

Fiche Technique : cabinet accompagnement qualité

Objectifs de la mission

- Réduire les non-conformités, retards, réclamations et coûts cachés liés à la non-qualité.
- Sécuriser les audits internes, fournisseurs et tierce partie par une traçabilité factuelle des décisions.
- Cartographier les processus critiques, objectiver les risques et éliminer la complexité inutile.
- Instaurer un SMQ pragmatique, des routines de pilotage vivantes et des équipes responsabilisées.
- Livrer des outils actionnables (diagnostic, plan d’actions, procédures, tableaux de bord) exploitables après la mission.

Entreprises / profils concernés

La mission s’adresse aux structures soumises à des exigences normatives, contractuelles ou sectorielles, quelle que soit leur taille.

- **Secteurs** : industrie, agro-industrie, BTP, maintenance, énergie, logistique, transport, services, IT et secteur public.
- **Fonctions** : direction générale, direction des opérations, responsables QHSE, acheteurs et pilotes de processus.
- **Périmètres** : PME en croissance, grandes structures multi-sites, chaînes d’approvisionnement et panels fournisseurs.

Durée et format de la mission

Trois formats d’intervention s’adaptent à l’urgence, à la maturité du SMQ et aux ressources disponibles.

Format	Durée / Cadence	Objectif principal
Mission flash	10 à 15 jours	Sécuriser un audit imminent ou résoudre une non-conformité majeure.
Régie partagée	1 à 4 jours / mois (3 à 9 mois)	Monter en maturité continue sans recrutement interne.
Programme 90 jours	3 mois (jalons à 30/60/90 jours)	Transformer le SMQ cible, déployer et outiller les équipes.
Support hybride	Flexible (à distance + sur site)	Accélérer la revue documentaire, le coaching et la préparation d’audit.

Note : chaque format inclut un suivi post-mission à 30/60/90 jours pour sécuriser l’appropriation et la pérennité des acquis.

Méthodologie / déroulement de la mission

1. Diagnostic 360° et cartographie des processus

Entretiens ciblés, revue documentaire, observation terrain et analyse de données pour visualiser les flux réels, repérer les goulots et identifier les quick wins.

2. Conception du SMQ et alignement normatif

Architecture documentaire allégée et utile (politique, processus, procédures, enregistrements) alignée sur les exigences ISO 9001, avec un propriétaire identifié par document.

3. Déploiement outillé et conduite du changement

Ateliers courts, coaching des pilotes, kits de communication et check-lists d'appropriation. Simplification des circuits de validation et mise en place de modèles réutilisables.

4. Pilotage par indicateurs et amélioration continue

Co-construction d'un tableau de bord différenciant indicateurs de résultats, de processus et de non-qualité, avec seuils d'alerte et plans de réaction. Revues de direction factuelles.

Les intervenants mobilisent des outils standards et une gouvernance de projet rigoureuse tout au long du cycle.

- **Outils** : SIPOC, Matrice RACI, 5-Why, Ishikawa, PDCA.
- **Gouvernance** : comité de pilotage, jalons, critères de passage et reporting clair.
- **Livrables** : diagnostic contextualisé, plan d'actions hiérarchisé, procédures prêtes à l'audit, tableau de bord, guides d'usage et check-lists.