

# Note Méthodologique : Maturité qualité et transformation

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

---

## Contexte & finalité de la méthodologie

---

Cadre de référence pour faire progresser une organisation en qualité, de l'évaluation au déploiement jusqu'à l'ancrage opérationnel.

- Public cible: responsables HSE, managers SST, directions.
- Aligner pratiques qualité et performance durable (processus, données, compétences, gouvernance).
- Priorisation par paliers; feuille de route chiffrée et gouvernance explicite.
- Qualité « vivante »: décisions quotidiennes, rôles clairs, indicateurs utiles.
- Combiner discipline procédurale, amélioration continue et leviers numériques sans surcharger.

**Point clé :** Preuves avant opinions; risques avant généralisation; capabilité avant automatisation.

---

## Objectifs de la mission

---

- Relier exigences qualité et décisions métier.
  - Cartographier les processus et clarifier les rôles.
  - Fixer des cibles chiffrées par paliers réalistes.
  - Sécuriser les risques critiques avant d'industrialiser.
  - Outiller la mesure et les revues de performance.
  - Ancrer l'apprentissage et la capitalisation.
- 

## Périmètre / livrables attendus

---

- Charte de projet, objectifs chiffrés, RACI, calendrier des revues.
  - Diagnostic: synthèse par capacités, heatmap des risques, recommandations impact/effort.
  - Feuille de route: trajectoire 3–6 trimestres, dépendances, risques, budget, conduite du changement.
  - Pilote: protocole, critères de réussite, tableau de bord, retour d'expérience (avant/après).
  - Déploiement: référentiel commun, MAJ documentaire, formation de formateurs, audits internes, boucles d'apprentissage.
  - Indicateurs: 5–7 par processus; tableau de bord resserré ( $\leq 10$  par domaine).
  - Gouvernance: comité, sponsor, PMO; revue de direction trimestrielle; audits internes sur 36 mois.
  - Alignement normatif: ISO 9001, ISO 19011, ISO 31000.
-

# Démarche méthodologique (étapes)

## 1) Cadrage et gouvernance

- Définir charte, objectifs chiffrés, RACI, calendrier des revues; structurer comité, sponsor, PMO.
- Résultat: périmètre et responsabilités clarifiés; langage commun acquis.
- Vigilance: éviter empilement de comités; tenir une revue de direction trimestrielle; priorités lisibles.

## 2) Diagnostic de maturité

- Conduire entretiens, revues documentaires, échantillonnages de dossiers, visites terrain; scoring référentiel.
- Résultat: synthèse par capacités, heatmap des risques, recommandations classées impact/effort.
- Vigilance: croiser « dire/faire/trace »; échantillonner  $\geq 3$  sites/équipes; éviter l'auto-évaluation isolée.

## 3) Cible et feuille de route

- Définir paliers de maturité; hiérarchiser chantiers (procédures, données, outils, compétences) avec objectifs/budget.
- Résultat: trajectoire 3–6 trimestres, dépendances et risques, plan de conduite du changement.
- Vigilance: ne pas « tout-numériser » sans processus clairs; réserver 20–30% de capacité aux imprévus.

## 4) Expérimentation et déploiement pilote

- Co-construire pilotes (scénarios, critères de réussite, collecte, rituels); plan de mitigation.
- Résultat: protocole pilote, tableau de bord, retour d'expérience mesuré (avant/après).
- Vigilance: 1–3 cas représentatifs; preuves simples; éviter le sur-outillage.

## 5) Généralisation et ancrage

- Planifier la séquence de généralisation, adaptations locales, MAJ documentaire, intégrations SI.
- Résultat: référentiel commun, formation de formateurs, audits internes, boucles d'apprentissage.
- Vigilance: ressources dédiées à la maintenance des standards; audits selon ISO 19011; objectifs qualité dans 100% des entretiens managers.

## Planning / durée / jalons

Échéance / Jalons	Durée / Rythme	Finalité
Jalons d'avancement	Tous les 90 jours	Vérifier effets concrets; limiter dérapages.
Revue de direction	Trimestriel ( $\geq 1$ /an minimum)	Arbitrer; débloquer moyens; ajuster priorités.
Auto-évaluation de maturité	Tous les 12 mois	Mesure structurée et traçable des progrès.
Cycle d'audits internes (ISO 19011)	36 mois	Assurance et conformité des processus.
Stabilisation d'un palier	2–3 trimestres	Ancrage des routines si périmètre/ressources clairs.
Trajectoire cible	3–6 trimestres	Atteindre les paliers de maturité définis.

# Rôles & responsabilités

---

## Client

- Désigner sponsor, comité de pilotage et PMO; tenir la revue de direction trimestrielle.
- Clarifier périmètre, priorités et rôles par processus (RACI).
- Fournir accès aux preuves, dossiers et terrains pour le diagnostic; participer aux revues.
- Allouer les ressources; préserver 20–30% de capacité; limiter 2 grands changements par trimestre.

## Consultant

- Conduire le diagnostic factuel (entretiens, revues, visites) et le scoring selon référentiel.
  - Formaliser charte, objectifs, feuille de route chiffrée et budget; prioriser impact/effort.
  - Co-construire et suivre les pilotes; mesurer avant/après; capitaliser le retour d'expérience.
  - Préparer le déploiement: référentiels, MAJ documentaire, audits internes, formation de formateurs.
- 

## Prérequis & données nécessaires (inputs)

---

- Cartographie des processus et RACI; parties prenantes identifiées.
  - Documentation et enregistrements disponibles; traçabilité et versionning.
  - Indicateurs existants par processus (définitions, sources, fréquences).
  - Preuves factuelles ( $\geq 3$  par critère) et échantillonnage représentatif ( $\geq 3$  sites/équipes).
  - Voix du client, capabilité process, coûts de non-qualité.
  - Accès terrain pour visites, dossiers d'écart et actions.
  - Référentiels applicables: ISO 9001, ISO 19011, ISO 31000.
  - Gouvernance des données: propriétaires et référentiel maître par attribut.
- 

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

---

- Comité de pilotage mandaté; revues de direction trimestrielles ( $\geq 1$ /an minimum).
  - Jalons de 90 jours avec livrables et preuves; limiter 2 grands changements par trimestre.
  - RACI à 4 rôles par processus; responsabilités explicites.
  - Indicateurs resserrés: 5–7 par processus;  $\leq 10$  par domaine; tableaux de bord auditables.
  - Audits internes planifiés sur 36 mois (ISO 19011); auto-évaluation structurée chaque 12 mois.
  - Principe d'évidence: croiser « dire/faire/trace »; exiger  $\geq 3$  preuves par critère.
  - Pilotage par les risques (ISO 31000) avant généralisation; échantillonnage terrain pour éviter les biais siège.
  - Lien objectifs–budget; routines d'apprentissage mensuelles pour ajuster la trajectoire.
-