

Note Méthodologique : Indicateurs clés de performance qualité

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Les KPI qualité rendent visible, mesurable et pilotable la performance du système de management de la qualité.

- Relient délais, conformité, réclamations et coûts aux engagements clients et référentiels.
- Soutiennent la maîtrise des risques, la prévention de la non-qualité et l'amélioration continue.
- Reposent sur définitions claires, sources fiables et cibles cohérentes pour éviter les biais.
- S'intègrent au cycle de pilotage et alimentent la revue de direction.
- Exigent un périmètre, des responsabilités et une fréquence de suivi clarifiés.

Point clé : Limiter à 3–5 KPI par processus critique, fiabiliser les données (complétude $\geq 98\%$) et appliquer une double validation avant diffusion.

Objectifs de la mission

- Prioriser les actions à fort impact.
 - Détecter tôt les dérives et déclencher des réponses.
 - Prouver la conformité et la maîtrise des processus.
 - Aligner équipes, objectifs et responsabilités.
 - Alimenter la revue de direction et les audits.
 - Documenter les preuves et réduire les risques.
-

Périmètre / livrables attendus

- Note de cadrage (périmètre, rôles, instances) et cartographie des processus à fort enjeu.
 - Diagnostic de maturité des données et plans de fiabilisation.
 - Référentiel d'indicateurs et fiches complètes (finalité, formule, unité, périmètre, seuils, fréquence, propriétaire, visualisation).
 - Maquettes de tableaux de bord, matrice RACI, calendrier des revues, procédures de mise à jour.
 - Flux de collecte outillés, automatisations et contrôles internes; sécurisation des calculs.
 - Procès-verbaux de revues, décisions tracées et plans d'actions.
 - Règles de gouvernance (instances, rythmes, seuils/alertes, escalade, publication).
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrage et cartographie des processus

- Entretiens, cartographie, priorisation selon risques et attentes client.
- Cadrage formalisé (périmètre, rôles, instances).
- Vigilance: éviter la surabondance; 3–5 KPI par processus critique.

Étape 2 — Diagnostic de maturité des données

- Évaluer définitions, complétude, sources, intégrité et fréquence.
- Mesurer les écarts « données voulues / réelles » et proposer des plans de fiabilisation.
- Repère: complétude des champs critiques $\geq 98\%$; contrôle de cohérence hebdomadaire.

Étape 3 — Définition des indicateurs et des cibles

- Ateliers de convergence; arbitrage; consolidation du référentiel et fiches indicateurs.
- Cibles alignées sur les exigences client; seuils et alertes définis.
- Repère: délai de traitement des NC majeures ≤ 5 jours ouvrés.

Étape 4 — Conception du tableau de bord et gouvernance

- Structurer vues (stratégique/tactique/opérationnelle), règles d'escalade, instances.
- Livrables: maquettes, RACI, calendrier des revues, procédures de mise à jour.
- Repère: revue de performance au moins mensuelle pour les processus critiques; PV et plan d'actions tracé.

Étape 5 — Collecte, outillage et sécurisation des calculs

- Déployer formulaires, automatiser extractions, sécuriser les calculs.
- Spécifier flux, paramétrer outils, définir contrôles internes.
- Repère: double validation (propriétaire + tiers qualité) avant diffusion.

Étape 6 — Revue, décisions et amélioration continue

- Animer les revues, analyser les tendances, décider et évaluer l'efficacité.
- Appui aux premières revues; bilan de cohérence; recommandations.
- Repère: horizon glissant ≥ 3 mois; décisions datées, responsables et échéances.

| Étape | Activités clés | Livrables / résultats |
|----------------------------------|---|--|
| 1. Cadrage & cartographie | Entretiens, carto, priorisation risques | Note de cadrage, cartographie priorisée |
| 2. Maturité des données | Audit sources, complétude, intégrité | Diagnostic, plan de fiabilisation |
| 3. Définition KPI & cibles | Ateliers, arbitrage, fiches indicateurs | Référentiel KPI, cibles, seuils/alertes |
| 4. Tableau de bord & gouvernance | Vues, escalade, instances | Maquettes, RACI, calendrier, procédures |
| 5. Collecte & sécurisation | Formulaires, extractions, contrôles | Flux outillés, contrôles internes, calculs sécurisés |

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Côté client (organisation)

- Propriétaires d'indicateurs nommés; garants du calcul et du sens.
- Application des règles de saisie et de traçabilité des données.
- Participation aux entretiens/ateliers; fourniture des sources de données.
- Tenue des revues (hebdo/mensuelle/trimestrielle) avec PV et plans d'actions.
- Validation des définitions, cibles et versionning des fiches indicateurs.

Côté consultant

- Réalise les entretiens, cartographie et priorisation; formalise le cadrage.
- Mène l'audit des données et propose des plans de fiabilisation.
- Anime les ateliers, arbitre les définitions, consolide le référentiel d'indicateurs.
- Produit les maquettes, la matrice RACI, le calendrier des revues et les procédures.
- Spécifie les flux, paramètre les outils, définit les contrôles internes et sécurise les calculs; appuie les premières revues.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Cartographie des processus et priorités selon enjeux client/risques.
- Référentiel et règles de pilotage (fréquences, seuils, alertes).
- Sources de données unifiées et fiabilisées; complétude champs critiques $\geq 98\%$.
- Définitions claires des indicateurs (formule, unité, périmètre, fréquence).
- Propriétaires identifiés; responsabilités de calcul et de validation.
- Outils/formulaires de collecte; traçabilité des méthodes de calcul et versions.
- Calendrier des revues et publication à date fixe (J+2 après clôture).

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

- Instances: opérationnelle hebdomadaire, tactique mensuelle, stratégique trimestrielle; revue de direction au moins 1 fois/an.
- Double validation avant diffusion (propriétaire + fonction qualité); échantillon de vérification mensuel.
- Publication au plus tard J+2 après clôture; mise à jour mensuelle recommandée pour les KPI opérationnels.
- Contrôle de cohérence hebdomadaire; traçabilité des corrections et de l'historique des versions.
- Règles d'escalade formalisées; procès-verbaux et plans d'actions tracés à chaque revue.

- Risques à maîtriser: surabondance d'indicateurs, données instables, effets pervers, confusion signal/bruit.
- Discipline de portefeuille: 3–5 KPI par processus critique; 3–7 par objectif.
- Analyse sur horizon glissant ≥ 3 mois pour juger la stabilité des tendances.

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