

Note Méthodologique : Tableaux de bord qualité

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Boussole opérationnelle pour prioriser, décider et démontrer la maîtrise.
- Aligne stratégie, processus et terrain; structure les revues de performance jusqu'à la revue de direction.
- Intègre Qualité–Hygiène–Sécurité–Environnement (SST) avec des indicateurs cohérents et actionnables.
- Exige règles de mesure claires, seuils d'alerte, animation régulière, rigueur de données et responsabilités définies.
- Recherche de simplicité utile et de lisibilité immédiate (volumétrie limitée d'indicateurs).

Point clé : Un tableau de bord sert à décider et agir (rituels PDCA, seuils, propriétaires), à la différence d'un reporting descriptif.

Objectifs de la mission

- Objectiver les priorités et les arbitrages budgétaires.
 - Détecter tôt les dérives et enclencher des actions correctives.
 - Évaluer l'efficacité des plans d'action et des formations.
 - Aligner les processus avec la stratégie et les risques critiques.
 - Rendre compte de la conformité et de la performance aux instances, avec traçabilité des décisions.
-

Périmètre / livrables attendus

Périmètre

- Processus clés (conception, achats, production, logistique, service client) et supports (RH, IT, maintenance).
- Intégration QHSE/SST: incidents, presque-accidents, actions correctives, compétences, audits.
- Vues stratégique, tactique, opérationnelle; volumétrie limitée (≈10–15 indicateurs en vue direction; ≈5–10 par processus critique).
- Périmètre calé sur processus, risques et exigences clients; visualisation simple et lisible.

Livrables

- Fiches métriques et dictionnaire de données (définitions, sources, règles de calcul, fréquences, propriétaires).

- Maquettes de tableaux, règles de visualisation/lecture (seuils/couleurs, tendances, pareto, cartes de contrôle).
 - Seuils/cibles validés, registre des anomalies, plan d'échantillonnage/contrôles.
 - Dispositif d'animation et de gouvernance (rituels, comités, traçabilité des décisions).
 - Architecture d'alimentation et habilitations; documentation technique et utilisateur.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et alignement des objectifs

- Clarifier enjeux/parties prenantes; cartographier les processus; revoir exigences clients/réglementaires.
- Formaliser périmètre et résultats attendus chiffrés; limiter à ≤ 3 priorités par processus.
- Résultat: périmètre validé et priorités alignées.

Étape 2 – Gouvernance des données et règles de mesure

- Définir définitions, sources, calculs, fréquences, responsabilités (fiches métriques, dictionnaire de données).
- Valider seuils/cibles; nommer propriétaires; ouvrir un registre des anomalies.
- Contrôle: au moins 1 audit de cohérence des données/trimestre.

Étape 3 – Conception visuelle et règles d'animation

- Prototyper des vues (stratégique/tactique/opérationnelle); choisir les représentations adaptées.
- Définir rituels d'animation et règles de lecture; préparer notes d'analyse.
- Repère: revues 30–45 min, ≤ 3 décisions par rituel.

Étape 4 – Déploiement pilote et ajustements

- Tester sur un périmètre pilote; collecter données (auto/semi-auto); animer les premières revues.
- Recueillir retours; arbitrer et traiter un backlog d'améliorations.
- Repère: 2 cycles PDCA en 60 jours avant passage à l'échelle.

Étape 5 – Industrialisation et intégration SI

- Automatiser les alimentations; contrôler la qualité des données; gérer les habilitations.
- Arbitrer l'architecture (source de vérité, ETL, référentiels); documenter technique et utilisateur.
- Contrôle: vérifier mensuellement 10 % d'échantillons critiques; publier à cadence connue (hebdo/mensuel).

Étape 6 – Pilotage de la performance et amélioration continue

- Formaliser la gouvernance (comités, indicateurs du système, plan d'audit).
 - Revoir périodiquement l'utilité des indicateurs; retirer les non actionnables; ajuster les cibles; monter en compétences.
 - Cadence: 1 revue de direction/an et 4 revues processus/an; rituels mensuels recommandés.
-

Planning / durée / jalons

Jalon / Cadence	Repères issus du contenu	Validations / livrables
Pilote	2 cycles PDCA en 60 jours	Tableau de bord pilote ajusté
Revue processus	Mensuelles (court-cycle; 12/an)	Décisions tracées et comptes rendus
Contrôles de données	Mensuel: 10 % d'échantillons critiques	Registre des contrôles et anomalies
Audit de cohérence	Trimestriel	Rapport d'audit et plans d'actions
Mises à jour tableaux	Hebdomadaire ou mensuelle (selon risque)	Publication contrôlée
Revue de direction	Annuelle	Décisions et orientations validées

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Consultant

- Diagnostic et structuration des besoins/risques; formalisation du périmètre.
- Structuration documentaire (fiches métriques, dictionnaire de données) et arbitrages sur les sources.
- Conception des maquettes; structuration des vues; définition des rituels d'animation.
- Accompagnement du pilote; collecte des retours; arbitrage des ajustements.
- Arbitrages d'architecture SI et sécurité d'accès; formalisation de la gouvernance (comités, indicateurs du système, plan d'audit).

Client (direction & métiers)

- Participation aux ateliers de cadrage; cartographie des processus; revue des exigences clients/réglementaires.
- Nomination des propriétaires d'indicateurs; validation des définitions, fréquences et seuils.
- Contribution à la collecte; animation des revues; décision et suivi des actions.
- Mise en œuvre des contrôles de données et des habilitations; appropriation et usage régulier des tableaux.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Politique et objectifs mesurables; priorités limitées (≤3 par processus).
- Cartographie des processus; exigences clients et contraintes réglementaires.
- Sources de données identifiées et stables; définitions/métriques documentées.
- Fiches métriques, dictionnaire de données; propriétaires d'indicateurs nommés.
- Seuils et cibles validés; registre des anomalies.
- Cadre SI: source de vérité, référentiels, ETL, habilitations et accès sécurisés.
- Historique d'incidents, non-conformités, actions et audits (SST/QHSE).
- Plan d'audit interne et modalités d'échantillonnage des données.

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

- Rituels PDCA tracés: revues mensuelles par processus; trimestrielles; revue de direction annuelle.
- Gouvernance formalisée: comités, indicateurs de performance du système, plan d'audit.
- Traçabilité systématique des décisions; retrait des indicateurs non actionnables.
- Contrôles de données: échantillonnage mensuel ($\approx 10\%$), audit de cohérence trimestriel, registre des anomalies.
- Publication à fréquence connue (hebdo/mensuel); cohérence intersites via dictionnaire de données partagé.
- Règles de visualisation et de lecture standardisées; volume limité ($\approx 10-15$ en vue direction; ≈ 5 par processus critique).
- Seuils d'alerte explicites et critères d'escalade (ex.: >2 écarts majeurs consécutifs = escalade).
- Vigilances: périmètre trop large, absence de sponsor, incohérences intersites/double saisie, surcharge visuelle, dépendance outil, inflation d'indicateurs, pilotage par l'outil plutôt que par le risque.