

Note Méthodologique : Suivi et réévaluation des risques qualité

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Le dispositif est un mécanisme central de pilotage, dynamique et fondé sur des preuves.

- Cycle vivant alimenté par écarts, signaux faibles, retours d'expérience.
- Langage commun entre production, achats, R&D, service client et direction.
- Articulation criticité, seuils d'alerte, plans d'actions, niveaux d'escalade, gouvernance.
- Données d'audits, non-conformités, réclamations comme preuves managériales et d'audit.
- Finalité: réactivité accrue, priorités claires, traçabilité robuste, confiance durable.

Point clé : Intégrer formellement la gestion des risques à la revue de direction (au moins annuelle) et mesurer l'efficacité des actions à J+90.

Objectifs de la mission

- Réduire l'exposition aux défaillances et fiabiliser les livrables par des décisions fondées sur preuves.
 - Visibilité partagée des risques significatifs (cartographie à jour).
 - Déclencher des actions à partir de seuils définis et niveaux d'escalade clairs.
 - Vérifier l'efficacité (avant/après, hypothèses explicites) et documenter les arbitrages.
 - Alimenter la revue de direction et les audits internes.
 - Cible de gouvernance: > 90 % de clôture des actions prioritaires à J+90.
-

Périmètre / livrables attendus

- Charte de gouvernance (périmètre, rôles, comités mensuels/trimestriels, escalade).
 - Matrice RACI et circuit d'escalade.
 - Cartographie des risques et échelle de criticité (gravité × occurrence × détectabilité).
 - Seuils d'alerte et règles de gestion (fréquence, propriétaire, source maître).
 - Tableaux de bord et indicateurs stables (5–7 max), paramétrage et pilote.
 - Modèle d'ordre du jour, scénarios d'escalade, documentation des décisions.
 - Cadre de mesure d'efficacité (J+30/J+90) et capitalisation des retours d'expérience.
 - Intégration aux revues de processus, revue de direction et audits internes.
-

Démarche méthodologique (étapes)

1) Cadre de gouvernance et périmètre

- Diagnostic de l'existant, cartographie des parties prenantes, ateliers de cadrage.
- Définition des comités (mensuels/trimestriels), matrice RACI et circuit d'escalade.
- Livrables: charte de gouvernance, RACI, calendrier des rituels.

2) Cartographie et critères de criticité

- Analyse et consolidation des données (non-conformités, audits, retours clients).
- Construction d'une échelle de criticité adaptée (3–5 niveaux) et classification.
- Livrables: cartographie des risques, échelle validée, seuils d'alerte.

3) Dispositifs de collecte et tableaux de bord

- Spécification des indicateurs et règles de gestion (fréquence, propriétaire, source maître).
- Conception des tableaux de bord, paramétrage des outils et test pilote.
- Livrables: référentiel d'indicateurs, règles d'alimentation, tableaux de bord opérationnels.

4) Boucles de décision et arbitrage

- Modélisation des scénarios d'escalade et de l'ordre du jour type.
- Animation des revues, documentation des décisions, allocation des moyens.
- Livrables: comptes rendus tracés, plans d'actions priorisés.

5) Capitalisation, audit et amélioration

- Mesure d'efficacité (avant/après), retours d'expérience, intégration aux audits internes.
- Mise à jour de la cartographie, ajustement des seuils et décisions.
- Livrables: bilans J+30/J+90, cartographie révisée, leçons apprises.

Planning / durée / jalons

Jalon / Rituel	Fréquence / Délai	Finalité	Repère / Critère
Première réponse après alerte critique	Sous 72 heures	Réactivité et sécurisation immédiate	Garde-fou de gouvernance
Suivi récurrent	Hebdomadaire / Mensuel	Détecter, alerter, piloter les tendances	Indicateurs stables, seuils explicites
Réévaluation périodique	Trimestriel / Annuel (≥ 12 mois)	Reclasser et décider	Revue de direction intégrée
Mesure d'efficacité des actions	J+90 (point J+30 possible)	Vérifier l'effet réel	Critères avant/après documentés
Révision ad hoc après incident majeur	Sous 10 jours	Ajuster criticité et plans d'actions	Escalade activée
Revue renforcée post-événement critique	Hebdo 4–6 semaines	Sécuriser le retour au régime nominal	Retour au rythme normal sur preuve d'efficacité

Rôles & responsabilités

Client

- Désigne un propriétaire par indicateur et un animateur par rituel.
- Fournit et fiabilise les données sources (complétude > 95 %).
- Arbitre et décide (direction), alloue les moyens.
- Met en œuvre les plans d'action et mesure l'efficacité (J+30/J+90).
- Implique les métiers concernés pour éviter les transferts de risques.

Consultant

- Réalise le diagnostic et la cartographie des parties prenantes.
 - Anime les ateliers, formalise la charte de gouvernance, la RACI et l'escalade.
 - Définit indicateurs et règles de gestion, conçoit tableaux de bord, pilote le paramétrage.
 - Modélise les scénarios d'escalade et structure l'ordre du jour des revues.
 - Installe le cadre de mesure d'efficacité et la capitalisation, en lien avec l'audit interne.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Éléments de preuve vérifiables: indicateurs, enregistrements.
 - Sources consolidées: non-conformités, audits, réclamations clients.
 - Historique et exigences client pour définir et tester les seuils d'alerte.
 - Règles de gestion par indicateur: fréquence, propriétaire, source maître.
 - Définitions stables (≥ 12 mois) et codage homogène des données.
 - Catégories de risques et échelle de criticité validées (3–5 niveaux).
 - Taux de complétude des données > 95 % par période.
 - Documentation systématique des décisions (contexte, hypothèses, effet attendu, J+30/J+90).
-

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

- Comités mensuels/trimestriels, intégrés aux revues de processus et à la revue de direction (≥ 12 mois).
- Matrice RACI, niveaux d'escalade explicites, propriétaire par indicateur et animateur par rituel.
- Ordre du jour type, priorisation des causes majeures (éviter la dispersion).
- Traçabilité des arbitrages et critères d'arbitrage partagés; seuils documentés.
- Garde-fous: première réponse < 72 h, efficacité à J+90, complétude des données > 95 %.
- Audits internes mobilisés pour renforcer la crédibilité des preuves.
- Points de vigilance: dispositif proportionné à la maturité, 5–7 indicateurs max, définitions stables, éviter l'inflation de critères.
- Intensification du suivi si seuils franchis (3 périodes), re-classement fournisseur élevé, écart majeur d'audit; revue hebdo 4–6 semaines après événement critique.

