

# Note Méthodologique : Priorisation et traitement des risques qualité

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

---

## Contexte & finalité de la méthodologie

---

Prioriser et traiter les risques qualité sécurise la maîtrise opérationnelle, la conformité et la performance.

- Sans cadre commun, les actions se dispersent et génèrent défauts récurrents, réclamations et non-conformités.
- Orienter les arbitrages vers les incidents à fort impact et aligner les plans d'actions sur la stratégie.
- Installer une gouvernance, des responsabilités claires et des preuves opposables (revues de direction).
- Cadre adossé aux normes (ISO 9001:2015, ISO 19011, ISO 31000) et au cycle PDCA.

**Point clé :** La priorisation ne se limite pas à une matrice ; elle repose sur des critères partagés, une gouvernance active et des preuves d'efficacité vérifiables.

## Objectifs de la mission

---

- Aligner les moyens sur les enjeux critiques ; stabiliser les processus et réduire les incidents.
  - Satisfaction client mesurable et socle de preuves opposables en audit.
  - Cartographie de risques validée et datée (versionnage contrôlé).
  - Seuils de décision explicites (ex. alerte RPN > 120), plans chiffrés avec responsables/échéances.
  - Indicateurs d'efficacité avant/après et dossier de preuves accessible.
- 

## Périmètre / livrables attendus

---

- Référentiel de décision: critères/échelles, matrices (3×3, 5×5, RPN), règles de calcul, modèles de fiches.
  - Cartographie consolidée des risques par processus (versionnage, droits d'accès, règles de mise à jour).
  - Seuils d'acceptation et règles d'escalade (ex. action immédiate au-delà d'un seuil).
  - Plans de traitement SMART, jalons, responsables, indicateurs avant/après.
  - Tableaux de bord de suivi et reporting de synthèse (comités, revue de direction).
  - Dossier de preuves: enregistrements, tests, décisions, mises à jour documentaires.
- 

## Démarche méthodologique (étapes)

---

### Étape 1 — Cadrage et critères de décision

- Définir échelles S/O/D, seuils d'acceptabilité, responsabilités et fréquences de revue.

- Diagnostiquer les pratiques, formaliser matrices et glossaire; alignement avec ISO 31000.
- Sortie: référentiel de décision partagé et règles d'arbitrage claires.

## Étape 2 — Cartographie initiale et consolidation

- Animer ateliers par périmètre: événements redoutés, causes, contrôles, signaux faibles.
- Structurer la collecte, challenger les notations, mettre en place un référentiel unique.
- Sortie: cartographie validée par processus; revue de complétude sous 60 jours.

## Étape 3 — Priorisation et arbitrages transverses

- Comité risques: classer priorités, fixer objectifs (RPN, incidents, indicateurs), choisir chantiers.
- Apporter benchmarks et analyse coût/bénéfice; préparer dossiers de décision.
- Sortie: décisions consignées < 15 jours; suivi formel en revue mensuelle.

## Étape 4 — Plans de traitement et preuves d'exécution

- Actions datées, responsable, budget, jalons, indicateurs d'efficacité avant/après.
- Synchroniser avec projets; rédiger actions SMART; définir critères d'acceptation et preuves.
- Sortie: plans approuvés; délai cible de clôture  $\leq$  30 jours pour risques élevés.

## Étape 5 — Vérification d'efficacité et amélioration continue

- Mesures post-déploiement, audits flash, revues de jalons; actualiser la cartographie.
- Définir plans d'échantillonnage, critères de passage en routine et reporting direction.
- Sortie: 2 cycles de mesure consécutifs conformes; consolidation semestrielle; archivage 36 mois.

## Planning / durée / jalons

| Période                               | Jalons clés  | Références                          |
|---------------------------------------|--|-------------------------------------|
| Sous 10 jours (après incident majeur) | Déclencher plan renforcé   | Traitement renforcé                 |
| Sous 60 jours                         | Revue de complétude et validation managériale de la cartographie | Leadership (clause 5.1)             |
| Moins de 15 jours (après comité)      | Consigner décisions et lancer actions                            | Suivi des performances (clause 9.1) |
| $\leq$ 30 jours (risques élevés)      | Clôture des actions ou justification écrite                      | Traçabilité (clause 7.5)            |
| Mensuel (12/an)                       | Suivi formel des décisions et des risques élevés                 | Revue de performance                |
| Trimestriel (4/an)                    | Revue formelle des risques majeurs                               | ISO 9001:2015, clause 9.3           |

## Rôles & responsabilités

### Côté Client

- Fournir données et historiques; organiser ateliers par processus.
- Valider critères, cartographie et seuils; nommer responsables des plans.
- Décider en comité risques, prioriser ressources et mettre en œuvre les actions.

- Mesurer l'efficacité, mettre à jour documentation/cartographie; conserver preuves (36 mois).

## **Côté Consultant**

- Diagnostiquer les pratiques et faciliter les arbitrages; concevoir le référentiel (matrices, règles).
- Structurer la collecte et challenger les notations; mettre en place le référentiel unique (versionnage, accès).
- Apporter benchmarks, analyses coût/bénéfice; préparer dossiers de décision.
- Définir métriques, plans d'échantillonnage et reporting; former/étalonner les équipes.

## **Prérequis & données nécessaires (inputs)**

---

- Critères/échelles partagées (gravité, probabilité, détectabilité) et seuils d'acceptation.
- Données fiabilisées: taux de rejet, Cpk, délais, réclamations clients.
- Description par processus: événements redoutés, causes, contrôles, signaux faibles.
- Référentiel unique des risques (versionnage, droits d'accès, règles de mise à jour).
- Gouvernance: comités, fréquences de revue, responsabilités et règles d'escalade.
- Modèles de plans d'actions et indicateurs avant/après; sources de données obligatoires.

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

---

- Comité risques pour arbitrages; décisions consignées en < 15 jours avec suivi mensuel.
- Revue trimestrielle des risques majeurs; consolidation semestrielle en revue de direction (clause 9.3).
- Validation managériale par processus et revue de complétude sous 60 jours.
- Vérification d'efficacité: au moins 2 cycles de mesure consécutifs conformes avant clôture.
- Contrôles qualité: audits flash, points J+30/J+90 pour plans déployés.
- Archivage des preuves pendant 36 mois; mise à jour documentaire sous 15 jours (clause 7.5).
- Seuils d'intervention explicites (ex. RPN > 120); plan renforcé sous 10 jours après incident majeur.