

Note Méthodologique : Secteurs d application de la qualité

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Adapter le système de management de la qualité aux risques, contraintes et attentes propres à chaque secteur.

- Décliner la qualité en gouvernance, processus, indicateurs et preuves selon le contexte.
- Orienter pilotage, maîtrise opérationnelle et amélioration continue vers ce qui compte pour clients, usagers et autorités.
- Articuler exigences sectorielles, modes de preuve et pratiques métiers.
- Soutenir la prévention des risques professionnels et environnementaux.

Point clé : Standardiser ce qui sécurise et adapter ce qui crée de la valeur selon le secteur.

Objectifs de la mission

- Assurer la conformité prouvée et l'efficience des processus.
 - Réduire les non-conformités et prévenir les risques spécifiques.
 - Stabiliser les procédés et la chaîne d'approvisionnement.
 - Renforcer réactivité face aux écarts et confiance des parties prenantes.
 - Expliciter exigences clients/réglementaires, cartographier processus et risques, définir indicateurs traçables, planifier audits et revues.
-

Périmètre / livrables attendus

- Feuille de route avec périmètre, livrables, jalons et responsabilités.
 - Cartographie des processus par secteur (exigences, risques, contrôles, enregistrements).
 - Matrice de priorisation des risques et critères partagés.
 - Architecture documentaire (politiques, procédures, modes opératoires, enregistrements, règles de version/approbation).
 - Plan d'audit interne aligné ISO 19011 et préparation des constats.
 - Tableaux de bord et indicateurs avec seuils d'alerte.
 - Capitalisation des retours d'expérience des déploiements pilotes.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape	Activités clés	Livrables / résultats
1. Cadrage stratégique et périmètre	Analyse enjeux, obligations, risques; arbitrage périmètre; gouvernance.	Feuille de route, responsabilités, jalons.
2. Cartographie des processus et exigences	Flux, risques, contrôles, enregistrements; structuration documentaire.	Cartographie reliée aux référentiels sectoriels.
3. Évaluation des risques et priorisation	Méthode d'analyse; consolidation exigences; critères partagés.	Matrice de risques, plan d'actions priorisé.
4. Conception documentaire et preuves	Architecture, nomenclature, versions; traçabilité.	Corpus documentaire utile et auditable.
5. Déploiement opérationnel & compétences	Ateliers, chantiers prioritaires, coaching terrain.	Pratiques stabilisées, REX capitalisé.
6. Pilotage, audits & amélioration continue	Tableaux de bord, plan d'audit, revues de direction.	Décisions outillées, écarts traités et suivis.

1) Cadrage stratégique et périmètre

- Clarifier pourquoi, quoi, qui; relier à la stratégie d'entreprise.
- Analyser enjeux clients, obligations, risques, dépendances multi-sites.
- Sortie: feuille de route, périmètre, livrables, jalons, responsabilités.

2) Cartographie des processus et exigences par secteur

- Relier exigences aux processus réels; définir indicateurs et preuves.
- Structurer flux, critères d'acceptation, responsabilités; lier référentiels (ex. ISO 22000, IATF 16949).
- Sortie: cartographie claire et trame documentaire.

3) Évaluation des risques, conformité et priorisation

- Définir méthode d'analyse; consolider exigences.
- Hiérarchiser risques qualité, SST, environnement; caler fréquences/contrôles.
- Sortie: matrice de priorisation et plan d'actions.

4) Conception du système documentaire et des preuves

- Définir architecture, nomenclature, règles de version et approbation.
- Sécuriser traçabilité et adéquation des preuves aux audits (ISO 19011).
- Sortie: corpus sobre, utile et mesurable.

5) Déploiement opérationnel et développement des compétences

- Conduire le changement via ateliers, pilotes métiers, coaching terrain.
- Qualifier contrôles, stabiliser pratiques, capitaliser retours d'expérience.
- Sortie: processus vivants et homogènes entre sites.

6) Pilotage, audits et amélioration continue

- Déployer tableaux de bord, seuils d'alerte, plan d'audit interne (ISO 19011).
- Animer revues de direction; traiter écarts et mesurer l'efficacité.

- Sortie: crédibilité des preuves et décisions outillées.
-

Rôles & responsabilités

Consultant

- Analyser enjeux, obligations et risques; cadrer le périmètre.
- Construire cartographie et proposer structuration documentaire.
- Définir méthode d'analyse des risques et matrice de priorisation.
- Concevoir tableaux de bord, plan d'audit et préparation des constats.
- Accompagner le déploiement, piloter revues d'avancement et capitaliser REX.

Client / Équipes métiers

- Fournir périmètre, exigences clients/réglementaires et données existantes.
 - Décrire processus, définir indicateurs et preuves utiles.
 - Mettre en œuvre contrôles, stabiliser pratiques et assurer traçabilité.
 - Participer aux audits, traiter écarts, conduire revues de direction.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Périmètre, activités/sites, parties prenantes et sponsorship.
 - Exigences clients et réglementaires; référentiels applicables par secteur (ex. ISO 9001, ISO 22000, IATF 16949, ISO 13485, ISO 45001).
 - Cartographie initiale des processus, flux et interfaces multi-sites.
 - Données de performance, réclamations, non-conformités, audits antérieurs.
 - Liste des enregistrements et dispositifs de traçabilité existants.
 - Fournisseurs/maillons critiques de la chaîne d'approvisionnement.
 - Organisation, rôles, comités, règles documentaires et outils en place.
-

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

- Gouvernance transversale: politique, responsabilités, comités communs; adaptations sectorielles documentées.
- Tableaux de bord avec indicateurs utiles, traçables et seuils d'alerte.
- Plan d'audit interne selon ISO 19011; préparation et suivi des constats.
- Revues de direction régulières et décisions d'arbitrage prioritaires.
- Circuits d'approbation documentaire, règles de version et archivage.
- Matrice de risques partagée; alignement fréquences/contrôles sur criticités.
- Clôture rigoureuse des actions correctives et mesure d'efficacité.
- Vigilances: périmètre trop large, inflation documentaire, indicateurs sans usage décisionnel, hétérogénéité inter-sites.

