

Note Méthodologique : Contrôle livraisons

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Le Contrôle livraisons est un maillon décisif pour la conformité, l'hygiène, la sécurité et la qualité aval.

- Éviter la propagation des non-conformités dans les stocks et la production.
- Aligner définitions, critères d'acceptation, échantillonnage et pilotage des données.
- Démarche proportionnée au risque, adaptable aux pics d'activité et aux contraintes de quai.
- Adossée à des références reconnues (ISO 9001:2015, ISO 22000:2018, ISO 19011:2018).
- Cadre simple, transmissible et auditable fondé sur le couple critères–preuves.

Point clé : Piloter avec peu d'indicateurs utiles (5–7), des critères clairs et des preuves objectivées pour faciliter décisions et audits.

Objectifs de la mission

- Sécuriser personnes et produits à l'entrée (hygiène, sécurité, intégrité d'emballage).
 - Garantir la conformité documentaire et réglementaire avant stockage/mise à dispo.
 - Réduire les coûts d'inefficience par détection précoce (retours, litiges, rebuts).
 - Stabiliser la traçabilité et faciliter audits de processus et fournisseurs.
 - Piloter par indicateurs (taux de refus, temps de cycle) avec revue mensuelle; décisions documentées à 100 % des lots critiques; clôture des NC mineures sous 48 h (repère).
-

Périmètre / livrables attendus

- Périmètre: réceptions de matières premières, emballages, pièces de maintenance, prestations; contrôles documentaire, visuel, dimensionnel, hygiénique.
- Procédure de réception standardisée précisant responsabilités, critères, seuils d'échantillonnage (AQL 1,0/1,5/2,5), délais de traitement des NC.
- Plan de contrôle par familles; critères hiérarchisés (bloquant/majeur/mineur); fiches de contrôle lisibles en < 1 min.
- Dispositifs terrain: zones dédiées/quarantaine, marquage, équipements de mesure étalonnés, enregistrements et archivage 3 ans.
- Pilotage: 5–7 indicateurs utiles, tableau de bord, revue mensuelle, revues fournisseurs trimestrielles, audit interne annuel.
- Gestion des NC: circuits d'alerte, modèles 8D/analyses causes, délais cibles selon criticité (ex.: majeures < 48 h).

Démarche méthodologique (étapes)

1. Cadrage et cartographie des flux

- Formaliser processus existants, parties prenantes (achats, magasin, qualité) et exigences.
- Cartographier flux, points de décision, goulots et interfaces SI; prioriser par matrice gravité–fréquence.
- Résultats: périmètre défini et RACI clair au quai.

2. Exigences et critères d'acceptation

- Consolider cahiers des charges, harmoniser tolérances; plan de contrôles par familles.
- Classer critères en bloquant/majeur/mineur; intégrer hygiène et sécurité du personnel.
- Résultats: critères mesurables, fiches de contrôle et plan de contrôle documentés.

3. Dispositifs et outillage de réception

- Déployer zones dédiées/quarantaine, marquage, instruments de mesure étalonnés; standardiser formulaires et archivage.
- Gérer la coactivité au quai et les consignes EPI; privilégier des formats courts et lisibles.
- Résultats: dispositifs opérationnels et règles d'exécution claires.

4. Pilotage par les données et amélioration

- Définir indicateurs simples (taux de refus, temps de cycle, top 5 causes) et rythme de revue.
- Analyser tendances, fixer seuils d'alerte, préparer plans d'actions; documenter chaque décision.
- Résultats: tableau de bord actif et boucles d'amélioration.

5. Gestion des non-conformités et relations fournisseurs

- Structurer circuits d'alerte, délais de traitement, modèles 8D/analyses causes.
- Planifier revues fournisseurs trimestrielles, retours factuels (photos, mesures).
- Résultats: processus NC stabilisé et engagements partagés.

Planning / durée / jalons

Jalon	Fréquence / Délai	Référence
Revue de performance réception	Mensuelle (tous les 30 jours)	Gouvernance recommandée
Revue fournisseurs	Trimestrielles	Gestion relations fournisseurs
Audit interne	Annuel	ISO 19011:2018
Mise à jour de la procédure	Annuelle + test terrain 2 semaines	Pratique de révision
Traitement des NC majeures	Sous 48 h	Gestion des écarts
Archivage des preuves	3 ans minimum	Exigence de gouvernance

Rôles & responsabilités

Client

- Met à disposition processus existants, cahiers des charges et historiques d'écarts.
- Désigne achats, magasin, qualité; clarifie le RACI au quai.
- Valide critères, tolérances, plan d'échantillonnage; intègre exigences contractuelles fournisseurs.
- Déploie dispositifs terrain (zones, équipements étalonnés), applique procédures et archivage 3 ans.
- Anime revue mensuelle et revues fournisseurs; arbitre et suit les plans d'actions.

Consultant

- Cadre la mission; cartographie flux et points de décision; formalise le périmètre.
- Consolide cahiers des charges; définit critères et plan de contrôle par familles.
- Standardise procédures, formulaires et enregistrements; propose indicateurs et seuils d'alerte.
- Structure circuits d'alerte et gestion des NC (8D, délais cibles).
- Forme les équipes à l'observation factuelle, à l'usage des instruments et à la décision au quai.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Cahiers des charges et spécifications fournisseurs; tolérances attendues.
- BL, commandes, certificats de conformité, éléments de traçabilité/étiquetage.
- Historique des écarts: taux de refus, top causes, délais de clôture.
- Matrice de risques (gravité–fréquence) et classification des lots critiques.
- Plan d'échantillonnage AQL cible; hiérarchisation bloquant/majeur/mineur.
- Inventaire des équipements de mesure et preuves d'étalonnage.
- Schémas de flux, interfaces SI, zones de réception/quarantaine existantes.
- Règles HSE/EPI applicables et contraintes de quai.

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

- Pilotage par 5–7 indicateurs utiles (taux de refus, temps de cycle, top 5 causes) avec seuils d'alerte.
- Revue formelle tous les 30 jours; décisions documentées; traçabilité photo et signatures.
- Séparer identification, contrôle et décision; RACI visible au quai.
- Gestion des NC: délais cibles (majeures < 48 h), circuits d'alerte; retours fournisseurs factuels (photos, mesures).
- Audit interne annuel (ISO 19011:2018) et mise à jour de la procédure au moins annuelle.
- Approche proportionnée au risque; contrôle renforcé temporaire (lots critiques, changement matière/fournisseur), retour au nominal selon résultats.
- Archivage structuré des preuves 3 ans; plan d'échantillonnage AQL 1,0–2,5 selon criticité.

