

Note Méthodologique : Métiers de la qualité

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Les Métiers de la qualité organisent la performance, la maîtrise des risques et l'écoute client, au-delà de la seule conformité documentaire.

- Structurer une gouvernance claire, des processus maîtrisés et des mesures utiles.
- Ancrer l'amélioration continue (planifier, déployer, contrôler, améliorer).
- Relier objectifs, ressources et pratiques pour des résultats mesurables.
- Adapter les référentiels (ISO 9001, ISO 19011...) aux réalités du terrain.

Point clé : Donner la priorité à une gouvernance explicite, à des indicateurs reliés aux objectifs et aux risques, et éviter l'accumulation documentaire sans usage.

Objectifs de la mission

- Définir clairement les exigences client et réglementaires.
 - Documenter la cartographie des processus et leurs interactions.
 - Piloter des objectifs qualité alignés sur la stratégie.
 - Mesurer avec des indicateurs, seuils d'alerte et plans d'actions.
 - Sécuriser la gestion des risques et des changements.
 - Démontrer l'aptitude à l'audit et la traçabilité des décisions.
-

Périmètre / livrables attendus

- Cartographie partagée des processus, pilotes et indicateurs.
 - Gouvernance définie : rôles, responsabilités et instances de pilotage.
 - Système documentaire maîtrisé (architecture, cycle de vie, consignes).
 - Tableau de bord qualité relié aux objectifs et risques.
 - Dispositif de déploiement opérationnel et montée en compétences.
 - Programme d'audits internes et rapports associés.
 - Plans d'actions correctives, causes racines et suivi d'efficacité.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Diagnostic initial et cartographie

- Analyser flux, risques, exigences des parties intéressées.
- Formaliser la cartographie des processus et interfaces (ISO 9001 §4.4).
- Livrable : vision partagée, pilotes et indicateurs associés.

Étape 2 – Gouvernance et responsabilités

- Clarifier qui décide, exécute et contrôle; créer les instances.
- Rédiger les fiches de responsabilités (ISO 9001 §5.3).
- Livrable : gouvernance explicite, rythme de revues défini.

Étape 3 – Système documentaire et indicateurs

- Structurer l'architecture documentaire et son cycle de vie (ISO 9001 §7.5).
- Construire un tableau de bord relié aux objectifs et risques.
- Livrables : consignes utilisables, indicateurs fiables et tracés.

Étape 4 – Déploiement et montée en compétences

- Accompagner le changement, lever les obstacles, prioriser les chantiers.
- Former par la pratique, outiller les pilotes de processus (ISO 9001 §8.5.1).
- Livrables : pratiques stabilisées, usages mesurables.

Étape 5 – Audits, actions correctives et amélioration

- Planifier et conduire les audits (ISO 19011), qualifier les constats.
- Traiter causes racines et suivre l'efficacité (ISO 9001 §10.2).
- Livrables : programme d'audit, rapports, suivi d'actions.

Étape	Activités clés	Livrables / résultats
1. Diagnostic	Analyse des flux, risques, attentes; cartographie	Cartographie, pilotes, indicateurs
2. Gouvernance	Définition des rôles; création d'instances	Fiches de responsabilités; rythme de revues
3. Documentation & mesure	Architecture documentaire; tableau de bord	Consignes maîtrisées; indicateurs fiables
4. Déploiement	Accompagnement de terrain; formation	Pratiques stabilisées; usages mesurables
5. Audits & amélioration	Programme d'audits; actions correctives	Rapports; suivi d'efficacité

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Exigences client et réglementaires clarifiées.
- Compréhension du contexte et des parties intéressées (ISO 9001 §4).
- Cartographie existante des processus et interactions.
- Données de performance disponibles (indicateurs, seuils, historiques).
- Registre des risques et changements en cours (ISO 9001 §6.1).
- Dispositif documentaire en place et règles de maîtrise (ISO 9001 §7.5).

- Rôles et responsabilités actuels, rituels de revue et d'audit.
 - Retours d'expérience et constats d'audits antérieurs.
-

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

- Instances de pilotage et revues de direction régulières (ISO 9001 §9.3).
- Suivi d'indicateurs reliés aux objectifs et décisions tracées (ISO 9001 §9.1.3).
- Programme d'audits internes structuré (ISO 19011) et traitement des écarts (ISO 9001 §10.2).
- Gestion des risques planifiée et règles d'escalade (ISO 9001 §6.1).
- Maîtrise de l'information documentée et diffusion contrôlée (ISO 9001 §7.5).
- Traçabilité des preuves, critères de réception et capitalisation des retours d'expérience.
- Engagement de la direction (ISO 9001 §5.1) et responsabilités communiquées (ISO 9001 §5.3).