier chaque évolution à une cause.

## Planning / durée / jalons

Jalon / Fréquence	Description
Revue de direction (1 fois/an)	Inclure l'état du vocabulaire et décisions associées.
Audit interne (tous les 12 mois)	Ciblé sur l'usage des termes et la cohérence documentaire.
Mises à jour des termes critiques (6 mois)	Revue semestrielle des notions à fort enjeu.
Arbitrages terminologiques ( $\leq 24$ h)	Tracer la décision et la date d'effet.
Assistance / éclaircissements ( $\leq 48$ h)	Délai de réponse sur les demandes d'explication.
Clôture action corrective majeure ( $\leq 10$ jours)	Traitement des écarts liés au vocabulaire.

## Rôles & responsabilités

### Côté Client

- Désigner un sponsor de direction et un pilote ; créer le comité sémantique.
- Fournir l'inventaire des documents maîtres, incidents et CR d'audit ; mobiliser les référents par processus.
- Prendre et tracer les arbitrages ( $\leq 24$  h) ; appliquer règles de nommage et intégration aux gabarits.
- Former les équipes, organiser les retours et répondre aux demandes ( $\leq 48$  h).
- Assurer la revue périodique, mises à jour, conservation des versions ( $\geq 36$  mois) et correction des écarts majeurs ( $\leq 10$  jours).

### **Côté Consultant**

- Animer le cadrage, cartographier les parties prenantes et produire le livrable de gouvernance.
- Conduire le diagnostic (documents, incidents, audits) et synthétiser écarts/priorités.
- Animer les arbitrages inter-métiers ; formaliser formats, métadonnées et alignement normatif.
- Définir les canaux de diffusion, intégrer aux outils, concevoir des modules de formation courts.
- Définir les critères de performance et le plan d'audit interne ; outiller l'analyse des écarts.

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

---

- Inventaire des documents maîtres et gabarits existants.
- Liste des processus, parties prenantes et référents par processus.
- Sources autorisées et clauses de référence (ex. ISO 9001, ISO 19011:2018).
- Échantillon de documents, incidents qualité et comptes rendus d'audit.
- Règles de gouvernance : droits d'édition, circuits de validation, fréquence de revue.
- Outils/documentation pour intégration et renvois contextuels.
- Objectifs cibles : conformité documentaire (visée 95 %), audit interne annuel.

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

---

- Gouvernance : sponsor de direction, pilote, comité sémantique, référents par processus.
- Arbitrages tracés avec date d'effet ; assistance  $\leq 48$  h ; mises à jour ciblées (6 mois) et revues trimestrielles pour termes à fort impact.
- Contrôles : audit interne tous les 12 mois, contrôles de cohérence des documents maîtres.
- Revue de direction annuelle intégrant l'état du vocabulaire.
- Traçabilité : décisions documentées, conservation des versions au moins 36 mois.
- Risques à maîtriser : variantes locales, technicité excessive, fragmentation sans règles, homonymes/traductions/abréviations.
- Indicateurs : taux de conformité documentaire, ambiguïtés résolues dans les délais, écarts d'audit liés au vocabulaire, satisfaction utilisateurs.