

Note Méthodologique : ISO 9001 Management de la qualité

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

Contexte & finalité de la méthodologie

ISO 9001 fournit un cadre commun pour sécuriser les activités et démontrer la conformité et la fiabilité des produits/services.

- Démarche centrée sur l'approche processus, la maîtrise documentaire et l'amélioration continue (PDCA).
- Réponse aux exigences clients croissantes et aux chaînes d'approvisionnement complexes.
- Clarification des responsabilités, traçabilité et gouvernance auditable (revues de direction, audits internes).
- Prise en compte des parties intéressées, compétences, communication et leadership.

Point clé : Ancrer la dynamique par le PDCA, une revue de direction au moins 1 fois/an et 5–7 KPI par processus majeur.

Objectifs de la mission

- Aligner objectifs qualité, stratégie et risques.
 - Stabiliser les processus clés et réduire la variabilité.
 - Améliorer la satisfaction client et le traitement des réclamations.
 - Renforcer la maîtrise des changements et des fournisseurs.
 - Assurer la conformité documentaire et la traçabilité.
 - Installer une amélioration continue factuelle et rythmée.
-

Périmètre / livrables attendus

- Diagnostic initial, politique qualité, périmètre et gouvernance (comité qualité, rôles RACI, calendrier).
- Cartographie des processus, fiches d'interfaces, matrice risques/opportunités.
- Définition de 5–10 KPI par processus majeur et tableaux de bord associés.
- Architecture documentaire (3–4 niveaux), règles de version, workflows d'approbation, gabarits, registre des documents maîtres.
- Plan de déploiement opérationnel, sessions d'appropriation, tutoriels et rituels d'équipe.
- Programme d'audits internes, check-lists, audits à blanc et plan de correction des écarts.
- Plan d'actions priorisé et arbitrages tracés.

Démarche méthodologique (étapes)

1. Cadrage et engagement de la direction

- Actions: diagnostic initial, cartographie des parties intéressées, définition objectifs et instances (comité, RACI, calendrier).
- Livrables: politique qualité formalisée, périmètre fixé, pilote SMQ nommé, plan annuel de revues.
- Vigilance: périmètre maîtrisable et objectifs mesurables.

2. Cartographie des processus et analyse des risques

- Actions: modélisation des processus, interfaces, intrants/extrants; analyse risques/opportunités; choix de KPI.
- Livrables: schémas processus, fiches d'interfaces, matrice risques, critères de performance (5–10 KPI/processus).
- Vigilance: représentations simples et à jour (éviter la surdocumentation).

3. Conception du système documentaire

- Actions: architecture documentaire (3–4 niveaux), règles de version, workflows d'approbation, plan de migration.
- Livrables: gabarits, référentiels de nommage, droits d'accès, registre des documents maîtres.
- Vigilance: cycle de révision (ex. 12 mois) et contrôles d'usage terrain.

4. Déploiement opérationnel et montée en compétences

- Actions: plan de déploiement, arbitrages inter-services, ateliers pratiques et accompagnement managérial.
- Livrables: sessions d'appropriation, tutoriels, intégration dans les rituels (briefs, TOP 5).
- Vigilance: cibler 1–2 points de maîtrise critiques par opération.

5. Pilotage par les indicateurs et revues

- Actions: sélection de KPI, consolidation des données, tableaux de bord, plan d'actions priorisé.
- Livrables: seuils d'alerte, routines mensuelles/trimestrielles, décisions tracées, revue de direction 1/an min.
- Vigilance: limiter les KPI (5–7/processus) et garantir des sources fiables.

6. Audit interne et préparation à la certification

- Actions: programme d'audit basé risques, formation d'auditeurs internes, audits à blanc et correction des écarts.
- Livrables: check-lists d'audit, planification à 12 mois, simulation des ~2 jours de visite initiale.
- Vigilance: juger l'efficacité des processus, pas seulement l'existence des documents.

Planning / durée / jalons

Phase / jalon	Contenu clés	Durée / rythme
---------------	--------------	----------------

Conception & déploiement du SMQ	Concevoir, déployer, produire les premières preuves avant l'audit initial	6–12 mois
Certification – Phase 1	Revue documentaire	Selon effectif/complexité
Certification – Phase 2	Audit sur site (visite initiale souvent ~2 jours)	Selon effectif/complexité
Cycle de certification	1 audit initial + 2 surveillances annuelles	3 ans
Revue de direction	Arbitrages, ressources, décisions tracées	≥ 1 fois/an
Audits internes	Programme basé sur les risques, revues de clôture	Plan 12 mois glissants

Rôles & responsabilités

Client (Direction, managers, équipes)

- Engager le leadership, nommer le pilote SMQ, valider périmètre et objectifs.
- Participer aux ateliers métiers, valider la cartographie et les responsabilités.
- Mettre en œuvre la documentation au poste; animer les rituels et fournir des données fiables.
- Tenir les revues (mensuelles/trimestrielles et 1/an) et arbitrer les priorités.
- Mobiliser et former des auditeurs internes; traiter les écarts et suivre les actions.

Consultant (accompagnement conseil/formation)

- Conduire le diagnostic initial et structurer la gouvernance (comité, RACI, calendrier).
- Produire la cartographie des processus et la matrice risques/opportunités.
- Concevoir l'architecture documentaire, règles de version et workflows; fournir gabarits.
- Appuyer le déploiement terrain, les formations pratiques et l'appropriation managériale.
- Aider à sélectionner les KPI, bâtir tableaux de bord, programmer et animer audits à blanc.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Périmètre et objectifs qualité clarifiés; compréhension du référentiel.
- Parties intéressées et exigences clients/contractuelles identifiées.
- Inventaire des documents existants et des enregistrements critiques.
- Définition des KPI visés et disponibilité de sources de données fiables.
- Ressources dédiées: pilote SMQ, managers impliqués, auditeurs internes.
- Calendrier prévisionnel des revues et audits (plan à 12 mois glissants).
- Accès aux preuves terrain (traçabilité, non-conformités, décisions).

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

- Comité qualité et rôles RACI définis; décisions et arbitrages tracés.
- Revues de direction ≥ 1/an avec ordre du jour stabilisé; routines KPI mensuelles/trimestrielles.
- Maîtrise documentaire: règles de version, workflows d'approbation, révision tous 12 mois.

- Programme d'audits internes basé risques, planifié sur 12 mois; revues de clôture et suivi d'actions.
- Gestion des non-conformités: analyses de causes sous 5 jours ouvrés et 90 % des actions soldées sous 60 jours.
- Maîtrise des changements: validation systématique des impacts avant déploiement.
- Pilotage par les preuves: 5–7 KPI/processus majeur; sources de données fiables; seuils d'alerte.

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