

Note Méthodologique : Gestion des risques processus

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Protéger les personnes, la qualité et la continuité par une gestion des risques processus disciplinée.
- Cadre opérationnel pour identifier, évaluer et maîtriser les aléas des processus opérationnels, de support et de direction.
- Levier de décision, de priorisation et d'amélioration continue reliant sécurité, qualité, environnement et performance.
- Gouvernance claire, indicateurs fiables et revues périodiques; méthodes éprouvées (analyse de causes, cotations, seuils d'acceptation).
- Double finalité: prévenir les événements redoutés et garantir des réponses rapides et documentées.

Point clé : Des critères partagés, des données fiables et des revues disciplinées constituent les trois piliers de la maîtrise des risques.

Objectifs de la mission

- Alignement: relier risques, objectifs et processus prioritaires.
- Maîtrise: réduire la criticité globale et stabiliser les résultats.
- Conformité: démontrer la traçabilité et la revue périodique.
- Décision: arbitrer sur la base d'indicateurs robustes.
- Amélioration et résilience: apprendre après incidents/audits et assurer la continuité des activités critiques.

Périmètre / livrables attendus

- Périmètre: processus prioritaires (opérationnels, support, direction) – ex. production, maintenance, achats, logistique, RH/finances/IT.
 - Cartographie des processus ciblés.
 - Critères et grille de criticité; seuils d'acceptation/appétence validés.
 - Référentiel de risques consolidé par processus.
 - Plans d'actions SMART et indicateurs (performance et résultat).
 - Tableau de bord, règles d'escalade et reporting formalisé.
 - Registre des enseignements et standards mis à jour.
-

Démarche méthodologique (étapes)

1. Cadrage et périmètre

- Actions: diagnostic initial, entretiens, inventaire des processus, analyse des enjeux, définition d'un seuil d'acceptation.
- Résultats: cartographie, critères et responsabilités validées.

Point de vigilance : un périmètre trop ambitieux dilue les efforts; privilégier un lot 1 sur les processus les plus exposés.

2. Identification structurée des risques

- Actions: ateliers, observation terrain, revue documentaire, retours d'audit, analyse d'incidents passés.
- Résultats: référentiel de risques relié aux mesures de maîtrise existantes.

3. Cotation et hiérarchisation

- Actions: grille homogène (échelles/définitions/seuils), cotation croisée et définition de la matrice et du seuil d'intervention.
- Résultats: priorisation chiffrée validée par le management.

4. Plans d'actions et indicateurs

- Actions: arbitrer leviers techniques/organisationnels/humains; formuler des actions SMART; définir indicateurs performance/résultat.
- Résultats: plan priorisé avec responsables, délais et preuves d'efficacité attendues.

5. Pilotage et revues périodiques

- Actions: structurer comités, tableaux de bord et règles d'escalade; formaliser le reporting.
- Résultats: avancement mesuré, décisions tracées et criticités réévaluées.

6. Capitalisation et amélioration continue

- Actions: retour d'expérience, registre d'enseignements, standardisation des mesures efficaces, retrait des actions inefficaces.
- Résultats: standards et formations mis à jour; boucle d'apprentissage active.

Planning / durée / jalons

Échéance / fréquence	Jalon / règle	Objectif / remarque
Trimestrielle (4 fois/an)	Revue des risques majeurs en comité de pilotage	Décisions et arbitrages fondés sur indicateurs
Annuelle (12 mois)	Revue de direction des risques majeurs	Valider l'appétence/seuils; cohérence du dispositif
Moins de 30 jours	Traitement des actions critiques	Repère de bonne pratique pour la maîtrise
Sous 90 jours	Mise à jour après incident/changement significatif	Actualiser risques, plans et documents
Sous 6 mois (après événement majeur)	80% des processus critiques cartographiés	Rétablir la visibilité et la gouvernance

Rôles & responsabilités

Côté Client

- Sponsoring de la direction; validation du glossaire commun (révision 12 mois).
- Associer les responsables de processus dès le cadrage; valider seuils d'acceptation et cotations.
- Fournir des données factuelles (incidents, audits, indicateurs) issues de sources stables.
- Conduire les revues (trimestrielles/annuelle), statuer sur les écarts et mettre à jour sous 90 jours.

Côté Consultant

- Réaliser le diagnostic initial et le cadrage; proposer le périmètre cible.
 - Animer ateliers/entretiens; structurer le référentiel de risques.
 - Proposer une grille homogène; animer la cotation croisée et le seuil d'intervention.
 - Appuyer l'arbitrage des leviers et la formulation d'actions SMART et d'indicateurs.
 - Structurer les rituels (comités, tableaux de bord, escalade) et formaliser le reporting.
 - Mettre en place le registre d'enseignements et les boucles d'amélioration.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Inventaire/cartographie initiale des processus prioritaires.
- Glossaire commun sponsorisé; révision tous les 12 mois.
- Données factuelles: incidents passés, écarts d'audit, mesures de performance, observation terrain, revue documentaire.
- Grille/matrice de criticité partagée (définitions des échelles, seuil d'intervention).
- Seuil d'acceptation/appétence validé par la gouvernance.
- Sources de données fiables et règles de calcul explicites.
- Évidences: photos, mesures, fiches d'événements, enregistrements.
- Sélection d'indicateurs clés par processus (5–7), avec fréquence de revue et consolidation trimestrielle.

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

- Rituels de pilotage: comités trimestriels, tableaux de bord, règles d'escalade et reporting formalisé.
- Revue de direction annuelle des risques majeurs.
- Repères: délai de traitement des actions critiques < 30 jours; seuil d'intervention (ex. criticité $\geq 12/25$).
- Mise à jour sous 90 jours après incident ou changement significatif.
- Données fiables et traçables; définitions/sources propriétaires des indicateurs; 5–7 indicateurs max. par processus.
- Revue d'efficacité à 6 et 12 mois; retrait des actions inefficaces; standardisation de ce qui fonctionne.
- Implication des responsables de processus dès le cadrage; validation managériale des cotations et des seuils.

- Extension aux fournisseurs critiques: exigences minimales, revues conjointes et audits 1–2 fois/an.