

# Note Méthodologique : Méthodes de modélisation des processus

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

---

## Contexte & finalité de la méthodologie

---

- Langage commun pour comprendre, maîtriser et améliorer le travail réel.
- Rend visibles activités, rôles, flux, contrôles et risques « du besoin au résultat ».
- Cadre pour standardiser, clarifier les interfaces et soutenir la preuve d'audit.
- Utile quand responsabilités partagées, SI multiples, exigences réglementaires nombreuses.
- Concilie performance, sécurité et conformité; structure la gouvernance et l'amélioration.

**Point clé :** Démarrer sur 3 à 5 processus critiques pour sécuriser des gains rapides et la maîtrise des risques.

---

## Objectifs de la mission

---

- Clarifier rôles, interfaces et responsabilités.
  - Standardiser le déroulé et les règles de décision.
  - Identifier gaspillages, points de risque et non-qualités.
  - Aligner pratiques, outils et preuves d'audit.
  - Accélérer l'intégration et la formation des équipes.
  - Soutenir la conformité et la traçabilité.
- 

## Périmètre / livrables attendus

---

- Charte de projet (gouvernance, jalons, livrables, règles de versionnage).
  - Inventaire des processus et cartographie des interactions clés.
  - Diagrammes de référence lisibles (flux principal + variantes majeures).
  - Conventions et règles: langage, granularité, nommage, codification.
  - Métadonnées par processus: propriétaire, objectifs, indicateurs, risques principaux.
  - Validation couverture exigences (réglementaires, clients) et cohérence des points de contrôle; enregistrements requis.
  - Publication contrôlée et intégration aux modes opératoires.
  - Dispositif de gouvernance: propriétaires de processus, comité des changements, calendrier de revues, indicateurs de maintien.
-

# Démarche méthodologique (étapes)

---

## Étape 1 — Cadrage et périmètre

- Diagnostic ciblé, priorisation des processus critiques; charte de projet.
- Inventaire des processus, parties prenantes, cartographie des interactions.
- Résultat: périmètre clair, gouvernance définie, attentes mesurables.

## Étape 2 — Collecte factuelle et observation

- Entretiens, observation terrain (Gemba), prélèvements de données (délais, défauts, incidents).
- Revue d'incidents récents, handoffs inter-services, systèmes d'information.
- Résultat: description du travail réel, variantes et déclencheurs documentés.

## Étape 3 — Modélisation de référence et règles

- Choix de la notation, conventions, codification; arbitrage de granularité.
- Flux principal + variantes majeures; événements et contrôles explicites.
- Résultat: diagrammes lisibles avec métadonnées (propriétaire, objectifs, indicateurs, risques).

## Étape 4 — Validation, risques et conformité

- Revues croisées, scénarios de test « que se passe-t-il si... ».
- Vérification couverture exigences (réglementaires, clients) et points de contrôle/enregistrements.
- Résultat: justesse opérationnelle et alignement avec plans de maîtrise des risques.

## Étape 5 — Déploiement, formation et gouvernance

- Mise en place des propriétaires, comité de changements, calendrier de revues, indicateurs.
- Publication contrôlée, intégration aux modes opératoires; retours terrain et amélioration continue.
- Résultat: référentiel vivant, intégré aux rituels (briefs sécurité, accueil, audits internes).

---

## Planning / durée / jalons

Jalon	Contenu	Repère de délai / périodicité
Lancement & cadrage	Charte de projet; périmètre 3–5 processus; gouvernance établie	Initialisation
Revue QSE	Suivi objectifs, conformité documentaire, registre horodaté	Mensuel
Revue des processus critiques	Mises à jour, cohérence, variantes/points de contrôle	Tous les 90 jours
Objectif conformité documentaire	≥ 95% sur processus critiques, preuves versionnées	Sous 180 jours
Revue documentaire formelle	Revue documentée des processus et mises à jour	Tous les 180 jours
Audits/évaluations périodiques	Audits planifiés (fournisseurs/Processus)	12 mois

## Rôles & responsabilités

---

### Client (équipes, propriétaires, référents)

- Nommer les propriétaires de processus et référents; impliquer les parties prenantes.
- Ouvrir l'accès au terrain et aux données (délais, défauts, incidents, SI).
- Valider périmètre, modèles, règles et points de contrôle selon exigences clients/réglementaires.
- Animer les retours terrain et intégrer la modélisation dans les rituels (briefs sécurité, accueil, audits).
- Assurer les mises à jour périodiques et à l'événement (incident majeur, changement SI).

### Consultant (conseil & formation)

- Réaliser le diagnostic et prioriser selon criticité; formaliser la charte.
  - Structurer la notation (conventions, granularité, codification) et la lisibilité.
  - Conduire entretiens, observations (Gemba) et analyses factuelles.
  - Organiser revues croisées et tests par scénarios; vérifier la couverture des exigences.
  - Mettre en place la gouvernance (comité de changements, indicateurs, calendrier de revues).
- 

## Prérequis & données nécessaires (inputs)

---

- Inventaire des processus et cartographie des interactions clés.
  - Liste des parties prenantes et rôles impliqués.
  - Sources documentaires: procédures, enregistrements, incidents récents.
  - Données factuelles: délais, défauts, incidents, handoffs inter-services, SI utilisés.
  - Exigences applicables: réglementaires et clients.
  - Conventions internes: règles de nommage, versionnage (vX.Y), standards graphiques.
  - Objectifs et indicateurs cibles; points de contrôle avec preuves associées.
  - Registre des changements et traçabilité horodatée.
- 

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

---

- Gouvernance: propriétaires de processus, comité de changements; comité QSE mensuel.
- Revues périodiques: processus majeurs tous les 90 jours; revue documentaire tous les 180 jours.
- Objectif mesurable:  $\geq 95\%$  de conformité documentaire sous 180 jours (preuves versionnées).
- Validation croisée et tests par scénarios; couverture des exigences clients/réglementaires.
- Gestion documentaire: contrôle de version (vX.Y), publication contrôlée, registre horodaté des changements.
- Déclencheurs de mise à jour: incident majeur, changement SI.
- Alignement normatif: ISO 9001:2015 (§4.4, §6.3, §7.5.3) et ISO 45001:2018 (§6.1.2.2, §8.1.2).

