

Note Méthodologique : Maîtrise opérationnelle

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

Contexte & finalité de la méthodologie

La maîtrise opérationnelle relie l'analyse des risques, les exigences applicables et l'exécution quotidienne, pour des opérations fiables et traçables.

- Charnière entre risques, exigences (internes/externes) et actions concrètes.
- S'appuie sur contrôles, critères d'acceptation et preuves auditable.
- Renforce fiabilité, transparence, conformité et gouvernance.
- Évolutive : intègre retours d'expérience et changements (procédés, technologies, organisation).
- Bonnes pratiques: processus critiques définis, rôles clarifiés, revue d'efficacité au moins 1 fois/an.

Point clé : Cibler des contrôles proportionnés et des preuves simples pour éviter la sur-qualité et garantir l'exécutabilité terrain.

Objectifs de la mission

- Transformer l'évaluation des risques en dispositifs concrets, stables et mesurables.
- Réduire les incidents et les risques prioritaires, démontrer la conformité.
- Atteindre $\geq 95\%$ d'exécutions conformes sur les contrôles critiques.
- Traiter les écarts sous 72 h, avec traçabilité exploitable en revue.
- Assurer simplicité d'exécution pour le terrain et amélioration continue basée sur preuves.

Périmètre / livrables attendus

- Diagnostic ciblé des processus et cartographie des risques prioritaires; périmètre d'action et indicateurs proposés.
 - Grilles d'analyse, seuils d'acceptation et options de maîtrise graduées (techniques, organisationnelles, comportementales).
 - Canevas documentaires, référentiel de critères d'acceptation, matrice responsabilités/preuves.
 - Plan d'intégration des contrôles dans les routines (fréquences, synchronisation avec maintenance).
 - Indicateurs de suivi, formats de preuves, logique de revue (fréquences, acteurs, décisions).
 - Mécanisme de gestion des changements : évaluation d'impact, critères de revalidation, traçabilité.
 - Outillage de la preuve et animation de revues d'efficacité.
-

Démarche méthodologique (étapes)

1. Cadrage des enjeux et des priorités

- Diagnostic ciblé, cartographie des risques, objectifs mesurables et périmètre d'action.
- Identification des interfaces critiques et indicateurs proposés; arbitrage des ressources.
- Résultat: note de cadrage, carte des risques prioritaires, liste d'indicateurs.

2. Analyse des scénarios de risque et sélection des contrôles

- Analyse des défaillances, hiérarchisation, définition de seuils; options de maîtrise proportionnées.
- Chaque contrôle avec responsable, fréquence et preuve associée.
- Résultat: matrice risques—contrôles priorisés.

3. Conception des modes opératoires et critères d'acceptation

- Rédaction courte, critères vérifiables, matrice responsabilités/preuves.
- Tests terrain, simplification et renforcement des points critiques.
- Résultat: SOPs, référentiel de critères d'acceptation, supports lisibles.

4. Intégration aux routines et au pilotage

- Plan d'intégration (fréquences, combinaisons, synchronisation), management visuel et brief/debrief.
- Ajustement de charge, automatisation quand possible, outillage de la preuve.
- Résultat: plan d'intégration et dispositifs de collecte de preuves.

5. Boucle de mesure, preuves et traitement des écarts

- Conception des indicateurs, formats de preuves, calendrier et acteurs des revues.
- Réaction calibrée à chaque écart, action corrective et vérification d'efficacité.
- Résultat: tableau de bord, rapports de revue, registre des écarts.

6. Pérennisation et adaptation aux changements

- Gestion des changements avec évaluation d'impact et critères de revalidation.
- Mise à jour des documents, communication ciblée, requalification si nécessaire.
- Résultat: dispositif MOC, registres de changement, contrôles revalidés.

Planning / durée / jalons

Jalon	Fréquence / Délai	Repères / Détails
Revue d'efficacité des contrôles critiques	Trimestrielle	Décisions étayées par preuves; ajustements si dérives.
Revue de processus critiques	Mensuelle (12/an)	Seuil d'alerte si > 5% d'écarts.
Traitement des écarts	Sous 72 h (critiques); ≤ 5 jours ouverts (autres)	Action corrective + vérification d'efficacité.
Audits/contrôles indépendants	2 fois/an (contrôles critiques)	Vérifications renforcées pour risques intolérables (trimestrielles).

Requalification des prestataires critiques	Au moins 1 fois/an	Alerte si taux d'écarts > 10%.
Mise à jour documentaire	Tous les 24 mois ou à chaque changement majeur	Revalidation des critères d'acceptation et communication ciblée.

Rôles & responsabilités

Client

- Exprime attentes et exigences applicables; arbitre priorités et ressources.
- Désigne pilotes de processus; clarifie interfaces (production, maintenance, achats).
- Valide critères d'acceptation; organise l'exécution et la collecte des preuves.
- Anime les revues, traite les écarts et met à jour lors des changements.

Consultant

- Réalise le diagnostic ciblé et la cartographie des risques; structure les grilles d'analyse.
- Propose options de maîtrise, seuils et indicateurs; conçoit canevas documentaires.
- Établit formats de preuves et matrice responsabilités/preuves; plan d'intégration aux routines.
- Conçoit la logique de revue et l'outillage; appuie la gestion du changement et la formation.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Exigences applicables (réglementaires, clients) et processus critiques identifiés.
- Évaluation des risques, scénarios de défaillance, seuils d'acceptabilité.
- Objectifs opérationnels et arbitrages de ressources.
- Interfaces critiques (production/maintenance/achats) clarifiées.
- Référentiel initial de critères d'acceptation et preuves disponibles.
- Données d'incidents/écarts antérieures (si disponibles) pour le cadrage.
- Cadre de gouvernance: périodicité des revues et responsabilités.

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

- Revues périodiques avec indicateurs peu nombreux (5–7) et seuils d'alerte explicites.
- Gouvernance: responsabilités explicites, décisions et preuves tracées, tableau de bord régulier.
- Traitement des écarts: sécurisation immédiate, analyse courte, action corrective et vérification d'efficacité.
- Audits/contrôles indépendants selon criticité; vérification trimestrielle pour risques intolérables.
- Gestion du changement: analyse d'impact, niveaux de changements (mineur/significatif/majeur), validations et tests.
- Traçabilité des preuves et décisions; éviter la collecte de données inutiles.
- Standardisation maîtrisée des documents et mise à jour formalisée (≤ 24 mois ou changement majeur).

