

Note Méthodologique : Leadership et politique qualité

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Aligner vision stratégique, gestion des risques et pratiques quotidiennes.
- Instaurer une gouvernance claire des objectifs, décisions et responsabilités.
- Éviter les dérives : indicateurs non reliés, réunions sans décisions, actions non pérennes.
- Sécuriser conformité, accélérer l'exécution et ancrer l'amélioration continue.

Point clé : Une revue de direction formelle au moins 2 fois/an et un cycle PDCA discipliné structurent la performance durable.

Objectifs de la mission

- Définir des objectifs qualité alignés sur la stratégie.
 - Allouer des ressources et responsabilités tracées.
 - Installer une boucle stable de revue et de décision.
 - Mesurer les résultats et corriger sur base factuelle.
 - Diffuser la politique et vérifier sa compréhension.
-

Périmètre / livrables attendus

- Politique qualité concise (≤ 1 page) validée par la direction.
 - 3 à 5 objectifs annuels avec KPI, seuils, délais et sources de données.
 - Matrice RACI, seuils d'alerte et règles d'escalade.
 - Calendrier des revues (≥ 2 /an) et décisions tracées avec responsables.
 - Tableau de bord hiérarchisé : 3–5 KPI de résultat et 5–7 KPI de processus.
 - Plan de déploiement et supports de communication; sessions 45–90 min; quizz ≥ 80 %.
 - Mise à jour des modes opératoires et plans d'équipe.
 - Plan d'actions avec clôture ≤ 90 jours et vérification d'efficacité à 60 jours.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et diagnostic initial

- Analyser la politique, objectifs, revues; mener entretiens; benchmark sectoriel.
- Cartographier processus critiques; évaluer cohérence des KPI; recenser rituels décisionnels.

- Livrable : diagnostic de maturité et écarts de gouvernance documentés.

Étape 2 – Définition de la politique et des objectifs

- Formuler une politique reliée à la stratégie; définir 3–5 objectifs chiffrés.
- Choisir indicateurs de résultat/processus; préciser seuils et délais.
- Livrable : politique validée, objectifs mesurables et sources de données.

Étape 3 – Gouvernance, rôles et rituels

- Construire RACI; planifier revues ($\geq 2/\text{an}$); définir escalades et seuils d'alerte.
- Exiger présence des décideurs $\geq 80\%$; 60 min utiles; décisions tracées.
- Livrable : cadres de comités, responsabilités et circuits de validation.

Étape 4 – Déploiement opérationnel et communication

- Segmenter par métiers/sites; diffuser la politique; animer 45–90 min/séance.
- Intégrer objectifs aux plans d'équipe; mettre à jour modes opératoires.
- Livrable : supports de communication, preuves de compréhension $\geq 80\%$.

Étape 5 – Suivi de la performance et amélioration

- Structurer tableau de bord; suivre KPI; analyses causes (5 pourquoi).
- Clôturer actions ≤ 90 jours; vérifier l'efficacité à 60 jours; ajuster ressources.
- Livrable : revues périodiques, décisions documentées, PDCA stabilisé.

Planning / durée / jalons

Jalon	Échéance / Fréquence	Repère extrait
Revue de direction	≥ 2 par an ($\geq 1/\text{an}$ a minima)	Décisions tracées; présence $\geq 80\%$
Clôture des actions	≤ 90 jours	Taux de clôture dans les délais $\geq 85\%$
Vérification d'efficacité	À 60 jours	Contrôle post-action
Communication politique	Couverture 100% ≤ 60 jours	Quizz de compréhension $\geq 80\%$
Formation rôles critiques	Couverture 100% ≤ 12 mois	Montée en compétences managériales
Escalades sur alerte	24–72 h selon criticité	Seuils d'alerte et règles d'escalade

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Documents existants : politique, objectifs, comptes rendus de revues.
- Cartographie des processus critiques et risques clés (actualisée $\geq 1/\text{an}$).
- Liste actuelle des KPI, définitions, seuils et sources de données.
- Preuves de décisions, plans d'actions et états d'avancement.
- Disponibilité de la direction et des managers pour entretiens/revues.
- Éléments de benchmark sectoriel (si disponibles).

- Données de formation et couverture des rôles critiques.
-

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

- Comités/revues planifiés (≥ 2 /an; trimestriels pour processus à haut risque).
 - Validation formelle de la politique par la direction; décisions tracées et responsables nommés.
 - Taux de présence des décideurs $\geq 80\%$; sessions focalisées (≈ 60 min, 3 décisions).
 - Hiérarchie d'indicateurs : 3–5 KPI de résultat et 5–7 de processus; portefeuille revu 2 fois/an.
 - Seuils d'alerte et mécanismes d'escalade définis (24–72 h).
 - Boucle PDCA disciplinée : analyses causes, actions ≤ 90 jours, vérification à 60 jours.
 - Traçabilité systématique des preuves et archivage des décisions.
-