

Note Méthodologique : Types de documents qualité

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Les documents qualité sont la colonne vertébrale de la maîtrise opérationnelle et de l'auditabilité.

- Traduire les exigences en consignes claires et preuves d'application.
- Éviter la dispersion/redondance en articulant référentiel, procédure, instruction, enregistrement.
- Assurer traçabilité, accès maîtrisé, version contrôlée, statut approuvé.
- Ancrage sur 3 niveaux: gouvernance, procédural, opérationnel (ISO 9001 §7.5).
- Soutenir performance, conformité et apprentissage continu.

Point clé : Clarté, brièveté utile et traçabilité priment sur le volume. Viser un accès au poste < 60 s et ≥ 95 % de documents à jour.

Objectifs de la mission

- Relier chaque document à un processus et à un risque identifié.
 - Rendre visibles rôles et responsabilités sur chaque document.
 - Mettre en place règles explicites de version, diffusion et retrait.
 - Suivre des indicateurs d'usage et de conformité.
 - Garantir des preuves d'application accessibles et horodatées.
-

Périmètre / livrables attendus

- Cartographie documentaire par processus et rapport d'écarts/priorités.
 - Charte documentaire, RACI, calendrier de révision et guide de styles.
 - Modèles normalisés (procédure, instruction/mode opératoire, enregistrement), taxonomie/nomenclature et métadonnées obligatoires.
 - Workflow d'approbation à 2 niveaux, contrôle d'accès, journal des modifications et bannière d'obsolescence.
 - Plan de déploiement, supports de sensibilisation (sessions courtes, micro-tutoriels, QR codes).
 - Tableau de bord mensuel d'indicateurs, plan d'audits ciblés et boucles d'amélioration.
 - Politique de conservation/archivage (versions majeures ~3 ans; enregistrements critiques ~5 ans).
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape	Activités clés	Livrables / résultats
1. Diagnostic & cartographie	Inventaire, entretiens terrain, revue d'audits, mesure d'accès	Cartographie par processus, rapport d'écart/priorités
2. Gouvernance & politique	Charte, RACI, comité mensuel, calendrier de révision	Charte/RACI validés, guide de styles, rôles formalisés
3. Modèles & taxonomie	Modèles, nomenclature, règles de nommage, métadonnées	Kits de modèles, taxonomie approuvée
4. Workflow & versions	Paramétrage approbations, accès, historiques	Workflow actif, journal des modifs, obsolescence, archivage
5. Déploiement & sensibilisation	Plan de déploiement, micro-tutoriels, QR codes	Accès au poste, usage mesuré (modules ≤ 15 min)
6. Mesure & amélioration	Indicateurs, audits ciblés, retrait doublons	Tableau de bord, actions correctives, ≥ 95 % à jour

Étape 1 — Diagnostic et cartographie

- Inventorier, cartographier par processus, analyser doublons/obsolescences.
- Entretiens terrain, revue d'audits, mesure du taux d'accès.
- Livrable: cartographie + rapport d'écart priorisés.

Étape 2 — Gouvernance, rôles et politique

- Charte documentaire, RACI, comité documentaire mensuel.
- Désignation de pilotes; calendrier de révision.
- Livrable: charte/RACI/guide de styles validés.

Étape 3 — Modèles, taxonomie et règles d'écriture

- Modèles standard (procédure, instruction, enregistrement).
- Nomenclature unique, nommage et métadonnées obligatoires.
- Livrable: kits de modèles + taxonomie approuvée.

Étape 4 — Workflow d'approbation et maîtrise des versions

- Paramétrer approbations (métier + qualité), accès, historiques.
- Numérotation, journal des modifications, bannière d'obsolescence.
- Repères: diffusion < 72 h pour documents critiques; conservation versions majeures ~3 ans.

Étape 5 — Déploiement, sensibilisation et accompagnement

- Plan de déploiement par périmètre; management visuel, QR codes.
- Sessions courtes orientées poste; micro-tutoriels & quizz.
- Repère: modules ≤ 15 min; appropriation visée ≥ 80 %.

Étape 6 — Mesure, audit interne et amélioration continue

- Définir indicateurs (usage, délais, NC documentaires), tableau de bord mensuel.
- Audits ciblés, retrait des doublons, actions correctives.
- Repères: ≥ 95 % à jour; temps d'accès < 60 s; disponibilité ≥ 99,5 %.

Rôles & responsabilités

Client

- Fournit l'accès au référentiel existant et aux rapports d'audit.
- Désigne pilotes de processus et propriétaires de documents.
- Assure la validation métier et la diffusion au poste; retire les documents obsolètes.
- Anime le comité documentaire mensuel et suit les indicateurs d'usage.

Consultant

- Réalise le diagnostic, la cartographie et le rapport d'écarts.
 - Formalise charte documentaire, RACI, modèles et taxonomie.
 - Paramètre le workflow d'approbation, les contrôles d'accès et l'historisation.
 - Conçoit le plan de déploiement, les supports terrain et le dispositif de mesure/audit.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Référentiel documentaire actuel (documents, nomenclature, accès).
 - Rapports d'audits internes/externes et non-conformités documentaires.
 - Exigences clients et normes applicables (réf. ISO 9001 §7.5, §8.5, §9.2).
 - Processus prioritaires, risques, matrice criticité × variabilité.
 - Données d'usage: taux d'accès, adoption, délais de mise à jour.
 - Organisation cible: pilotes de processus, propriétaires de documents.
 - Capacités/outils: gestion documentaire, signatures électroniques, recherche/métadonnées.
 - Règles de conservation/archivage (versions majeures ~3 ans; enregistrements critiques ~5 ans).
-

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

- Comité documentaire mensuel; revue annuelle minimale du référentiel.
 - Approvals à 2 niveaux (validation métier puis qualité).
 - Indicateurs cibles: ≥ 95 % à jour; diffusion < 72 h (docs critiques); temps d'accès < 60 s; disponibilité $\geq 99,5$ %.
 - Tableau de bord mensuel; audits internes ciblés; retrait systématique des doublons.
 - Maîtrise des versions: numérotation, journal des modifications, bannière d'obsolescence; retrait sous 72 h après remplacement.
 - Conservation: versions majeures ~3 ans; enregistrements critiques ~5 ans.
 - Vigilances: inflation documentaire, versions concurrentes, copies locales obsolètes.
-