

Note Méthodologique : Indicateurs de non qualité

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Objectiver les pertes de performance et maîtriser les risques opérationnels (qualité, coûts, SST).
- Donner une visibilité transversale sur défauts, non-conformités, réclamations et écarts de sécurité.
- Éviter la saturation des tableaux de bord et recentrer sur des indicateurs actionnables.
- S'aligner sur les repères ISO (9001:2015, 45001:2018) et ancrer la boucle PDCA sur 12 périodes.
- Aboutir à des indicateurs stables, fiables et reliés à la performance globale.

Point clé : Limiter le tableau de bord à 10–15 indicateurs essentiels (5–7 noyau par site), tous actionnables et revus régulièrement.

Objectifs de la mission

- Donner un signal précoce sur les dérives et risques opérationnels.
 - Prioriser les actions correctives et prévenir les récurrences.
 - Relier les écarts aux coûts évitables et aux risques SST.
 - Piloter l'efficacité des plans d'action et des standards.
 - Aligner équipes, fournisseurs et parties prenantes sur des faits partagés.
-

Périmètre / livrables attendus

- Périmètre: processus, unités, clients/fournisseurs; familles d'indicateurs (défaut, non-conformité, réclamation, écarts SST; interne/externe; processus/résultats; coûts).
 - Cartographie des parties prenantes, des sources (MES, ERP, CRM, GMAO, finance, fichiers) et des points de contrôle.
 - Référentiel d'indicateurs et fiches normalisées (définition, formule, source, fréquence, pilote).
 - Règles de calcul, unités, granularités et seuils; maquettes/tableaux de bord.
 - Architecture de collecte et contrôles de qualité des données; rituels de revue et traçabilité des décisions.
 - Méthode de calcul du coût de non qualité et modalités de consolidation multi-sites.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrer le périmètre et l'alignement stratégique

- Définir périmètre (processus, unités, clients/fournisseurs), enjeux (qualité, coûts, SST) et décisions attendues.
- Aligner avec exigences (contrats, normes) et finalités des indicateurs (alerte, diagnostic, pilotage).
- Livrables: cadrage formalisé et liste d’indicateurs vraiment actionnables.

Étape 2 — Cartographier les défauts et les sources de données

- Diagnostiquer sources (MES, ERP, CRM, fichiers), évaluer qualité des données.
- Définir catégories (défaut, cause, conséquence), règles d’horodatage et traçabilité; points de contrôle.
- Livrables: cartographie des flux et règles de gouvernance des données.

Étape 3 — Concevoir les règles de calcul et le tableau de bord

- Arbitrer unités (ppm, %), granularité (jour/sem/mois), fenêtres mobiles, seuils/tolérances.
- Produire fiches d’indicateurs et maquettes de tableaux de bord; scénarios d’usage.
- Livrables: référentiel de calculs et prototypes validés.

Étape 4 — Déployer un pilote et former les acteurs

- Fixer périmètre test, échantillonnage, contrôles et critères de succès; paramétrer outils.
- Animer rituels de mise à jour et revues; former à la lecture/qualification/escalade.
- Livrables: pratiques stabilisées sur 8–12 semaines avec 4 revues formelles.

Étape 5 — Ancrer la revue de performance et l’amélioration continue

- Structurer la revue de direction (ordre du jour, seuils, plans d’action, décisions).
- Synchroniser indicateurs non qualité et risques HSE; suivre efficacité et clôture à 90 jours.
- Livrables: décisions tracées, référentiel ajusté, retour d’expérience consolidé.

Planning / durée / jalons

Jalon	Période / fréquence	Indications clés
Pilote de déploiement	8–12 semaines	4 revues formelles pour stabiliser pratiques et calculs.
Analyse des tendances	Mensuelle sur 12 périodes	Distinguer aléas vs tendances avant plans structurants.
Revue de direction	Trimestrielles (≥ 4/an)	Arbitrer pertinence des indicateurs, seuils, décisions.
Clôture des actions	Sous 90 jours	Preuves et résultats mesurés (ISO 45001:2018, 10.2).
Audit des règles et données	Annuel	Traçabilité et stabilité des séries (ISO 9001:2015, 9.2).

Rôles & responsabilités

Répartition issue des activités décrites « en conseil » et « en formation ».

Consultant

- Cadrer le périmètre, les enjeux et les finalités des indicateurs.
- Diagnostiquer les sources et la qualité des données; proposer l'architecture de collecte.
- Arbitrer unités/granularités/seuils; produire fiches d'indicateurs et maquettes de tableaux.
- Encadrer le pilote (périmètre test, contrôles, critères de succès) et paramétrer les outils.
- Soutenir la revue de direction et ajuster le référentiel d'indicateurs.

Client (équipes internes)

- Clarifier le vocabulaire, qualifier les défauts et standardiser les libellés.
- Fournir des données traçables et participer aux contrôles de qualité.
- Participer aux rituels de revue; lire, interpréter et escalader les décisions.
- Rebasculer les ressources sur les causes majeures et assurer la clôture à 90 jours.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Catégorisation standard: défaut, cause, conséquence; interne vs externe.
- Règles d'horodatage, traçabilité des lots/dossiers et points de contrôle documentés.
- Sources fiables identifiées: MES, ERP, CRM, GMAO, finance, fichiers locaux.
- Fiches d'indicateurs complètes (définition, formule, source, fréquence, pilote).
- Unités/granularités/seuils harmonisés (ppm, %, jour/sem/mois).
- Contrôles de qualité des données: complétude, doublons, cohérence des unités.
- Normalisation multi-sites des règles de calcul et périodicités.
- Rituels de revue planifiés et gouvernance précisée.

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

- Revue de direction formalisée ≥ 4 fois/an pour arbitrer pertinence, seuils et décisions.
- Rituels: hebdomadaires sur précurseurs (processus); mensuels/trimestriels sur résultats.
- Analyse mensuelle sur 12 périodes pour séparer aléas et tendances.
- Suivi de la clôture des actions sous 90 jours; éviter l'empilement non clôturé.
- Audit annuel des règles de calcul et de la traçabilité des données (ISO 9001:2015, 9.2).
- Maîtrise des biais: définitions stables, normalisation inter-sites, éviter moyennes trompeuses; croiser sources (ERP, audits, GMAO).
- Limiter le nombre d'indicateurs à la capacité de gouvernance (revue mensuelle ~60 min).
- Zéro tolérance pour anomalies critiques SST; alignement qualité-sécurité en revue.