

Note Méthodologique : Ressources compétences et support

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

Contexte & finalité de la méthodologie

La maîtrise des moyens humains, techniques et informationnels aligne gouvernance, besoins opérationnels et amélioration continue.

- Clarifier responsabilités, compétences et supports pour réduire les risques et assurer la conformité.
- Transformer l'expérience terrain en connaissances, retours d'expérience et standards partagés.
- Fournir des preuves de maîtrise et accélérer la décision, sans lourdeur administrative.
- Renforcer la crédibilité externe (auditeurs, clients) sur les processus critiques.

Point clé : La preuve prime sur l'intention : compétence démontrée, documents utiles et utilisés, enregistrements traçables.

Objectifs de la mission

- Assurer la disponibilité et l'adéquation des ressources au besoin réel.
 - Démontrer la compétence sur les activités impactant la conformité (objectif ≥ 95 % de couverture des compétences critiques).
 - Garantir l'accès à des informations à jour, versionnées et utiles (mise à jour sous 7 jours après changement).
 - Maintenir l'environnement et les moyens au niveau requis par le risque (disponibilité critique visée ≥ 99 %).
 - Consolider des preuves et des tendances pour décider (intégration des nouveaux entrants ≤ 30 jours).
-

Périmètre / livrables attendus

- Cartographie besoins–risques et plan d'arbitrage.
 - Profils de postes et matrices rôle–compétence avec critères de preuve et seuils d'acceptation.
 - Standard de traçabilité et enregistrements probants.
 - Architecture documentaire simple, gestion des versions et règles de diffusion; référentiel contrôlable.
 - Programme pluriannuel de maintenance/métriologie et contrôles d'environnement avec escalade.
 - Structure de pilotage: tableau de bord, seuils d'alerte, cycle d'audit interne et boucle de traitement des non-conformités.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cartographier les besoins et risques

- Diagnostic des processus, compétences critiques, dépendances équipements, flux documentaires.
- Livrables: cartographie décisionnelle et plan d'arbitrage.

Étape 2 – Profils de compétence et critères de preuve

- Conception des profils et matrices; critères objectivés (observation, test, livrable) et seuils d'acceptation.
- Livrables: matrice rôle-compétence, standard de traçabilité, critères de validation.

Étape 3 – Gestion documentaire utile

- Architecture, métadonnées, gestion des versions et diffusion au point d'usage; rédaction sobre via modèles.
- Livrables: référentiel documentaire aligné aux pratiques et règles de diffusion contrôlées.

Étape 4 – Infrastructures, équipements et environnement

- Plan de maintenance basé risque, calibrations, contrôles d'environnement; responsabilités d'escalade.
- Livrables: programme pluriannuel, enregistrements et certificats, plan d'actions correctives.

Étape 5 – Pilotage, audits et amélioration

- Animation des indicateurs, revues, audits; traitement des non-conformités.
 - Livrables: tableau de bord avec seuils, rapports d'audit, plan d'actions priorisé.
-

Planning / durée / jalons

Jalon / périodicité	Délai / fréquence	Repère issu du contenu
Revue formelle des compétences	Tous les 12 mois	Vérification minimale annuelle
Revalidation postes sensibles	12 à 24 mois	Observation terrain sur 2 cycles complets
Revue capacitaire / connaissances	Tous les 90 jours	Cadre de gouvernance
Mise à jour documentaire après changement	≤ 7 jours	Contrôle documentaire rapide
Qualification nouvel entrant	≤ 30 jours	Délai de montée en compétence
Restauration équipements critiques	≤ 4 heures	Continuité d'activité

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Client

- Fournir informations sur processus, risques, équipements et documentation en place.
- Managers: qualifier les risques, mener observations terrain et valider l'aptitude.
- Contributeurs: rédiger/tenir à jour des documents utiles et tracer les preuves d'usage.
- Animer indicateurs et revues, décider sur les écarts et suivre les actions.

- Respecter périodicités (maintenance, revalidations, mises à jour documentaires).

Consultant

- Réaliser le diagnostic structuré et la cartographie besoins–risques.
 - Concevoir profils, matrices, critères de preuve et standard de traçabilité.
 - Définir l'architecture documentaire et les règles de version/diffusion.
 - Consolider le programme maintenance/métriologie et les mécanismes d'escalade.
 - Structurer le pilotage: indicateurs, seuils, cycle d'audit et boucle d'amélioration.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Liste des processus, activités à risque et exigences métiers.
 - Profils de postes/matrices existantes et preuves de compétence disponibles.
 - Inventaire des équipements/infrastructures, criticité, historiques de maintenance et calibrations.
 - Référentiel documentaire actuel (versions, métadonnées, circuits d'approbation/diffusion).
 - Indicateurs existants, rapports d'audit, non-conformités et incidents.
 - Retours d'expérience et connaissances organisationnelles à capitaliser.
 - Données RH: entrants, formations suivies, évaluations/observations terrain.
-

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

- Tableau de bord restreint (5–7 indicateurs clés/processus) avec seuils d'alerte.
 - Revues régulières (mensuelles) et revues de direction pour arbitrages et ajustements.
 - Cycle d'audit interne aligné aux priorités; vérification de l'usage réel des documents 2x/an.
 - Décision formelle pour chaque écart (acceptation, correction, prévention) sous 15 jours.
 - Traitement des écarts d'audit sous 30 jours et suivi des plans d'actions.
 - Périodicités liées au risque (compétences 12–24 mois; maintenance/métriologie selon criticité).
 - Traçabilité robuste: preuves datées/attribuées; conservation des enregistrements (ex. 3 ans).
-