

Fiche Technique : Accompagnement SMQ (Système de Management de la Qualité)

Objectifs de la mission

- Transformer un dispositif qualité dispersé en un moteur de performance qui sécurise les audits, les contrats et la croissance.
- Établir une cartographie claire des processus avec des indicateurs fiables et des preuves auditable.
- Aligner le SMQ sur les priorités business et les enjeux clients pour transformer la conformité en avantage compétitif.
- Installer une gouvernance lisible et une culture d'amélioration continue maîtrisée après l'audit.
- Réduire les coûts de non-qualité, les délais de traitement et l'attrition client.
- Donner aux équipes les moyens de décider vite et juste grâce à un pilotage orienté données.

Entreprises / profils concernés

- Entreprises industrielles, BTP, logistique, services et secteur public.
- Organisations en phase de création de SMQ, de reconception post-audit ou de montée en maturité.
- Structures multi-sites ayant besoin d'un cadre commun et d'une gouvernance unifiée.
- Opérateurs soumis à des audits tiers, des évaluations RSE/QMS ou des exigences fournisseurs.
- Dirigeants, responsables qualité et directeurs opérationnels souhaitant un pilotage utile au quotidien.

Durée et format de la mission

Formule	Durée	Modalités
Sprint diagnostic et plan de redressement	30 à 45 jours	Présentiel, hybride ou 100 % distanciel
Déploiement et stabilisation	3 à 6 mois	Régie partielle ou forfait
Accompagnement multi-sites et montée en maturité	6 à 12 mois	AMOA qualité intégrée au PMO

Méthodologie / déroulement de la mission

La mission s'articule en quatre phases séquentielles avec des livrables mesurables à chaque étape.

1. Diagnostic ciblé et analyse des risques

Évaluation de la conformité ISO 9001:2015, entretiens avec les pilotes de processus et revue des indicateurs existants. Livrables : rapport d'écarts, carte de maturité et plan d'actions priorisé à 30, 60 et 90 jours.

2. Design processus et gouvernance pragmatique

Conception de l'architecture processus, clarification des entrées/sorties, matrices RACI, procédures condensées et management visuel. Mise en place d'indicateurs avec seuils d'alerte adaptés au contexte.

3. Déploiement outillé et transfert de compétences

Mise en place des tableaux de bord, modèles d'enregistrements standardisés, boucles PDCA et audits internes. Coaching des pilotes pour ancrer les routines et garantir l'autonomie des équipes.

4. Préparation d'audit et sécurisation des preuves

Organisation des preuves factuelles, élaboration de check-lists d'audit et traitement des écarts par analyses de causes profondes. Sécurisation de la conformité démontrable avant audit tiers.