

Note Méthodologique : Optimisation et amélioration des processus

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

Contexte & finalité de la méthodologie

La démarche articule rigueur et pragmatisme pour piloter la performance avec des preuves, en cohérence avec les exigences (ISO 9001, ISO 45001).

- Aligner performance, conformité et maîtrise des risques.
- Clarifier qui fait quoi, quand et comment pour réduire gaspillages.
- Mesurer, interpréter, ajuster chaque étape du flux réel.
- Capacité à reconfigurer sans dégrader qualité ni sécurité.
- Discipline de gouvernance fondée sur données et routines managériales.

Point clé : La preuve prime l'opinion : indicateurs fiables, cibles et seuils d'alerte guident les arbitrages et la pérennité des gains.

Objectifs de la mission

- Clarifier le périmètre, les interfaces et les responsabilités clés.
 - Définir 3 à 7 indicateurs prioritaires par processus, reliés aux objectifs.
 - Fixer des cibles annuelles et des seuils d'alerte cohérents avec les risques.
 - Installer des routines de pilotage (hebdo/mensuel) et des revues formelles.
 - Documenter les preuves et capitaliser les apprentissages.
-

Périmètre / livrables attendus

- Mandat de mission, périmètre et RACI, comité de pilotage mensuel (12/an).
 - Cartographie des processus et interfaces critiques.
 - Inventaire des données, protocole/charte de mesure (définitions, unités, fréquences).
 - Portefeuille d'actions priorisé avec critères d'arbitrage et jalons de revue.
 - Standards mis à jour: procédures, instructions, fiches de poste.
 - Plan de test pilote, critères d'acceptation, seuils d'arrêt, 2 cycles PDCA minimum.
 - Trajectoire de déploiement et routines de pilotage visuel.
 - Mise à jour documentaire, audit interne sous 90 jours, revues de processus trimestrielles.
-

Démarche méthodologique (étapes)

1) Cadrage et alignement stratégique

- Diagnostic rapide, analyse des contraintes (marché, réglementation, SI, maturité).
- Clarification des processus critiques et feuille de route priorisée.
- Mandat formalisé, RACI établi, comité de pilotage mensuel (rôles clairs).

2) Cartographie et mesure de la performance

- Cartographie des flux réels et interfaces; inventaire des données disponibles.
- Protocole de mesure fiable (définitions, unités, fréquences); charte de données.
- Gemba, entretiens, collecte d'échantillons; stabilisation minimale des mesures: 8 semaines.

3) Analyse des causes et priorisation

- Analyses causales (arbre des causes, Pareto), estimation effort/gain.
- Portefeuille d'actions structuré avec critères de décision pondérés.
- Jalon de revue toutes les 4 semaines pour réévaluer priorités.

4) Conception de solutions et pilotes

- Conception des contre-mesures, plan de test, modalités de formation et impacts associés.
- Pilotes sécurisés: critères d'acceptation, seuils d'arrêt, au moins 2 cycles PDCA.
- Évaluation des changements (conformité, sécurité, SI) avant déploiement global.

5) Déploiement, conduite du changement et pérennisation

- Trajectoire de déploiement, ressources et jalons; pilotage visuel et rituels terrain.
- Communication, formation, mise à jour documentaire; audit interne sous 90 jours.
- Revue de processus trimestrielle; surveillance et actions correctives sous 30 jours si alerte.

Garde-fou : Pas de généralisation sans 2 cycles PDCA réussis et un audit de poste positif sous 30 jours.

Planning / durée / jalons

Échéance	Jalon	Finalité
Sous 30 jours	Revue décisionnelle post-analyse initiale / choix méthodologique	Alignement et arbitrages traçables
4–8 semaines	Stabilisation minimale des mesures et premières tendances	Fiabiliser les indicateurs
Toutes les 4 semaines (12/an)	Revue d'avancement et priorisation du portefeuille	Ajuster les actions sur faits
90 jours	Audit interne post-déploiement pilote	Vérifier l'atterrissage et la conformité
Trimestriel (4/an)	Revue de processus	Consolider résultats et décisions

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Consultant

- Conduit le diagnostic, analyse les contraintes, clarifie les processus critiques; propose la feuille de route.
- Produit la cartographie, l'inventaire des données et le protocole de mesure.
- Anime les analyses causales, priorise et structure le portefeuille d'actions.
- Conçoit les contre-mesures et le plan de test; cadre les pilotes (critères, seuils, 2 cycles PDCA).
- Accompagne le déploiement et l'installation des routines; prépare les revues et l'audit interne.

Client

- Désigner un propriétaire par processus et expliciter périmètre, interfaces, responsabilités.
 - Mettre en place le comité de pilotage mensuel et arbitrer sur la base des faits.
 - Fournir l'accès terrain, les données et échantillons pour gemba, entretiens, mesures.
 - Mettre à jour la documentation, former les équipes et réaliser l'audit interne sous 90 jours.
 - Assurer la surveillance des indicateurs et appliquer le plan de réaction (48 h pour indicateurs critiques).
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Périmètre, interfaces et responsabilités explicites (RACI, propriétaire de processus).
 - Inventaire des données disponibles; définitions, unités, fréquences de collecte.
 - Charte de données et maîtrise documentaire (version unique applicable).
 - 3 à 7 indicateurs clés par processus, avec cibles et seuils d'alerte.
 - Accès terrain: gemba, entretiens, collecte d'échantillons.
 - Période de stabilisation minimale des mesures: 8 semaines.
 - Critères d'arbitrage et matrice impact/risque/contrôlabilité.
-

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

- Comité de pilotage mensuel (12/an) avec rôles clairs; rituels terrain et revues consolidées.
- Revues périodiques: jalon toutes les 4 semaines, revue de processus trimestrielle, revue de direction au moins 1/an.
- Audit interne sous 90 jours après déploiement; surveillance et mesure régulières des processus critiques.
- Gestion du changement formalisée; critères d'acceptation et seuils d'arrêt sécurité explicites.
- Plan de réaction exigé sous 48 h pour tout indicateur critique dépassé.
- Traçabilité des décisions et consolidation des preuves (conservation recommandée: 3 ans).

