

Note Méthodologique : Maîtrise opérationnelle des processus

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Mettre sous contrôle ce qui doit l'être pour stabiliser la qualité, maîtriser les risques et prouver la conformité.

- Approche systématique reliant exigences de production/sécurité à des preuves tangibles.
- Traduit l'intention de pilotage en règles, paramètres et routines observables (ateliers, labos, services, chantiers).
- Sécurise la conformité (ISO 9001 §8.5.1, ISO 45001 §8.1) et facilite l'amélioration continue.
- Évite la dérive des pratiques en contexte de croissance; langage commun standard–alerte–réaction.
- Finalité double : maîtrise sans surcontrôle; pilotage moderne par la preuve.

Point clé : Rendre visibles le standard, l'écart et la réaction. Cibler les risques prioritaires, viser Cpk $\geq 1,33$, limiter à 5–7 indicateurs par processus, et réviser les indicateurs critiques tous les 30 jours.

Objectifs de la mission

- Réduire les écarts et stabiliser les délais; maîtriser les risques clés.
- Clarifier les critères de conformité/non-conformité (cible: < 1 % d'écarts majeurs).
- Formaliser des routines de surveillance (quotidien/hebdo/mensuel) et des réactions prédéfinies (isolement, reprise, CAPA).
- Assurer la traçabilité des contrôles (conservation ≥ 3 ans si pertinent).
- Relier les indicateurs aux risques prioritaires et revoir les indicateurs critiques tous les 30 jours.

Périmètre / livrables attendus

- Diagnostic et cartographie des processus (niveaux 0–3), fiches de processus et RACI.
- Registre des risques (AMDEC), priorisation et liens avec exigences clients/normatives.
- Matrice des paramètres et critères d'acceptation; fiches de contrôle et règles de décision.
- Plans de contrôle/surveillance, formats d'enregistrements, plan d'étalonnage (périodicité ≤ 12 mois sur moyens critiques).
- Consignes de réaction à l'écart et routines de suivi.
- Bilan pilote et plan de généralisation avec jalons datés.
- Gouvernance: revues mensuelles, audit interne semestriel, tableau de bord consolidé.
- Standards mis à jour, plan d'amélioration priorisé, dispositifs de surveillance pérennisés.

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et cartographie

- Entretiens et observation terrain; consolidation d'un dictionnaire des processus.
- Cartographie hiérarchisée (niveaux 0–3), fiches de processus et RACI.
- Hypothèses de points critiques; attention aux interfaces et aux flux réels.

Étape 2 – Analyse des risques et priorisation

- AMDEC processus et matrice criticité ($G \times F \times D$) avec seuil d'intervention (ex. $\geq 15/25$).
- Utilisation de données (incidents, rebuts, retards); éviter la dispersion des actions.
- Livrables: registre des risques, priorités et alignement exigences clients/normes.

Étape 3 – Paramètres de maîtrise et critères d'acceptation

- Tables de paramètres (cible, tolérance, unité, méthode, fréquence, responsable).
- Critères d'acceptation (go/no go, seuils SPC); repères: $Cpk \geq 1,33$; AQL adapté.
- Livrables: matrices, fiches de contrôle et règles de décision documentées.

Étape 4 – Dispositifs de surveillance et enregistrements

- Choix des méthodes (100 %, échantillonnage, SPC) et des moyens (capteurs, formulaires, MES).
- Traçabilité: conservation 3 à 5 ans selon criticité; plan d'étalonnage ≤ 12 mois (équipements critiques).
- Livrables: plans de contrôle, formats d'enregistrements, consignes de réaction.

Étape 5 – Déploiement pilote et montée en compétence

- Pilote sur 1–2 processus critiques avec objectif chiffré (ex. -20 % NC en 90 jours).
- Suivi hebdomadaire; ateliers terrain et coaching des encadrants.
- Livrables: bilan pilote, ajustements et plan de généralisation jalonné.

Étape 6 – Généralisation, revue de performance et amélioration continue

- Gouvernance: revue mensuelle des processus critiques; audit interne semestriel.
- PDCA, CAPA et tableau de bord consolidé; mise à jour documentaire contrôlée.
- Livrables: standards mis à jour, plan d'amélioration priorisé et dispositifs pérennes.

Planning / durée / jalons

Jalon	Fréquence / durée	But
Révision des indicateurs critiques	Tous les 30 jours	Aligner avec risques et enjeux
Pilote sur 1–2 processus	90 jours	Éprouver, corriger, décider de la généralisation
Audit interne (processus critiques)	Semestriel	Vérifier l'efficacité et la conformité
Revue de direction	Annuel (12 mois)	Statuer sur performance et priorités
Programme d'audit (couverture)	24 mois	Couvrir 100 % des processus

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Client (équipe interne)

- Contribue aux entretiens et observations; partage les flux réels.
- Désigne les responsables/RACI et applique les routines de surveillance et de réaction.
- Assure la traçabilité des enregistrements et l'étalonnage des moyens de mesure.
- Pilote les revues mensuelles, les audits internes semestriels et la mise à jour documentaire.

Consultant

- Réalise le diagnostic, la cartographie et la priorisation des risques (AMDEC, criticité).
 - Formalise paramètres, critères, plans de contrôle et formats d'enregistrements.
 - Conçoit la gouvernance (revues, tableau de bord) et appuie le pilote (coaching des encadrants).
 - Structure le plan de généralisation et outille l'amélioration continue (PDCA, CAPA).
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Cartographie et dictionnaire des processus; description des flux réels et interfaces.
 - Données d'incidents, rebuts, retards; exigences clients et référentiels applicables.
 - Historiques de mesures, capacité/variabilité (SPC, Cpk si disponible).
 - Liste des moyens de mesure et statuts d'étalonnage.
 - Habilitations/compétences requises; registres associés.
 - Sources, mode de mesure, unité et cibles des indicateurs pressentis.
 - Retours d'expérience et résultats d'audits antérieurs.
 - Règles d'archivage et exigences de traçabilité (3–5 ans selon criticité).
-

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

- Architecture en 3 étages: standard attendu, surveillance observée, réaction décidée.
- Revue mensuelle des processus critiques (30 jours) avec règles d'escalade et tableau de bord.
- CAPA et PDCA systématiques; intensification temporaire de la surveillance en cas de changement, incident, montée en cadence.
- Audits internes semestriels; programme couvrant 100 % des processus en 24 mois.
- Revue de direction annuelle; décisions sur priorités et ressources.
- Mise à jour documentaire contrôlée (versionning, approbation) et maîtrise métrologique.
- Gestion des risques alignée ISO 31000; critères d'acceptation clairs et réactions standardisées.
- Traçabilité fiable des preuves (conservation 3 à 5 ans selon criticité).

