

Note Méthodologique : Principes de la cartographie des processus

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

Contexte & finalité de la méthodologie

La cartographie rend visibles les activités, leurs contrôles et interfaces, pour piloter efficacement les processus.

- Clarifier “qui fait quoi, quand et avec quoi”.
- Structurer la gouvernance, soutenir la conformité et l’amélioration continue.
- Localiser risques/points critiques et documenter les barrières (SST).
- Fournir un langage commun pour audits, décisions et transferts de compétences.
- Relier périmètre stratégique, exigences clients/réglementaires et indicateurs.

Point clé : Relier chaque schéma au périmètre, aux exigences applicables et aux indicateurs. Associer au moins 1 indicateur de résultat et 1 indicateur de pilotage par processus.

Objectifs de la mission

- Clarifier responsabilités et interfaces; fluidifier les flux; prévenir les non-conformités.
 - Produire des schémas compréhensibles et utiles au pilotage quotidien.
 - Positionner risques, contrôles et indicateurs pertinents et traçables.
 - Définir des objectifs de processus mesurables et des rôles explicités.
 - Assurer le versionnage, la validation formelle et la révision annuelle des cartes critiques.
-

Périmètre / livrables attendus

- Périmètre cadré: processus à modéliser priorisés selon enjeux et exigences applicables.
 - Schémas normalisés (vues macro, opérationnelles, analytiques) avec rôles, entrées/sorties, contrôles.
 - Intégration des indicateurs, risques clés et points de contrôle reliés au registre des risques/KPI.
 - Gabarit commun, légende et règles de nommage; inscription dans l’information documentée (ISO 9001:2015, 7.5).
 - Versionnage, validation formelle et plans d’amélioration priorisés.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et périmètre

- Actions: réunion de cadrage; analyse des orientations/exigences; priorisation des processus; périmètre et parties prenantes.
- Résultats: périmètre validé et livrables attendus; liens aux enjeux (ISO 9001:2015, 4.1–4.2).

Étape 2 – Collecte et validation des informations terrain

- Actions: ateliers, observation, consolidation de documents; interviews structurées; confrontation inter-services.
- Résultats: données fiables (séquences, rôles, entrées/sorties, contrôles); validation des informations clés sous 10 jours ouvrés.

Étape 3 – Modélisation et normalisation des symboles

- Actions: choix du standard graphique; niveau de détail; positionnement rôles/contrôles/enregistrements; versions pilotes.
- Résultats: schémas lisibles et homogènes; légende/gabarit; intégration au système documentaire (rév. ≤ 24 mois).

Étape 4 – Analyse des risques, contrôles et indicateurs

- Actions: relier étapes critiques aux risques; formaliser critères; aligner objectifs; prioriser actions.
- Résultats: contrôles associés; au moins 1 indicateur de résultat et 1 de pilotage par processus.

Étape 5 – Validation croisée et arbitrages de gouvernance

- Actions: relectures croisées multi-métiers; comité de validation; dossiers d'arbitrage; intégration des remarques.
- Résultats: schémas exacts et décisions tracées; lot prioritaire finalisé en 30 jours.

Étape 6 – Déploiement, formation et pilotage des mises à jour

- Actions: publication/communication; sessions d'appropriation; intégration onboarding et audits; revue périodique.
- Résultats: usage au quotidien; revue semestrielle des processus critiques; procédure de mise à jour; cartes critiques revues annuellement.

Vigilance : éviter la surcharge graphique; moduler le détail par couches (vue macro vs vue opérationnelle).

Planning / durée / jalons

Jalon	Délai / Rythme	Repère / Source
Validation des informations clés	10 jours ouvrés	Étape 2 (repère interne)
Finalisation d'un lot prioritaire	30 jours	Étape 5 (meilleure pratique interne)
Revue des cartographies critiques	12 mois max	B2 (alignement revues de direction / ISO 19011)
Revue minimale des processus critiques	Tous les 6 mois	Étape 6 (repère de gouvernance)
Révision des schémas documentés	≤ 24 mois	Étape 3 (ISO 9001:2015, 7.5)

Rôles & responsabilités

Client (Entreprise)

- Définir/prioriser le périmètre et organiser la réunion de cadrage.
- Fournir les données terrain: ateliers, observations, consolidation des documents.
- Conduire relectures croisées multi-métiers et tenir le comité de validation.
- Déployer: publication, communication, appropriation; intégrer dans audits/onboarding.
- Assurer la propriété des processus et les revues périodiques.

Consultant

- Réaliser le diagnostic initial; formaliser le périmètre et la matrice des parties prenantes.
 - Structurer les interviews; synthétiser les écarts; préparer les arbitrages.
 - Définir le standard graphique, la légende et les règles de nommage; produire des versions pilotes.
 - Formaliser critères et alignement sur objectifs; prioriser les actions; proposer des critères de décision.
 - Concevoir le plan de déploiement, les supports d'animation et les indicateurs d'usage.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Orientations, exigences applicables et périmètre cible.
 - Documents existants (procédures, enregistrements) et systèmes d'information concernés.
 - Parties prenantes, rôles et responsabilités actuels.
 - Données sur entrées/sorties, séquences d'activités et interfaces.
 - Registre des risques, plans de surveillance et contrôles réglementaires.
 - Indicateurs/KPI disponibles et sources de données.
 - Règles de nommage, gabarits et référentiel d'information documentée.
-

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

- Gouvernance claire: propriétaire du processus, périodicité, critères de mise à jour et circuit de validation.
- Standard graphique commun et maîtrise documentaire (versionnage, légende, références) – ISO 9001:2015, 7.5.
- Relectures croisées multi-métiers et comité de validation; décisions tracées.
- Cycles cibles: 10 jours (validation infos clés) et 30 jours (finalisation d'un lot prioritaire).
- Revues périodiques: 6 mois pour processus critiques; 12 mois pour cartes critiques; révision des schémas ≤ 24 mois.
- Intégration aux revues de direction et audits internes; alignement ISO 19011.
- Lien systématique aux risques, contrôles et indicateurs; vues en couches pour éviter la surcharge.
- Fermeture des actions majeures d'audit interne sous 90 jours (repère interne).

