

Note Méthodologique : Identification et enregistrement des non conformités

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Structurer l'identification et l'enregistrement des écarts pour boucler l'amélioration continue et assurer la traçabilité.
- Donner un langage commun aux équipes (QHSE, SST, opérationnels) et s'aligner sur les référentiels ISO 9001/14001/45001.
- Piloter par des règles simples (délais, gravité, preuves) pour des décisions fondées et crédibles en audit.
- Viser un dispositif simple, explicite et auditable pour encourager les remontées rapides.
- Trois piliers: standardisation des données, gouvernance des délais et preuves, capacité d'analyse.

Point clé : Qualification des cas critiques ≤ 72 h et vérification d'efficacité à J+30, pour une gouvernance lisible et auditable.

Objectifs de la mission

- Capturer rapidement les faits avec un niveau de détail suffisant.
- Classer par gravité, récurrence et risque pour prioriser.
- Assigner des responsables, des délais et des livrables.
- Vérifier l'efficacité des actions avant clôture.
- Alimenter les revues de direction et les tableaux de bord.
- Réduire incidents et non-conformités réglementaires, décisions fondées sur preuves.

Périmètre / livrables attendus

- Matrice exigences/points de contrôle et cartographie des processus.
- Modèles de formulaires standardisés et workflow du cycle de vie (création → clôture).
- Paramétrage des statuts, listes de valeurs (gravité 1–3, familles de causes), notifications/rappels (J+3/J+7).
- Référentiel unique d'identifiants, champs normalisés et règles de complétude.
- Outil choisi/intégré (tableur gouverné, appli mobile, module QHSE) avec exports pour revues.
- Tableau de bord et indicateurs (enregistrement $< 48/72$ h, délai de clôture, % retards, récurrences).
- Dispositif de contrôle qualité (échantillonnage de 10–20 dossiers/mois) et vérification d'efficacité à J+30.
- Règles d'archivage et traçabilité (journal d'audit, conservation ≥ 3 ans).

Démarche méthodologique (étapes)

1) Cadrage et cartographie des exigences

- Diagnostic documentaire et terrain; cartographier les processus; identifier exigences (réglementaires, clients, ISO).
- Produire une matrice exigences/points de contrôle; clarifier rôles (émission, revue, approbation).
- Fixer des délais cibles (ex. critiques ≤ 72 h) avec arbitrage de la direction.

2) Modélisation des formulaires et du flux

- Formulaire minimaliste: contexte, exigence violée, preuve, gravité, causes présumées, actions, responsables, échéances.
- Workflow: création \rightarrow qualification \rightarrow analyse \rightarrow action \rightarrow vérification \rightarrow clôture; délais non critiques ≤ 5 j ouvrés.
- Paramétrer statuts/notifications; tester avec un échantillon d'utilisateurs pour calibrer les champs.

3) Choix et intégration des outils

- Évaluer tableur gouverné, appli mobile, ou module QHSE selon coûts, ergonomie, intégration, auditabilité.
- Créer le référentiel d'identifiants; listes de valeurs; exports pour revues; rappels automatiques (relance J+3).
- Éviter doubles saisies; définir une « source de vérité » unique avec archivage horodaté.

4) Gouvernance, indicateurs et preuves d'efficacité

- Tableau de bord: enregistrement < 48 h, délai de clôture, % actions en retard, récurrences, gravité.
- Rituels: hebdomadaire (opérationnel) et mensuel (management); rôles de revue définis.
- Échantillonnage de vérification (ex. 10 dossiers/mois) et test de non-réurrence à J+30.

5) Déploiement, accompagnement et amélioration continue

- Déploiement par vagues; points d'appui; consignes illustrées (ex. 10 cas d'usage).
- Pilote 4–6 semaines; ajuster formulaires/flux; généraliser; mise à jour semestrielle; audit interne annuel.
- Sécuriser des créneaux dédiés et un parrainage managérial pour maintenir la qualité d'enregistrement.

Planning / durée / jalons

Jalon	Délai / cadence	Repère / commentaire
Enregistrement initial	≤ 48 h	Bonne pratique ISO 9001:2015 §10.2
Qualification	Critiques ≤ 72 h; Non critiques ≤ 5 j ouvrés	Benchmark ISO 45001:2018 §10.2
Pilote de déploiement	4–6 semaines	Ajustements avant généralisation
Vérification d'efficacité	J+30 (recontrôle majeurs à 3 mois)	Test de non-réurrence
Revue de pilotage	Hebdo / Mensuel	Opérationnel / Management

Rôles & responsabilités

Client

- Direction: arbitrer priorités, modèle de preuve et délais cibles.
- Managers: animer les revues hebdo/mensuelles; valider dossiers et actions; éviter la « fermeture administrative ».
- Équipes: décrire les faits sans jugement, joindre 1–2 preuves; tester les formulaires et donner du feedback.
- Système: garantir une « source de vérité » unique, contrôle d'accès, archivage ≥ 3 ans; sécuriser des créneaux dédiés et un parrainage managérial.

Consultant

- Réaliser le diagnostic et la cartographie; identifier les exigences applicables.
- Modéliser formulaires et workflow; paramétrer statuts, délais et notifications; définir listes de valeurs.
- Évaluer/choisir l'outillage; configurer le référentiel d'identifiants; intégrer exports et rappels.
- Concevoir le tableau de bord; cadrer la gouvernance; mettre en place l'échantillonnage de vérification.
- Planifier le déploiement par vagues; piloter le pilote (4–6 semaines); ajuster et formaliser les consignes.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Noyau de données: horodatage, exigence violée, preuve, statut, responsable.
- Référentiel unique d'identifiants; champs normalisés; listes de valeurs (gravité 1–3, familles de causes).
- Pièces probantes: 1–2 preuves horodatées et nommées; description factuelle de 3–5 lignes.
- Règles de complétude à la création et à la clôture; standards de pièces à joindre.
- Outil traçable: contrôle d'accès, journal d'audit, sauvegarde quotidienne, conservation ≥ 3 ans, conformité RGPD.
- Notifications/relances paramétrées (J+3/J+7) et exports pour revues mensuelles.
- Checklists/grilles de contrôle et modèles par métier.

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

- Tableau de bord mensuel (tendances 3–6 mois): enregistrement $< 48/72$ h, délais qualification/clôture, % retards, récurrences, gravité, efficacité des actions.
- Rituels de revue: hebdomadaire (opérationnel) et mensuel (management); alimentation de la revue de direction.
- Contrôle qualité échantillonné (ex. 10 dossiers/mois); vérification d'efficacité avant clôture (test de non-récurrence à J+30); recontrôle à 3 mois pour cas majeurs.
- Rôles de revue et validations managériales explicites; traçabilité exigence–preuve–action.
- Notifications automatiques (relances J+3/J+7) pour sécuriser les délais.

- Gestion des risques de dérive: éviter la « fermeture administrative », la multiplicité d'outils et les doubles saisies; préserver une source unique.
- Révision semestrielle des règles et audit interne annuel ciblant le processus (ISO 19011).

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