

Note Méthodologique : Maîtrise opérationnelle

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Mode de pilotage concret qui prévient les défaillances et aligne exigences, processus et preuves.
- Réduit l'incertitude, stabilise les procédés, rend visibles les écarts.
- Facilite la décision, alimente la revue de direction, renforce la culture de prévention.
- Vise des résultats reproductibles et la conformité sans alourdir les opérations.
- Aide à prioriser les contrôles essentiels et à documenter les résultats attendus.

Point clé : Définir “qui fait quoi, quand et avec quelles preuves”, avec un vocabulaire partagé et une revue périodique au plus tard tous les 12 mois.

Objectifs de la mission

- Définir des critères clairs de performance et d'acceptation (seuils, tolérances, délais).
- Associer chaque mesure de maîtrise à un propriétaire et à un indicateur traçable.
- Mettre en place une surveillance proportionnée aux risques.
- Consolider des preuves exploitables en audit interne et en revue de direction.
- Déclencher des actions correctives normalisées en cas d'écart.
- Évaluer périodiquement l'efficacité (taux de détection, réactivité, impact).

Périmètre / livrables attendus

- Diagnostic initial et cartographie des processus, parties prenantes et points de décision.
- Cartographie des dangers et des points critiques avec critères d'acceptation.
- Registre des mesures de maîtrise (qui/quand/comment/preuve), seuils, fréquences, indicateurs.
- Architecture documentaire (procédures, modes opératoires, enregistrements), modèles et règles d'archivage (conservation ≥ 24 mois).
- Plans de réaction gradués (3 niveaux), seuils d'alerte et circuits d'escalade.
- Tableau de bord de pilotage, indicateurs de conformité/efficacité, audits internes et revues programmées.
- Matrices de compétences, plan d'habilitation et référents/rituels terrain.

Démarche méthodologique (étapes)

Étape	Activités clés	Livrables / résultats
-------	----------------	-----------------------

1. Cadrage & analyse de contexte	Revue documentaire, entretiens, visites, analyse d'indicateurs, cartographie des processus.	Diagnostic structuré et périmètre priorisé (3–5 risques majeurs).
2. Cartographie des dangers & points critiques	Ateliers scénarios/causes/impacts; inventaire matières/équipements/environnements.	Carte des dangers et critères d'acceptation factuels.
3. Conception des mesures de maîtrise	Choix techniques/organisationnels; seuils, fréquences, méthodes; plans de réaction.	Registre “qui/quand/comment/preuve” + indicateurs associés.
4. Documentation & preuves	Procédures, modes opératoires, enregistrements; métadonnées; règles d'archivage.	Architecture documentaire exploitable; modèles standardisés (conservation ≥ 24 mois).
5. Compétences & habilitation	Matrices de compétences, formation-action, évaluations, référents, rituels terrain.	Équipes habilitées et autonomes dans l'exécution/surveillance.
6. Pilotage & amélioration continue	Tableau de bord, seuils d'alerte, escalade, audits, plans d'actions, revues périodiques.	Performance maîtrisée; ajustements périodiques (12 mois/90 jours selon besoin).

Étape 1 — Cadrage et analyse de contexte

- Diagnostiquer risques, exigences et maturité via revue documentaire, entretiens, terrain, indicateurs.
- Cartographier processus, parties prenantes, flux et points de décision. Résultat : périmètre priorisé.

Étape 2 — Cartographie des dangers et points critiques

- Structurer analyses (scénarios, causes, impacts, barrières), inventorier matières/équipements/environnements.
- Prioriser sans confondre fréquence et sévérité. Résultat : carte des dangers et critères d'acceptation.

Étape 3 — Conception des mesures de maîtrise

- Définir prérequis, contrôles, surveillances; arbitrer technique/organisationnel; formaliser seuils/fréquences/méthodes.
- Décrire plans de réaction et indicateurs. Résultat : registre “qui/quand/comment/preuve”.

Étape 4 — Documentation et preuves

- Concevoir procédures, modes opératoires, enregistrements; définir métadonnées et règles d'archivage.
- Garantir données utiles, complètes, horodatées. Résultat : preuves exploitables (conservation ≥ 24 mois).

Étape 5 — Compétences, habilitation et conduite du changement

- Définir matrices d'habilitation; former (gestes, réglages, autocontrôles, escalade); instaurer référents/rituels.
- Assurer parrainage managérial. Résultat: compétences maintenues et droits d'exécution maîtrisés.

Étape 6 — Pilotage, surveillance et amélioration continue

- Mettre en place TDB, seuils d'alerte, circuits d'escalade; audits internes; plans d'actions; revues de direction.
- Adapter fréquences à la criticité; revoir plans au moins tous les 12 mois. Résultat : efficacité démontrée.

Rôles & responsabilités

Client

- Fournir documents, données et accès terrain; participer aux entretiens/ateliers.
- Nommer des propriétaires pour chaque mesure/document; assurer des enregistrements complets et traçables.
- Mettre en place référents et rituels de terrain; assurer le parrainage managérial.
- Appliquer les plans de réaction (≤ 24 h écart majeur; ≤ 72 h écart critique) et conserver les preuves (≥ 24 mois).
- Participer aux revues périodiques des risques, contrôles et fournisseurs.

Consultant

- Conduire le diagnostic; structurer ateliers; cartographier dangers et points critiques.
- Concevoir/dimensionner les mesures; formaliser critères/seuils/fréquences; aligner la documentation.
- Concevoir TDB, seuils d'alerte et circuits d'escalade; préparer les revues de direction.
- Appuyer la formation-action, matrices de compétences et le plan d'implantation avec référents.
- Conseiller sur la calibration des fréquences et les ajustements périodiques (12 mois/90 jours).

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Revue documentaire existante et exigences applicables (référentiels pertinents, ex. ISO 22000).
- Indicateurs actuels et historique d'incidents/écarts/audits.
- Cartographie des processus, flux d'informations et points de décision.
- Inventaire des matières, équipements, environnements; identification des étapes sensibles.
- Critères d'acceptation, seuils, fréquences et méthodes de surveillance envisagées.
- Formats d'enregistrements et règles d'archivage visées (conservation ≥ 24 mois).
- Données sur sous-traitants/fournisseurs (qualification, performances, changements notifiés).

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

- Tableau de bord simple et partagé sur points critiques, mis à jour hebdomadairement.
- Audits internes planifiés au moins 1 fois/an; vérifications formelles trimestrielles sur points critiques.
- Revues périodiques des risques/contrôles au plus tard tous les 12 mois; ajustement des fréquences sous 90 jours si nécessaire.
- Réaction documentée ≤ 24 h pour un écart majeur; ≤ 72 h pour un écart critique.
- Dispositif d'alerte avec au minimum 2 niveaux avant arrêt; plans de réaction gradués en 3 niveaux.
- Revue PRP/PRPo/CCP tous les 6–12 mois; calibration des seuils basée sur données réelles.
- Fournisseurs à risque : revue de performance semestrielle; changements notifiés 30 jours avant mise en œuvre.
- Conservation des preuves ≥ 24 mois; conformité documentaire visée ≥ 95 % (≥ 98 % sur contrôles critiques).

