

Fiche Technique : accompagnement qualité

1. Objectifs de la mission

- Transformer les exigences clients en résultats opérationnels mesurables.
- Sécuriser les audits et fiabiliser les processus de bout en bout.
- Aligner les pratiques terrain avec les engagements de service.
- Réduire les coûts de non-qualité : rebuts, retours clients, délais de traitement des non-conformités et écarts SLA.
- Améliorer la marge et la prévisibilité des livrables.
- Maîtriser les risques de non-conformité et préparer les équipes à performer durablement.

2. Entreprises / profils concernés

- Directions générales, opérationnelles et QHSE.
- Industrie manufacturière, agro-industrie, énergie, logistique et transport.
- Services, BPO, secteur public et organisations sanitaires.
- PME et structures multi-sites en transformation ou en croissance.
- Organisations soumises à des référentiels exigeants : ISO 9001, audits clients, clauses fournisseurs.
- Acteurs devant sécuriser des appels d’offres, des audits de certification ou des audits seconde partie.

3. Durée et format de la mission

La durée varie de **6 à 16 semaines** selon l’ampleur, le nombre de sites et la maturité de départ. Plusieurs formats sont proposés :

Format	Durée indicative	Spécificités
Mission flash	6 – 8 semaines	Diagnostic rapide, plan d'action priorisé, coaching intensif, résultats visibles.
PMO Qualité externalisé	Variable	Coordination transverse multi-sites, suivi KPI, gouvernance hybride.
Coaching Responsable Qualité	Variable	Sparring partner, optimisation documentaire, préparation audits, montée en autonomie.
Accompagnement certification	Jusqu’à 16 semaines	Déploiement SMQ complet, audits internes, pré-audits à blanc, préparation audit externe.

Interventions sur site et à distance. Gouvernance légère : sponsor direction, pilote mission, points hebdomadaires et comité mensuel.

Valeur ajoutée : un plan d’action priorisé, des livrables immédiatement exploitables et une gouvernance data-driven pour ancrer les progrès sans dépendance.

4. Méthodologie / déroulement de la mission

La mission suit une démarche séquencée en quatre phases, chacune produisant des livrables mesurables et alignés sur les référentiels ISO 9001 ou exigences clients.

Phase	Activités clés	Livrables	Durée indicative
Diagnostic	Interviews, revue de données, walkthrough processus	Rapport de diagnostic, cartographie cible	2 – 3 semaines
Co-construction	Ateliers, standardisation, définition KPI	Standards, registres, plan d'action	3 – 4 semaines
Expérimentation	Pilotes, ajustements, formation ciblée	Retours d'expérience, SOP stabilisées	2 – 4 semaines
Déploiement	Roll-out, audits internes, coaching	SMQ opérationnel, preuves d'audit	4 – 8 semaines

Piliers opérationnels

- **Diagnostic initial** : évaluation de la maturité du SMQ, cartographie des processus, analyse des flux et identification des risques critiques.
- **Déploiement du SMQ** : alignement ISO 9001, simplification des procédures, registre de preuves, audits internes et maîtrise documentaire.
- **Pilotage par indicateurs** : tableau de bord resserré, data quality, seuils d'alerte et routines de revue pour décider par les faits.
- **Conduite du changement** : coaching terrain, ambassadeurs qualité, management visuel et transfert de compétences pour autonomiser les équipes.