

# Note Méthodologique : Principes de l'amélioration continue

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

---

## Contexte & finalité de la méthodologie

---

- Colonne vertébrale de la performance durable en SST et qualité.
- Sécurise l'exécution, apprend des écarts et réduit les risques sans rupture d'exploitation.
- Cadre PDCA, mesures factuelles et standardisation progressive pour rendre visibles les problèmes et prioriser.
- S'intègre au système de management, aligne objectifs, compétences et routines de pilotage.
- Prépare la résilience, facilite l'auditabilité et soutient la transformation culturelle.

**Point clé :** Sobriété et preuve avant standardisation : 3 à 5 indicateurs par processus, décisions tracées à chaque rituel, standard mis à jour uniquement après bénéfice démontré.

## Objectifs de la mission

---

- Réduire durablement les risques, stabiliser la qualité et améliorer l'efficacité en sécurité.
- Piloter par objectifs, preuves et routines pour assurer traçabilité et alignement stratégique.
- Tenir des revues de direction intégrant bilan d'amélioration et décisions (repère : au moins 1/an).
- Obtenir des écarts corrigés, des standards à jour et des compétences renforcées.
- Formaliser les boucles de retour d'expérience.

## Périmètre / livrables attendus

---

- Diagnostic de maturité, synthèse des écarts/leviers et périmètre pilote clarifié.
  - Cartographie des processus (niveaux du macro à l'opérationnel) et analyse des risques (ISO 31000).
  - Tableau de bord minimaliste (3–5 indicateurs/processus) avec définitions, sources et règles de calcul.
  - Rituels de pilotage définis (quotidien, hebdomadaire, mensuel) et modalités de revue de direction.
  - Plan d'essai pilote documenté (hypothèse, critères d'acceptation, mesures avant/après, responsable nommé).
  - Standards mis à jour et plan de déploiement/standardisation (supports, formation, MAJ documentaire).
  - Audits internes (ISO 19011) et bilans d'efficacité post-déploiement.
- 

## Démarche méthodologique (étapes)

---

Approche PDCA structurée en 5 étapes, combinant diagnostic, mesure, expérimentation et standardisation.

## Étape 1 — Diagnostic initial et cadrage

- Entretiens, revue documentaire, analyse d'indicateurs existants.
- Cibles et périmètre pilote définis; 3 à 5 écarts majeurs priorités.
- Livrable: synthèse de maturité et plan de cadrage.

## Étape 2 — Cartographie des processus et analyse des risques

- Cartographie 4 niveaux, entrées/sorties et responsabilités clarifiées.
- Évaluation fréquence/gravité (ISO 31000), limites de contrôle mesurables.
- Livrable: cartes validées en atelier croisé + registre des risques.

## Étape 3 — Système de mesure et rituels de pilotage

- Tableau de bord minimaliste (3–5 KPI/processus) avec règles de calcul.
- Rituels: 15 min/jour, revue hebdomadaire des actions, revue mensuelle des résultats.
- Livrable: dispositif de mesure et agenda de pilotage.

## Étape 4 — Expérimentation sur périmètre pilote

- Choix d'un pilote représentatif; hypothèse d'amélioration et critères de succès.
- Essais limités dans le temps; mesures avant/après; décision sur données.
- Livrable: dossier d'essai (versioning, preuves, responsable).

## Étape 5 — Déploiement, standardisation et amélioration soutenue

- Priorisation selon criticité/capacité; formation des relais; MAJ documentaire.
- Contrôle d'adhérence; audits internes (ISO 19011) et bilans à 3 mois.
- Livrable: standards déployés et plan d'audit/REX.

## Planning / durée / jalons

Fréquence	Objet	Jalons / validations
Quotidien	Point 15 min; suivi des écarts et décisions immédiates	Actions du jour tracées; problèmes rendus visibles
Hebdomadaire	Revue des plans d'actions et pilotes	Avancement validé; arbitrages rapides
Mensuel	Revue des résultats et mise à jour de standards après preuve	Décisions tracées; standardisation si bénéfice démontré
Trimestriel	Revue de direction (ISO 9001:2015, 9.3)	Analyse de performance; arbitrages et allocation de ressources
Semestriel	Audits internes (ISO 19011:2018)	Au moins 2 cycles/an sur périmètre déployé; plans correctifs
Annuel	Bilan d'amélioration et reconduction	Synthèse des résultats; priorités N+1

## Rôles & responsabilités

## Client

- Définir objectifs, périmètre pilote et nommer les responsables.
- Fournir données/preuves; garantir fiabilité et étalonnage des mesures.
- Valider cartographies, critères et limites de contrôle en ateliers croisés.
- Mobiliser équipes terrain/support, tenir les rituels et arbitrer en revue de direction.

## Consultant

- Conduire le diagnostic, structurer la démarche et cadrer le périmètre pilote.
- Concevoir le tableau de bord (définitions/sources/règles) et proposer les rituels.
- Faciliter les ateliers de cartographie/risques et former aux outils PDCA (A3, 5 Pourquoi).
- Accompagner l'essai pilote, documenter les preuves et préparer la standardisation/déploiement.

---

## Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Entretiens, revue documentaire et indicateurs existants.
- Recensement des processus, entrées/sorties, responsabilités et critères de performance.
- Données fiables avec définitions univoques, sources et règles de calcul (ISO 10012 pour la chaîne de mesure/étalonnage).
- Limites de contrôle et seuils d'alerte mesurables; critères d'acceptation.
- Critères d'entrée/sortie des chantiers et jalons datés.
- Ressources disponibles: relais internes et temps dédié aux rituels (ex. 15 min/jour).

---

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

- Rituels cadencés: quotidien (15 min), hebdomadaire (actions), mensuel (résultats), revue de direction trimestrielle (ou a minima annuelle).
- Audits internes selon ISO 19011: au moins 2/an; audits de données périodiques.
- Validation par la preuve: standardiser après bénéfice démontré; documentation et versioning des essais.
- Ateliers croisés pour valider cartographies/indicateurs; décisions et responsabilités tracées.
- Gestion des risques: éviter surabondance d'indicateurs/rituels; ne pas généraliser sans données probantes.
- Références de gouvernance: ISO 9001 (9.1, 9.3, 10.3), ISO 31000 (appétence/ALARP), ISO 10012 (mesurage).
- Boucles de retour d'expérience formalisées et bilans d'efficacité post-déploiement.