

Note Méthodologique : Management qualité avancé

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Le management qualité avancé relie stratégie, risques et preuves pour une performance durable.

- Au-delà de la conformité : fiabilité opérationnelle, apprentissage, confiance des parties prenantes.
 - Aligne direction, terrain et voix du client; intègre Qualité–SST–environnement–sociétal.
 - Clarté du pilotage, exigences de preuve, responsabilisation équitable.
 - Cadence disciplinée des revues; décisions tracées rapidement (24–48 h).
-

Objectifs de la mission

- Clarifier responsabilités et objectifs avec seuils de décision documentés.
- Prioriser les risques critiques et placer les contrôles au plus près des opérations.
- Fiabiliser les données; ancrer les preuves dans la routine de pilotage.
- Élever la maturité managériale via des rituels courts et réguliers.
- Relier les résultats à des actions correctives et préventives mesurables.

Point clé : Limiter le tableau de bord opérationnel à 10 indicateurs utiles, chacun avec définition, source unique, propriétaire et seuil d'alerte déclenchant une décision sous 24 h.

Périmètre / livrables attendus

- Cible du périmètre: processus majeurs/critique, tâches à risque, interfaces clés, chaînes Qualité–SST.
 - Note de cadrage et matrice de priorisation; cartographie des enjeux/processus/risques.
 - Rapport de diagnostic; liste d'actions candidates classées par criticité.
 - Modèle de comités, matrice RACI, charte des indicateurs (définitions, seuils, sources).
 - Standards visuels et points de contrôle (source/aval) avec dispositif de collecte des preuves.
 - Fiches d'écarts, méthode de résolution, feuille de route et tableau de bord de direction.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrage stratégique et périmètre

- Ateliers de cadrage; collecte des données existantes; clarification des responsabilités/interfaces.
- Livrables: note de cadrage, matrice de priorisation, hypothèses d'objectifs.

- Vigilance: périmètre trop large; valider max 3 priorités et 1 sponsor exécutif.

Étape 2 — Diagnostic et preuves

- Entretiens, revues documentaires, observations terrain; tests de traçabilité et échantillonnages.
- Livrables: rapport de diagnostic, cartographie des risques, liste d'actions candidates.
- Repères: couvrir ≥ 5 processus majeurs, 2 revues croisées, temps de cycle mesurés.

Étape 3 — Conception du dispositif de pilotage

- Définir comités, matrice RACI, charte des indicateurs (8–12 utiles, seuils, sources).
- Livrables: architecture de gouvernance, règles de décision, boucle d'apprentissage.
- Repères: 1 revue hebdo opérations et 1 revue mensuelle d'orientation.

Étape 4 — Standardisation et maîtrise opérationnelle

- Rédiger standards visuels; fixer contrôles source/aval; outiller la capture de données.
- Livrables: référentiels structurés, points de libération et contrôles en ligne.
- Repères: cibler 20% des tâches portant 80% du risque; éviter la sur-standardisation.

Étape 5 — Amélioration continue et résolution

- Rituels courts; gestion des écarts; analyses en 3 niveaux de causes; expérimentation.
- Livrables: plan d'actions limité (≤ 5) par cycle; standards mis à jour.
- Repère: valider la stabilisation sur 4 semaines avant généralisation.

Étape 6 — Revue de direction et ancrage culturel

- Tableau de bord; lecture des risques résiduels; arbitrages priorités; message managérial.
- Livrables: décisions tracées; 3 actions structurantes avec responsables.
- Repères: revue trimestrielle; 30 min dédiées aux risques majeurs.

Planning / durée / jalons

Cadence	Jalon	Finalité
Hebdomadaire	Revue de pilotage opérations	Décisions courtes; escalade; suivi des contrôles au plus près de la source.
Mensuelle	Revue d'orientation	Ajuster priorités/ressources; lecture critique des indicateurs.
Trimestrielle	Revue de direction	Cohérence stratégique; arbitrages; 3 actions structurantes décidées.
Trimestrielle	Vérification d'intégrité des données	Fiabiliser sources et traçabilité; couper les métriques redondantes.
Annuelle	Audits internes (≥ 2 /an) et revue de direction au moins 1 fois	Assurer robustesse des preuves et cohérence système.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Cartographie des processus et interactions (pilotes identifiés).
 - Données et enregistrements existants; traçabilité et règles de fiabilité.
 - Registre des risques partagés; niveaux de criticité harmonisés.
 - Standards/modes opératoires; critères d'acceptation visibles.
 - Indicateurs amont/aval avec définitions, sources et propriétaires.
 - Habilitations/formation; historique des écarts, réclamations, temps de cycle échantillonnés.
 - Dispositifs de gouvernance existants (comités, décisions, responsabilités).
-

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

- Architecture de comités et rituels courts: hebdo opérations, mensuel orientation, trimestriel direction.
 - Charte des indicateurs: max 10 utiles; définition, source unique, propriétaire, seuils d'alerte.
 - Décisions tracées; règles d'escalade sous 24–48 h; minutes et suivi d'actions.
 - Deux niveaux de revue pour changements majeurs; jalon de validation rapide (ex.: J+7 en ingénierie).
 - Contrôles au plus près de la source; contrôles croisés; contrôle libérateur sous 24 h quand requis.
 - Vérification d'intégrité des données au trimestre; audits internes ciblés (≥ 2 /an).
 - Intégration Qualité–SST: registre des risques commun, échelles de gravité et rituels partagés (60 min).
-