

Note Méthodologique : Définition et cartographie des processus

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Socle de pilotage pour maîtriser risques, conformité et performance.

- Clarifie flux, responsabilités et interfaces; crée un langage commun métiers–qualité–SST–management.
- Appuie audits, revues de direction, mesure; sécurise transmission des consignes et cohérence documentaire.
- Priorise les actions d'amélioration; intègre les exigences normatives sans lourdeur.
- Référence partagée en intégration QHSE et transformation digitale; évite redondances et angles morts.

Point clé : V1 stabilisée ≤ 90 jours; 3 niveaux de cartographie maximum; 10–15 indicateurs globaux pour préserver la lisibilité; ateliers courts (45–90 min).

Objectifs de la mission

- Aligner stratégie, risques et opérations; clarifier qui fait quoi.
- Réduire la variabilité et fluidifier les interfaces critiques.
- Démontrer la maîtrise lors des audits.
- Obtenir une vision d'ensemble validée par la direction.
- Déployer des fiches processus utilisables et des indicateurs pertinents.
- Instaurer un dispositif régulier de revue et d'amélioration (revue annuelle).

Périmètre / livrables attendus

- Carte globale des processus (pilotage, réalisation, support) et interfaces clés.
 - Fiches processus synthétiques (finalité, périmètre, déclencheurs, étapes, contrôles).
 - Dictionnaire des processus et matrice de responsabilités (ex. RACI).
 - Plan de mesure et indicateurs orientés résultats; tableau de bord de pilotage.
 - Cartographie des risques et des interfaces opérationnelles.
 - Gouvernance documentaire: versions, validations, calendrier de revue.
 - Arbitrages de granularité et périmètre clarifiés.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et périmètre

- Entretiens de direction; analyse des risques prioritaires; collecte des référentiels.
- Périmètre, enjeux, livrables et granularité formalisés.
- Gouvernance de validation clarifiée (éviter versions concurrentes).

Étape 2 – Cartographie macro (niveau 0/1)

- Ateliers pluridisciplinaires courts pour une vue d'ensemble et interfaces majeures.
- Tests de lisibilité; validation de la chaîne de valeur.
- Hypothèses documentées pour itérations ultérieures.

Étape 3 – Dictionnaire et responsabilités

- Définitions brèves; pilote, clients, objectifs, risques, indicateurs.
- Dictionnaire standardisé et matrice de responsabilités (ex. RACI).
- Choix d'indicateurs peu nombreux, actionnables et disponibles.

Étape 4 – Déclinaison métier (niveau 2)

- Fiches processus métier: finalité, déclencheurs, étapes clés, points de contrôle.
- Visites terrain, collecte d'évidences, confrontation pratiques/attentes clients.
- Cohérence terminologique interservices maintenue.

Étape 5 – Pilotage et indicateurs

- Définition du tableau de bord, rythme de revue et logique d'escalade.
- Cibles réalistes; collecte automatisée quand possible; points de pilotage brefs.
- Mesure focalisée, liée à des décisions concrètes.

Étape 6 – Gouvernance documentaire et amélioration

- Cycle de revue, traçabilité des validations, plan annuel d'amélioration.
- Gestion des droits; articulation avec procédures, consignes, supports de formation.
- Source documentaire unique; mises à jour légères et rythmées.

Planning / durée / jalons

Période / échéance	Jalons	Livrables / résultats
Démarrage (ateliers 45–90 min)	Cadrage et périmètre validés	Périmètre, enjeux, gouvernance de validation
Itérations 2–3 recommandées	Construction de la carte macro	Carte niveau 0/1 et interfaces clés
≤ 90 jours	Stabilisation de la V1	Carte globale + fiches clés + indicateurs initialisés
Annuel (12 mois)	Revue de direction / revue des cartes critiques	Décisions, tendances d'indicateurs, plans d'action
≤ 90 jours après changement	Recalage suite à évolution significative	Mise à jour cartes/fiches/indicateurs

Rôles & responsabilités

Côté Client

- Valider la vision globale des flux et des responsabilités.
- Mettre à disposition référentiels et contraintes (réglementaires, clients, contrats).
- Participer aux ateliers pluridisciplinaires; appropriation par les équipes.
- Désigner un pilote unique par processus et assurer la collecte des données d'indicateurs.

Côté Consultant

- Animer les ateliers; faciliter la construction de la carte macro.
 - Élaborer le dictionnaire des processus, la matrice responsabilités (RACI) et les modèles de fiches.
 - Structurer les fiches processus métier; assurer cohérence et lisibilité.
 - Définir le tableau de bord, le rythme de revue et la logique d'escalade.
 - Mettre en place la gouvernance documentaire (cycle de revue, traçabilité, plan annuel d'amélioration).
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Entretiens de direction; clarification des objectifs de pilotage et attentes d'audit.
 - Analyse des risques prioritaires et exigences des parties intéressées.
 - Référentiels et contraintes applicables (réglementaires, clients, contrats).
 - Inventaire initial des processus et documentation existante (procédures, consignes, supports).
 - Données de charge et de délais sur 3 mois représentatifs (pour valider goulots/variabilité).
 - Liste préliminaire d'indicateurs disponibles et modalités de collecte.
-

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

- Gouvernance claire: un pilote par processus; validations tracées et versions maîtrisées.
 - Revue annuelle des cartes critiques en comité; intégration à la revue de direction.
 - Rythme de revue défini avec logique d'escalade; décisions appuyées par indicateurs.
 - Indicateurs parcimonieux et actionnables (limite 10–15 globaux; 2–4 par processus).
 - Itérations rapides (2–3) avant stabilisation; recalage ≤ 90 jours après changements significatifs.
 - Focalisation sur interfaces et risques opérationnels; mesures liées à des décisions concrètes.
 - Source documentaire unique pour éviter incohérences et dispersion.
-