

Note Méthodologique : Support documentaire

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

Point clé : Viser 100 % de documents critiques en version approuvée, 1 revue/an par processus, et retrait des versions obsolètes ≤ 72 h.

Contexte & finalité de la méthodologie

- Support documentaire = « mémoire opérationnelle » pour prévention, conformité et amélioration continue.
- Agrège procédures, modes opératoires, enregistrements et preuves d'audit; accessibles, maîtrisés, traçables.
- Gouvernance claire : création, validation, révision, archivage; rôles dédiés (propriétaires, réviseurs, utilisateurs).
- Approche proportionnée, socio-technique (processus, outils, comportements) pour éviter la surcharge.
- Inscrit dans la durée : revues planifiées, formations ciblées, adaptation continue.

Objectifs de la mission

- Aligner exigences internes et normatives; conformité cible ≥ 95 % à l'audit interne.
- Réduire les écarts récurrents de 30 % en 6 mois par standardisation.
- Garantir des preuves disponibles et à jour; mise à disposition < 48 h en audit planifié.
- Assurer l'accès maîtrisé et la bonne version à 100 % des points critiques.
- Ancrer une amélioration continue via revues documentaires au moins 1 fois/12 mois.

Périmètre / livrables attendus

- Diagnostic de maturité et charte documentaire (rôles, cycle de vie, criticité, indicateurs).
- Liste maîtresse et arborescence cible par processus; plan de traitement des écarts (majeurs ≤ 90 j).
- Modèles normalisés (procédure, instruction, enregistrement) + dictionnaire de métadonnées; schéma de nommage.
- Workflows d'approbation, règles de versionnage (majeure/mineure), droits d'accès; historique des changements.
- Dispositif de formation, supports d'accompagnement et preuve de lecture pour contenus critiques.
- Tableau de bord et seuils d'alerte; règles d'archivage et retrait des versions obsolètes sous 24–72 h.

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et gouvernance

- Diagnostic (maturité, risques, exigences) → Charte documentaire (rôles, cycle de vie, criticité, KPI).
- Clarifier approbateurs/réviseurs et fréquences (ex. 12 mois pour documents critiques).
- Rechercher un cadre simple et cohérent, évitant une gouvernance trop lourde.

Étape 2 – Cartographie documentaire

- Inventaire structuré (liste maîtresse), identification doublons/lacunes/obsolètes.
- Arborescence cible liée aux processus; balisage des documents critiques.
- Plan de traitement (écarts majeurs ≤ 90 j); prise en compte des documents informels.

Étape 3 – Conception des modèles et métadonnées

- Gabarits communs avec zones obligatoires; schéma de nommage et d’indexation.
- Dictionnaire de métadonnées (propriétaire, version, date de révision, etc.).
- Noyau de 6–8 champs pour cohérence et traçabilité sans alourdir la maintenance.

Étape 4 – Maîtrise des versions et workflows

- Paramétrer approbations, versionnage (majeure/mineure) et droits d’accès.
- Historique des changements, notifications; retrait des versions périmées sous 24–72 h.
- Dérogations documentées et clôturées (enregistrements horodatés).

Étape 5 – Formation et appropriation

- Ciblage des publics/compétences; déploiement de sessions courtes et contextualisées.
- Cas réels et mises en situation; preuve de lecture pour contenus critiques.
- Indicateurs: complétion ≥ 90 %, quiz ≥ 80 %, mesure d’usage terrain.

Étape 6 – Revue de performance et amélioration

- Tableau de bord (révisions, délais, écarts d’audit, plaintes, incidents) et seuils d’alerte.
- 1 revue documentaire formelle/an et par processus.
- Traitement: écarts majeurs ≤ 30 j; mineurs ≤ 90 j; suppression/fusion des documents sans valeur.

Planning / durée / jalons (repères)

Jalon	Délai repère	Critère de réussite
Retrait des versions obsolètes	24–72 h	Aucune version concurrente en circulation; notifications envoyées
Mise à disposition des preuves d’audit	< 48 h	Preuves complètes, à jour et traçables
Revue documentaire (critiques)	12 mois	100 % des documents critiques revus/an
Revue documentaire (autres)	24 mois	Cycle adapté à la criticité, traçabilité des révisions
Traitement des écarts majeurs	≤ 30 jours	Actions correctives validées et clôturées
Traitement des écarts mineurs	≤ 90 jours	Mises à jour réalisées et enregistrées

Rôles & responsabilités

Synthèse basée sur les activités « En conseil » et les pratiques de management de proximité décrites.

Consultant

- Conduire le diagnostic et formaliser la charte documentaire.
- Réaliser l'inventaire (liste maîtresse), proposer l'arborescence cible.
- Concevoir gabarits, métadonnées et schéma de nommage.
- Paramétrer workflows, versionnage et droits; sécuriser la traçabilité.
- Installer le tableau de bord; cadrer formation et accompagnement.

Client

- Désigner propriétaires/réviseurs; valider le cadre et les fréquences.
- Managers de proximité: rappeler la version en vigueur, vérifier l'application terrain.
- Retirer les versions obsolètes (≤ 72 h) et assurer la preuve de lecture des contenus critiques.
- Déclencher relecture sous 7 jours après incident majeur; remonter les retours pour révision.
- Gouverner les documents locaux (cohérence avec référentiel central, revues régulières).

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Accès à l'existant: procédures, instructions, enregistrements, y compris documents informels.
- Exigences internes et normatives (ex. ISO 22000:2018, clause 7.5; HACCP/CCP).
- Cartographie des processus, rôles clés et autorités d'approbation.
- Métadonnées minimales attendues (propriétaire, version, dates de révision/approbation).
- Outils et SI: GED/plateforme, gestion des droits, SSO/annuaire, capacités de recherche/traçabilité.
- Indicateurs actuels: écarts d'audit, temps de recherche, plaintes/incidents, taux de mise à jour.
- Règles d'archivage et durées de conservation (3–5 ans selon enjeux).
- Disponibilité des équipes pour formation et tests d'usage terrain.

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

- Cycle de vie maîtrisé: création → revue technique → approbation → diffusion (preuve de lecture si critique) → usage → révision/archivage.
- Revues documentaires planifiées: 1/an par processus (critiques), 12–24 mois selon criticité.
- Tableau de bord et seuils d'alerte: % docs critiques à jour (objectif 100 %), délais de MAJ, écarts d'audit.
- Indicateurs d'usage: temps de recherche < 2 min, preuves disponibles ≥ 95 %, retrait obsolètes ≤ 72 h, conformité des métadonnées.
- Gestion des dérogations: décisions documentées et horodatées; clôture systématique.
- Intégration aux rituels managériaux: briefs, observations terrain, audits internes, causeries sécurité.
- Maîtrise du risque d'inflation: supprimer/fusionner les documents à faible valeur; limiter variantes locales.
- Suivi renforcé des processus sensibles: revue des indicateurs au moins mensuelle.

