

Note Méthodologique : Documentation obligatoire en cas de non conformité ou crise

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

Contexte & finalité de la méthodologie

La documentation consolide les preuves, décisions, notifications et enseignements pour maîtriser rapidement un incident, une non-conformité ou une crise.

- Fournir un fil d'audit lisible de la détection à la clôture.
- Accélérer et sécuriser les décisions, protéger parties prenantes.
- S'appuyer sur ISO 9001:2015 (8.7) et ISO 22301:2019 (8.4.2).
- Rester proportionnée au risque et exploitable sur le terrain.
- Prioriser risques critiques, piloter actions, capitaliser le REX.

Point clé : Standard fréquent de gouvernance : notification à J+1, qualification sous 48 h, clôture avec vérification d'efficacité avant J+30.

Objectifs de la mission

- Confirmer les faits (sources, horodatage, témoins).
 - Qualifier l'impact (sécurité, environnement, production).
 - Décider et tracer (mesures immédiates, isolement, arrêt) avec approbations.
 - Lancer l'analyse des causes (méthodes, responsabilités).
 - Suivre l'efficacité (indicateurs, vérifications) et capitaliser le REX.
-

Périmètre / livrables attendus

- Matrice exigences / évidences attendues, grilles de contrôle, critères de complétude.
 - Modèles: formulaires d'incident, journaux de décision, check-lists d'isolement/sécurisation, canevas 5M / arbre des causes.
 - Règles d'escalade, canaux officiels, métadonnées minimales; gestion de versions.
 - Pilote terrain et rapport d'ajustements (complétude, délais de notification, qualité des décisions).
 - Tableau de bord: notification J+1, délais de clôture, % causes racines, efficacité actions.
 - Gouvernance documentée: rôles, circuits de validation, règles d'accès par rôle.
 - Plan d'audit interne, rapports, plans d'actions transverses.
 - Politique de conservation/archivage proportionnée (3 ans incidents majeurs; 5 ans crises significatives).
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et analyse de risques

- Diagnostic des processus critiques; cartographie des événements redoutés et impacts.
- Définition des scénarios, seuils d'escalade, canaux et formats d'enregistrement.
- Résultat: périmètre documentaire proportionné (évite l'« usine à gaz »).

Étape 2 – Cartographie des exigences et écarts

- Recenser normes/contrats/procédures; auditer un échantillon de dossiers passés.
- Identifier les manques typiques; définir critères de complétude.
- Livrables: matrice exigences/évidences, grilles de contrôle.

Étape 3 – Conception des supports de preuve

- Concevoir formulaires, journaux de décision, check-lists, canevas d'analyse (5M, arbre des causes).
- Arbitrer champs obligatoires, ergonomie, métadonnées minimales; instaurer un versionning.
- Livrable: modèles simples, robustes et validés avec les utilisateurs.

Étape 4 – Déploiement pilote et formation

- Pilote sur site prioritaire; mesurer complétude, délais de notification, qualité des décisions.
- Ajustements rapides; formation aux réflexes clés (décrire, horodater, attribuer, qualifier).
- Résultat: supports éprouvés et adoption terrain sécurisée.

Étape 5 – Gouvernance, indicateurs et revues

- Formaliser rôles (enquêteur, approbateur, garant du registre) et circuits de validation.
- Tableau de bord: notification J+1, délais de clôture, % causes racines, efficacité des actions.
- Rituels: revues flash hebdomadaires, revues mensuelles de tendance.

Étape 6 – Amélioration continue et audit interne

- Planifier des audits internes ciblés; analyser dossiers fermés/non fermés.
- Chantiers d'amélioration (simplification formulaires, intégration SI), auto-évaluation, REX.
- Livrables: plan d'audit, rapports, plans d'actions transverses.

Planning / durée / jalons

Jalon	Délai / rythme	Repères / notes
Notification d'un incident significatif	Sous 24 h	Standard fréquent (J+1)
Qualification initiale	Sous 48 h	Gravité, périmètre, parties prenantes
Revue flash des dossiers ouverts	Hebdomadaire	Décider et tracer les arbitrages
Clôture + vérification d'efficacité	Avant J+30	Critères de complétude appliqués
Revue de tendance	Mensuelle	Suivi indicateurs et actions

Rôles & responsabilités

Client

- Fournir référentiels internes/contrats et dossiers historiques pour audit.
- Désigner déclarant, enquêteur, approbateur et garant du registre.
- Appliquer supports; respecter J+1 (notification), 48 h (qualification), J+30 (clôture).
- Animer revues hebdo/mensuelles; consolider au niveau central.
- Arbitrer et diffuser les seuils d'escalade; gérer les accès par rôle.

Consultant

- Conduire diagnostic et cartographie des risques et exigences.
 - Concevoir/itérer les modèles, règles d'escalade et versionning.
 - Piloter le site pilote; mesurer complétude/délais; ajuster rapidement.
 - Structurer gouvernance, indicateurs et tableau de bord; planifier audits internes.
 - Accompagner formation, REX et chantiers d'amélioration (simplification, intégration SI).
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Liste des processus critiques et événements redoutés.
 - Référentiels applicables (normes, contrats, procédures) et seuils d'escalade (niveaux 1/2/3).
 - Échantillon de dossiers passés (incidents/crises) pour audit des écarts typiques.
 - Décision sur canaux officiels et formats d'enregistrement; métadonnées minimales (date/heure, auteur, site, équipement, ID).
 - Traçabilité amont/aval ≥ 2 niveaux; preuves instrumentées et photos horodatées.
 - Règles d'accès par niveaux et contrôle de version des modèles.
 - Données pour indicateurs: notifications J+1, délais de clôture, efficacité des actions.
-

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

- Rôles et circuits de validation formalisés; revues flash hebdomadaires et revues mensuelles de tendance en comité de pilotage.
- Tableau de bord court et actionnable: notification J+1, délais de clôture, % causes racines, actions tenues.
- Audits internes biannuels; échantillonnage mensuel des dossiers pour évaluer la qualité des preuves.
- Gestion des versions des supports et référence unique accessible; contrôle d'accès.
- Politique d'archivage proportionnée (3–5 ans) et revue trimestrielle de purge/archivage.
- Règle d'escalade simple déclenchant documentation renforcée au-delà d'un certain niveau (ex. niveau 3, >2 h d'arrêt, écart réglementaire).

- Prévoir un mode dégradé (pannes réseau) et intégration a posteriori pour préserver le fil d'audit.
- Maîtrise des risques de dérive: éviter l'« usine à gaz », limiter les champs obligatoires, appui terrain au démarrage.