

Note Méthodologique : Qualité en logistique et supply chain

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Cadre pour fiabiliser les opérations logistiques, sécuriser les flux et prouver la conformité.

- Répondre aux aléas récurrents (ruptures, erreurs, délais, incidents).
- Structurer standards, contrôles et preuves pour réduire les non-conformités.
- Aligner acteurs internes/externes autour d'objectifs mesurables.
- Arbitrer coûts/délais/exigences client via une gouvernance claire.

Point clé : Prioriser les risques majeurs, stabiliser peu d'indicateurs (OTIF, erreurs, incidents) et exiger des preuves traçables.

Objectifs de la mission

- Réduire incidents et pertes; fiabiliser les délais.
- Atteindre OTIF/OTD ≥ 95 % et réclamations $< 0,5$ % (ancrages n°3-4, n°18).
- Vérifier systématiquement les points critiques (checklists).
- Mesurer des indicateurs stables; définir seuils d'alerte et plans d'action tracés.
- Auditer périodiquement; capitaliser retours d'expérience (8D/CAPA).

Périmètre / livrables attendus

- Flux couverts : réception, préparation, expédition/transport, retours non conformes; interfaces inter-sites et avec prestataires.
 - Cartographie des processus et des risques (critères de criticité, exigences clients/réglementaires).
 - Standards documentés : procédures, modes opératoires, checklists, enregistrements.
 - Plan de contrôle par famille de flux (points, fréquences, méthodes, critères, échantillonnage).
 - Traçabilité opérationnelle et preuves (photos datées, identifiants, journaux d'événements).
 - Dispositif CAPA/8D et gestion des écarts (confinement, analyse causes, clôture).
 - Indicateurs et tableaux de bord (OTIF/OTD, erreurs, incidents, délais de clôture).
 - Plan d'audit et revues de performance (ISO 19011, trimestrielles/annuelles).
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrage et cartographie des risques

- Cartographier flux, interfaces, exigences et criticités (ISO 31000).
- Définir gouvernance : comités, rôles, livrables; éviter périmètres flous.
- Programmer un audit interne pilote annuel (ISO 19011, ancrage n°9).

Étape 2 — Conception des standards et des preuves

- Élaborer procédures/MO, checklists, enregistrements; définir critères et seuils d'alerte.
- Structurer plan de contrôle et échantillonnage proportionné.
- Limiter 3–5 points critiques par poste; exiger preuves photo pour postes à risque (ancrage n°10).

Étape 3 — Déploiement pilote et ajustements

- Fixer objectifs mesurables; suivre incidents; arbitrages hebdomadaires.
- Former équipes à la traçabilité et à la remontée d'écarts.
- Revue de pilotage toutes les 2 semaines; 80 % des actions N1 closes en 30 jours (ancrage n°11).

Étape 4 — Industrialisation et montée en maturité

- Déployer à l'échelle; assurer cohérence inter-sites et consolidation des données.
- Stabiliser indicateurs; planifier audits réguliers.
- Cible Cpk $\geq 1,33$ sur processus critiques; revue trimestrielle des risques résiduels (ancrage n°12).

Étape 5 — Amélioration continue et capitalisation

- Cadencer audits, revues de direction et feuille de route d'amélioration.
- Analyser causes (Pareto, 5 pourquoi), préparer 8D, diffuser leçons apprises.
- 4 revues de performance/an; mise à jour documentaire sous 10 jours après modification (ancrage n°13).

Planning / durée / jalons

Jalon	Périodicité / délai	Référence
Audit interne pilote (ISO 19011)	Tous les 12 mois	Ancrage n°9
Revue de pilotage (phase pilote)	Toutes les 2 semaines	Étape 3
Clôture 80 % actions N1	Sous 30 jours	Ancrage n°11
Revue de performance	Trimestrielles (4/an)	Ancrages n°13, n°17, n°25
Mise à jour documentaire après modification	≤ 10 jours	Ancrage n°13
Escalade incident majeur	< 24 h	Ancrage n°20

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Consultant

- Cadrer le périmètre; cartographier processus/risques et gouvernance.
- Structurer standards, plan de contrôle, critères et seuils d'alerte.

- Fixer objectifs, suivre incidents, animer arbitrages durant le pilote.
- Assurer cohérence inter-sites, consolider données; cadrer audits et revues.

Client / équipes opérationnelles

- Fournir exigences clients/réglementaires et données de performance.
 - Appliquer les standards; documenter preuves et remonter les écarts.
 - Participer aux revues; valider critères, seuils et plans d'action.
 - Contribuer aux audits, 8D/CAPA et à la mise à jour documentaire.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Cartographie des flux et interfaces; périmètre et criticités (ISO 31000).
- Exigences clients et réglementaires applicables (ISO 9001, ISO 28000 citées).
- Historique incidents/écarts, réclamations, 8D/CAPA.
- Indicateurs existants (OTIF/OTD, erreurs de préparation, incidents sécurité).
- Éléments de traçabilité: identifiants, journaux d'événements, preuves photo.
- Standards/contrôles en place et contrats avec prestataires logistiques.
- Modalités de gouvernance prévues (comités, rôles, rythmes de revue).

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

- Gouvernance formalisée: comités, rôles, livrables; revues de performance programmées.
 - Plan d'audit selon ISO 19011, proportionné aux risques; audits de processus privilégiés.
 - Indicateurs stables (définitions/sources harmonisées); seuils d'alerte et plans d'actions tracés.
 - Règles d'escalade documentées (< 24 h incident majeur, ancrage n°20).
 - CAPA/8D: délais de qualification/confinement, suivi de clôture et capitalisation.
 - Revues trimestrielles et revue de direction 4/an (ancrages n°13, n°17, n°25).
 - Cibles de performance: OTIF/OTD \geq 95 %, Cpk \geq 1,33 sur processus critiques.
-