

Note Méthodologique : Performance et indicateurs qualité

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Cadre général de la mise en place d'un dispositif de performance et d'indicateurs qualité, en appui aux exigences ISO 9001.

- Aligner stratégie, processus et amélioration continue via des indicateurs fiables.
- Créer un langage commun reliant objectifs, résultats et actions correctives.
- Assurer traçabilité, définitions partagées et validations; conformité aux clauses 9.1, 9.3 et 10.2.
- Éviter métriques déconnectées et surcharge; privilégier un dispositif cohérent avec seuils d'alerte.
- Intégrer à la gouvernance: objectifs hiérarchisés, calendrier de revues, contrôle d'intégrité des données.

Point clé : Mieux vaut peu d'indicateurs bien définis et tracés qu'un tableau de bord surchargé et peu exploitable.

Objectifs de la mission

- Définir des objectifs clairs et stables au niveau des processus prioritaires (SMART).
 - Valider méthodes de calcul et fiabilité des sources de données.
 - Fixer cibles et seuils d'alerte lisibles par les équipes.
 - Organiser des revues périodiques avec décisions tracées et suivies.
 - Intégrer les retours d'expérience; réduire non-qualités et mieux prioriser les actions.
-

Périmètre / livrables attendus

- Note de cadrage alignant enjeux, axes prioritaires et cibles temporelles.
 - Cartographie des processus et risques; points de mesure, unités et responsabilités.
 - Référentiel d'indicateurs normalisé (fiches: calcul, source, fréquence, agrégation, responsable).
 - Dispositif de collecte et de contrôle (journaux de modifications, contrôles d'entrée, séparation saisie/validation).
 - Tableaux de bord et règles de lecture; seuils visuels; calendrier de revues; plans d'actions.
 - Plan de déploiement; indicateurs phares par service; supports de référence; suivi des engagements; révision annuelle du référentiel.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et alignement stratégique

- Analyser contexte, parties prenantes, processus critiques; traduire orientations en objectifs mesurables.
- Sélectionner axes prioritaires et cibles temporelles; formaliser une note de cadrage.
- Vigilance: éviter la suraccumulation avant stabilisation des finalités (clause 5.1).

Étape 2 – Cartographie des processus et des risques

- Lier indicateurs aux processus, interfaces et risques; ateliers de cartographie et priorisation.
- Définir unités, localiser points de mesure; assigner responsabilités.
- Vigilance: traiter les interfaces inter-services (clause 6.1).

Étape 3 – Conception et normalisation des indicateurs

- Rédiger fiches de définition; normaliser calculs, sources, fréquence, agrégations et rôles.
- Valider seuils; préparer lecture critique des tendances (clauses 7.5 et 9.1).
- Vigilance: rebaseliner en cas de changement de définition.

Étape 4 – Collecte, fiabilisation et intégrité des données

- Auditer sources; définir contrôles au point d’entrée; responsabilités de validation.
- Mettre en place journaux de modifications; séparation des rôles; contrôles périodiques (clause 9.2).
- Vigilance: limiter extractions manuelles sources d’erreurs (compatible revue 9.3).

Étape 5 – Tableaux de bord, visualisation et revue

- Structurer vues et niveaux; sélectionner indicateurs clés; règles de lecture et seuils visuels.
- Planifier calendrier de revues; intégrer plans d’actions et suivi (clauses 10.2 et 10.3).
- Vigilance: équilibrer signaux amont et résultats tardifs.

Étape 6 – Déploiement, compétences et amélioration continue

- Plan de déploiement; indicateurs phares par service; dispositif de suivi des engagements.
- Renforcer compétences d’animation et d’analyse; ateliers périodiques; révision annuelle du référentiel.
- Vigilance: adapter aux charges et maturité des services (clause 7.2).

Planning / durée / jalons

Jalon	Cadence	Objet
Revue de pilotage	Selon calendrier défini	Décisions tracées et priorisation (clause 9.3)
Consolidation des indicateurs	Mensuelle	Suivi des tendances et écarts (clause 9.1)
Contrôles d’intégrité / audits de données	Trimestriels	Fiabilisation de la chaîne de mesure (clause 9.2)
Revue de direction	Périodique	Adéquation des indicateurs et décisions (clause 9.3)

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Analyse de contexte, parties prenantes et identification des processus critiques.
 - Cartographie des processus, interfaces et risques; historique des dysfonctionnements.
 - Définitions documentées: périmètre, méthode de calcul, sources, règles d'agrégation, fréquences.
 - Unités de mesure et localisation des points de mesure/capteurs.
 - Seuils d'alerte et cibles; responsabilités de mesure et de validation.
 - Dictionnaire de données; traçabilité via journaux de modifications.
 - Compétences des managers et équipes pour formuler/interpréter les indicateurs.
-

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

- Revues périodiques structurées avec décisions tracées et plans d'actions suivis (clause 9.3).
 - Chaîne de mesure sécurisée: contrôles d'entrée, validations croisées, séparation saisie/validation; journalisation des corrections.
 - Audits internes et contrôles d'intégrité des données (clause 9.2).
 - Seuils d'alerte déclenchant analyses et actions correctives (clause 10.2).
 - Gouvernance documentaire et définitions stabilisées (clause 7.5).
 - Points d'arrêt planifiés pour ajuster indicateurs, seuils et périmètres.
 - Limiter le nombre d'indicateurs; hiérarchisation par niveaux (stratégique/tactique/opérationnel).
 - Vigilances: interfaces inter-services, incohérences de définition, excès d'extractions manuelles.
-