

Note Méthodologique : Identification et classification des processus

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Rendre visibles les enchaînements, responsabilités et résultats; clarifier flux de valeur, interfaces, risques.
- Applicable à toute entité; aligne les pratiques et démontre la conformité.
- Facilite le dialogue métiers; réduit les incohérences; prépare l'amélioration continue.
- Crée un langage commun: rôles, livrables et critères de performance partagés.
- Ossature pour la gestion des risques, le suivi d'indicateurs et les audits internes (SST et performance globale).

Point clé : 3 principes guident la méthode : partir des résultats attendus, décrire les interfaces avant les détails, dimensionner la documentation au besoin réel.

Objectifs de la mission

- Définir un référentiel de 8 à 12 macro-processus lisibles.
 - Décrire 30 à 50 processus opérationnels clés (maximum).
 - Affecter 1 propriétaire par processus et un suppléant.
 - Renseigner 3 à 5 indicateurs par processus (au moins 1 lié au risque).
 - Mettre à jour les fiches < 90 jours après changement; tenir une revue au moins annuelle (≤ 12 mois).
-

Périmètre / livrables attendus

- Note d'orientation, hypothèses de périmètre, planning jalonné (revues J+30 et J+60).
 - Cartographie initiale "vue d'ensemble" des flux et interactions.
 - Dossier d'hypothèses et premier registre des interfaces.
 - Critères formalisés de classification; matrices de scoring simples (criticité \times fréquence).
 - Fiches processus (1–2 pages) avec entrées/sorties, rôles, 3–5 indicateurs.
 - Portefeuille priorisé (6 mois) et calendrier de revues (trimestrielles/semestrielles).
 - Référentiel documentaire, tableau de bord, plan de communication; alignement avec audits internes.
 - Standard de gouvernance: 3 niveaux max (macro/processus/sous-processus) et 1 propriétaire par processus.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrage et périmètre

- Fixer le champ d'application, le niveau de détail et les rôles; collecter référentiels, organigrammes, obligations.
- Livrables: note d'orientation, hypothèses de périmètre, planning (revues J+30 et J+60).
- Vigilances: 3 niveaux max; sponsor clair; ne pas confondre organigramme et cartographie.

Étape 2 — Collecte des données et entretiens

- Mener 10 à 20 entretiens; consolider preuves (procédures, modes opératoires, indicateurs); cartographier interfaces critiques.
- Livrables: corpus de preuves et exigences clients/fournisseurs internes.
- Vigilances: éviter la sur-documentation; viser 95 % du périmètre et itérer sur 5 %.

Étape 3 — Cartographie initiale et regroupements

- Représenter flux majeurs, familles de processus et interactions (valeur/risques/compétences).
- Livrables: "vue d'ensemble", dossier d'hypothèses, premier registre d'interfaces.
- Repères: 8–12 macro-processus; ouvrir 2–4 sous-processus prioritaires; trancher par finalité.

Étape 4 — Définition des critères de classification

- Formaliser critères: valeur client, risque, conformité, fréquence, complexité; scoring simple (1–4).
- Livrables: référentiel de classification, matrice criticité × fréquence, seuils d'escalade.
- Vigilances: 3 niveaux de criticité, 2 niveaux d'impact conformité; éviter critères redondants/non mesurables.

Étape 5 — Validation, priorisation et rôles

- Animer un comité de validation; prioriser (risque/valeur/faisabilité); nommer les propriétaires.
- Livrables: fiches processus (3–5 indicateurs), calendrier de revues (trimestriel/semestriel).
- Vigilances: une instance unique de revue par trimestre; portefeuille priorisé à 6 mois.

Étape 6 — Déploiement, formation et amélioration

- Mettre en production les fiches; aligner avec les audits internes; former aux revues et à l'amélioration.
- Livrables: référentiel documentaire, tableau de bord, rituels; plan de communication.
- Repères: mise à jour < 90 jours; 4 revues/an pour processus critiques (seuils d'alerte).

Planning / durée / jalons

Période	Jalon	Contenu	Repères
J0	Démarrage & cadrage	Note d'orientation, périmètre, rôles	3 niveaux max; sponsor identifié
J+30	Revue jalon 1	Validation cadrage; collecte en cours	Arbitrages rapides
J+60	Revue jalon 2	Cartographie initiale et critères validés	Feu vert pour priorisation

Après J+60	Validation & priorisation	Fiches pilotes; nomination propriétaires; calendrier de revues	Instance unique de revue
Continu	Déploiement & outillage	Référentiel, tableaux de bord, communication	Publication < 90 jours après changement
Cycle récurrent	Pilotage & qualité	Revue trimestrielles/sem.; revue annuelle	≤ 2 itérations majeures/an; ≤ 12 mois entre deux revues

Repère durée : Élaboration initiale selon approche — descendante: 4–6 semaines; ascendante: 6–10 semaines.

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Client

- Désigner un sponsor; nommer 1 propriétaire par processus (et un suppléant).
- Fournir référentiels, organigrammes, obligations et preuves (procédures, enregistrements, indicateurs).
- Mobiliser 10–20 acteurs clés pour les entretiens; valider critères et cartographie.
- Tenir les revues (trimestrielles/semestrielles/annuelles) et publier les mises à jour < 90 jours.

Consultant

- Produire la note d’orientation, les hypothèses de périmètre et le planning jalonné (J+30 / J+60).
- Conduire les entretiens, consolider les preuves et cartographier les interfaces critiques.
- Élaborer la “vue d’ensemble”, formaliser critères et matrices de classification.
- Animer le comité de validation, proposer la priorisation et produire les fiches processus; appuyer le déploiement et l’alignement avec les audits internes.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Compréhension partagée des concepts: niveaux de processus, entrées/sorties, rôles, indicateurs, interfaces.
- Référentiels existants, organigrammes, obligations/exigences applicables.
- Procédures, modes opératoires, enregistrements et indicateurs disponibles et traçables.
- Exigences clients/fournisseurs internes et cartographie des interfaces critiques.
- Échantillonnage des unités et accès aux données terrain.
- Outils d’observation, grilles d’entretien, validation croisée des informations.
- Critères simples de classification (valeur, risque, conformité, fréquence, complexité) et scoring (1–4).
- Gouvernance cible: 3 niveaux max et 1 propriétaire par processus.

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

- Comité de validation pour sécuriser les choix; une instance unique de revue par trimestre.

- Calendrier de revues: 4/an pour processus critiques, 2/an pour les autres; au moins une revue annuelle (≤ 12 mois).
- Mises à jour maîtrisées: publication < 90 jours après changement; ≤ 2 itérations majeures/an.
- Indicateurs: 3–5 par processus (dont 1 de risque); seuils d'alerte et traçabilité des preuves.
- Déclencheurs de réexamen: indicateur critique hors tolérance sur 2 périodes; > 20 % d'incidents d'interface/trimestre; charge documentaire excessive.
- Risques à maîtriser: ambition démesurée, délais trop courts, absence de sponsor, variabilité terrain, accès aux données, sur-documentation.
- Alignement avec les audits internes et exigences ISO (déterminer processus et interactions; évaluer les risques).