

Note Méthodologique : Termes généraux du management qualité

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Un vocabulaire qualité partagé conditionne cohérence, maîtrise documentaire et preuve de conformité.

- Sans langage commun : échanges fragmentés, décisions divergentes, preuves faibles.
 - Cadre opérationnel pour naviguer dans concepts, objectifs et usages.
 - Ancrage au croisement des processus, des preuves et de l'amélioration continue.
 - Réduire l'ambiguïté, aligner les métiers, ancrer les exigences au quotidien.
-

Objectifs de la mission

- Réduire l'ambiguïté et sécuriser l'interprétation des termes.
- Aligner règles d'écriture, d'approbation et de diffusion des documents.
- Assurer traçabilité et valeur probante des enregistrements en audit.
- Relier indicateurs et objectifs avec seuils validés par la gouvernance.
- Faciliter formation, intégration et audits internes.

Point clé : Valider un glossaire commun en comité qualité 1 fois/an; approbations documentaires graduées (2-3 niveaux) pour garantir l'adhérence terrain.

Périmètre / livrables attendus

- Registre des termes et définitions (glossaire) versionné.
 - Matrice « terme-référentiel-preuve » et règles de nommage.
 - Procès-verbaux d'arbitrage et rôles d'approbation définis.
 - Modèles documentaires alignés, mapping SI et protocole d'archivage.
 - Tableau de bord de maturité et plan de progrès.
 - Accompagnement/formation, FAQ interne et intégration à l'onboarding.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et diagnostic initial

- Analyse documentaire, entretiens, cartographie des sources, état des écarts (ISO 9001:2015 7.5).

- Recenser documents maîtres, définitions existantes, synonymes et ambiguïtés.
- Nommer un sponsor et des référents terminologiques par direction.

Étape 2 – Cartographie des termes et sources

- Établir la liste pilote, définitions, relations (processus, procédures, enregistrements, indicateurs).
- Livrables : registre des termes, matrice « terme–référentiel–preuve », règles de nommage.
- Relier chaque terme à au moins un processus et un enregistrement; viser 50–120 termes (site industriel).

Étape 3 – Gouvernance et arbitrages

- Ateliers d’arbitrage, critères (risque, fréquence d’usage), procès-verbaux des choix.
- Publier un glossaire versionné; définir rôles d’approbation et planning des revues.
- Cycle de revue 6 mois pour termes critiques; tracer chaque décision (ID unique).

Étape 4 – Intégration dans processus et systèmes

- Aligner modèles documentaires; mapping des champs SI; protocole d’archivage.
- Harmoniser en-têtes de procédures; standardiser métadonnées des enregistrements.
- Contrôle qualité sur 10 % des documents majeurs; SLA mise à jour : 30 jours post-arbitrage.

Étape 5 – Accompagnement, formation et amélioration continue

- Tableau de bord de maturité, plan de progrès, modules courts et ateliers.
- Intégrer définitions à l’onboarding; créer une FAQ; auditer les usages en routine.
- Suivre 2 indicateurs d’adoption; 1 revue de direction dédiée par an.

Planning / durée / jalons

Jalon	Périodicité / délai	Remarques
Validation du glossaire en comité qualité	12 mois	Revue de gouvernance annuelle
Revue des termes critiques	6 mois	Prioriser selon risque et usage
Mise à jour documentaire post-arbitrage	30 jours (SLA)	Appliquer règles de nommage et métadonnées
Revue des indicateurs	Mensuelle	Comité de pilotage
Consolidation / ajustements	Trimestrielle	Mesure de l’adoption et corrections
Itérations de mise à jour (décentralisé)	2–4 semaines	Cycles courts, itératifs

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Client (organisation)

- Sponsor (direction) : impulse, arbitre et valide les choix clés.
- Responsable gouvernance (qualité) : cohérence globale et maîtrise documentaire.
- Référents métiers : arbitrent spécificités et apportent usages terrain.

- Rédacteurs : mettent à jour documents, appliquent règles de nommage.
- Propriétaires des termes critiques : responsables d'une source de vérité unique.

Consultant

- Diagnostic initial : analyse documentaire, entretiens, état des écarts.
- Production des livrables : registre des termes, matrice, règles de nommage.
- Animation des ateliers d'arbitrage et formalisation des décisions (PV).
- Intégration outillée : alignement des modèles, mapping SI, protocole d'archivage.
- Accompagnement/formation, tableau de bord de maturité, plan de progrès.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Documents maîtres existants et cartographie des sources documentaires.
- Définitions actuelles, synonymes concurrents et points d'ambiguïté.
- Cartographie des processus et liens avec procédures/modes opératoires.
- Registre des enregistrements : identifiant, support, propriétaire, rétention (ex. 36 mois).
- Fiches indicateur : définition du calcul, source unique, fréquence, seuils (ex. 95 %).
- Règles internes de maîtrise des informations documentées (ISO 9001:2015 7.5).
- Propriétaires par terme critique et règles de nommage envisagées.
- Résultats d'audits internes et non-conformités documentaires récurrentes.

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

- Gouvernance : comité qualité (centralisé : mensuel; décentralisé : synchronisation trimestrielle).
- Approvals : 2–3 niveaux; sponsor + référents terminologiques par direction.
- Glossaire versionné : revue annuelle; termes critiques revus tous les 6 mois; décisions tracées (ID).
- Contrôles : échantillonnage 10 % des documents majeurs; vérification des métadonnées.
- Indicateurs d'adoption : % documents conformes au gabarit; % indicateurs avec fiche à jour.
- Risques : rigidité (centralisé) vs hétérogénéité (décentralisé); ajuster selon usage réel.
- SLA documentaire : mise à jour sous 30 jours après arbitrage; source de vérité unique.
- Rythme de pilotage : comités mensuels, consolidation trimestrielle, revue de direction annuelle.