

Note Méthodologique : Termes de contrôle qualité

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Les Termes de contrôle qualité forment un langage commun et pilotent des décisions cohérentes et auditables.

- Créer un vocabulaire partagé entre production, achats, maintenance et supports.
- Aligner exigences clients, contraintes industrielles et capacités de mesure.
- Clarifier plans d'échantillonnage, AQL, inspection visuelle et contrôle réception.
- Réduire les incompréhensions fournisseurs et fiabiliser l'auditabilité.
- Proposer un panorama structuré, opérationnel et orienté amélioration continue.

Point clé : Adosser chaque terme (AQL, niveaux d'inspection, plans d'échantillonnage) à des données fiables et à des référentiels reconnus pour garantir des décisions reproductibles.

Objectifs de la mission

- Réduire les non-conformités récurrentes et sécuriser la libération des lots.
 - Diminuer les coûts de non-qualité (rebuts, retours, garanties).
 - Accroître la confiance client par des critères d'acceptation clairs.
 - Harmoniser les pratiques entre équipes et sites.
 - Accélérer la décision sans augmenter le risque d'acceptation erronée.
 - Documenter les choix (AQL, niveaux d'inspection) pour audit et revue.
-

Périmètre / livrables attendus

- Référentiel de termes et définitions aligné ISO 9000/19011.
- Plans d'échantillonnage (ISO 2859-1 / ISO 3951-1) et critères d'acceptation (AQL).
- Grilles d'inspection visuelle standardisées et modes opératoires.
- Fiches de contrôle, traçabilité et mécanismes d'escalade (niveaux d'inspection).
- Gouvernance documentaire (auteur, valideur, propriétaire) et périodicité de revue.
- Indicateurs et tableau de bord (défauts, coûts de non-qualité, capacité).
- Cadre de contrôle réception (allégé/normal/renforcé) et isolement des lots douteux.
- Programme de formation et de calibration des opérateurs.

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Diagnostic initial et cartographie des risques

- Entretiens, analyse de non-qualité, cartographie des défauts critiques.
- Mobilisation des données (rebut, retours, incidents) et pré-nettoyage.
- Livrable: priorisation des familles d'articles et cartographie de risques initiale.

Étape 2 – Cadrage des exigences et des référentiels

- Traduire exigences clients/réglementaires en critères opérationnels.
- Formaliser qui décide des AQL, niveaux d'inspection et fréquences.
- Livrable: matrice exigences → critères et règles d'acceptation par familles de risques.

Étape 3 – Conception du système de contrôle et des échantillonnages

- Définir plans d'échantillonnage (attributs/variables) et grilles d'inspection.
- Rédiger modes opératoires, fiches de contrôle et règles de traçabilité.
- Livrable: plans validés, SOP et supports terrain prêts à l'emploi.

Étape 4 – Pilote opérationnel et développement des compétences

- Tester en conditions réelles, analyser rejets, ajuster seuils et fréquences.
- Former à l'inspection visuelle, limiter biais et renforcer la répétabilité.
- Livrable: rapport pilote et plan d'ajustements.

Étape 5 – Déploiement, revue et amélioration continue

- Généraliser le dispositif, formaliser gouvernance et modalités de mise à jour.
- Suivre indicateurs (rejets, coûts, retours clients) et ajuster AQL selon capacité.
- Livrable: référentiel diffusé, routines de revue et plan d'amélioration.

Étape	Activités clés	Livrables / résultats
1. Diagnostic	Entretiens, analyse non-qualité, cartographie risques	Priorisation, données nettoyées, carte des risques
2. Cadrage	Traduction exigences, décisions AQL/niveaux	Matrice exigences→critères, règles d'acceptation
3. Conception	Plans d'échantillonnage, grilles, SOP, traçabilité	Plans validés, SOP, fiches de contrôle
4. Pilote	Tests réels, analyse rejets, ajustements, formation	Rapport pilote, ajustements, compétences renforcées
5. Déploiement	Gouvernance, indicateurs, revues périodiques	Référentiel diffusé, routines de revue, amélioration

Rôles & responsabilités

Côté Client

- Fournir données (rebut, retours, incidents) et spécifications contractuelles.
- Arbitrer les AQL, niveaux d'inspection et fréquences de contrôle.
- Animer retours d'expérience et appliquer l'escalade sur le terrain.

- Suivre indicateurs (rejets, coûts, capacité) et décider des évolutions.

Côté Consultant

- Conduire le diagnostic, consolider exigences et risques.
 - Concevoir plans d'échantillonnage, grilles et SOP alignés aux référentiels.
 - Accompagner le pilote, analyser résultats et recommander ajustements.
 - Structurer la gouvernance documentaire et les routines de revue.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Données historiques: rebuts, retours clients, incidents sécurité.
- Spécifications produits, clauses contractuelles et exigences réglementaires.
- Mesures de capacité/stabilité des procédés et homogénéité des lots.
- Inventaire des moyens métrologiques et preuves d'étalonnage.
- Références normatives: ISO 9000, 19011, 2859-1, 3951-1, 10012, 31000.
- Échantillons représentatifs et exemples visuels des défauts.
- Historique de performance fournisseurs et contraintes logistiques.

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

- Gouvernance documentaire: rôles (auteur/valideur/propriétaire) et revues périodiques (cadence inspirée ISO 9001 §9.3).
 - Suivi d'indicateurs clés: taux de défauts, coûts de non-qualité, capacité, temps de libération.
 - Processus d'escalade: renforcement temporaire, niveaux spéciaux, suspension, puis retour à la normale.
 - Plans d'audit proportionnés (ISO 19011), incluant audits fournisseurs ciblés.
 - Calibration opérateurs, doubles lectures, vérifications croisées pour garantir la répétabilité.
 - Traçabilité des décisions (AQL, tailles d'échantillon, critères) et diffusion jusqu'aux postes.
 - Revues de risque régulières pour ajuster stratégie (100 % vs échantillonnage) selon dérives et réclamations.
 - Maîtrise métrologique alignée ISO 10012 et isolement des lots en cas de doute.
-