

Note Méthodologique : Support du SME

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Le Support du SME est l'architecture de moyens, de règles et de preuves qui relie stratégie et exécution pour un management environnemental performant.

- Couvre ressources, compétences, sensibilisation, communication et information documentée.
- Sécurise la conformité, fiabilise la maîtrise opérationnelle, facilite la preuve en audit.
- Dimensionnement proportionné aux risques; évite la surqualité et la dilution des responsabilités.
- Repères normatifs et jalons concrets pour HSE, managers SST et dirigeants.

Point clé : Piloter avec 5–7 KPI utiles, des preuves datées et une boucle “décider–agir–prouver” fluide.

Objectifs de la mission

- Assurer des moyens proportionnés et des rôles clarifiés, validés et appropriés.
- Suivre ≥ 5 indicateurs clés de support (revue trimestrielle); viser $> 90\%$ de complétude documentaire avant audit interne.
- Réduire les écarts récurrents et accélérer le traitement des non-conformités.
- Aligner compétences et sensibilisation sur les risques majeurs; canaux de communication testés (y c. en situation dégradée).
- Passer d'une conformité défensive à une maîtrise proactive et vérifiable.

Périmètre / livrables attendus

- **Diagnostic structuré** (30 jours max): analyse des risques, cartographie des processus, entretiens, inventaire documentaire, tests de traçabilité.
 - **Architecture de support:** matrice RACI; cartographie/maîtrise documentaire; standards de communication; référentiel compétences; plan de formation 12 mois.
 - **Déploiement:** plans d'actions priorisés; publication des documents; sensibilisation ciblée; rituels de suivi.
 - **Pilotage:** tableaux de bord (5–7 KPI), seuils d'alerte, calendrier de revues, audits internes ciblés (1 fois/an).
 - **Gouvernance documentaire:** gel/maîtrise des versions; mise à jour sous 10 jours après changement; registre d'enregistrements (conservation 36 mois).
 - **Communication:** canaux testés 2 fois/an; contrôles qualité documentaire (jusqu'à 1 fois/mois selon contexte).
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrage des besoins et analyse d'écart (30 jours)

- Analyser risques significatifs, cartographier les processus, conduire des entretiens (4 fonctions clés).
- Inventorier la documentation, échantillonner les pratiques terrain, tester la traçabilité.
- Livrable: diagnostic structuré des manques (ressources, compétences, communication, information documentée).

Étape 2 — Conception de l'architecture de support (validation < 2 semaines)

- Définir qui fait quoi, avec quels moyens et quelles règles; calibrer 3 niveaux de maîtrise.
- Livrables: matrice RACI, cartographie documentaire, standards de communication, référentiel compétences, plan de formation 12 mois.
- Gouvernance: validation en comité restreint en < 2 semaines puis communication aux pilotes.

Étape 3 — Déploiement opérationnel et appropriation (90 jours)

- Publier les documents, former, communiquer, installer rituels et plans d'actions.
- Coaching des pilotes et arbitrages de priorités; gestion des pics de charge.
- Résultats: 80 % des éléments critiques déployés en 90 jours; REX sous 72 h après incident majeur.

Étape 4 — Pilotage, preuves et amélioration continue

- Suivre 5–7 KPI; revues mensuelles; mini-audits et audits internes ciblés (1 fois/an).
- Mise à jour documentaire sous 10 jours après changement; traçabilité formelle.
- Cible: 90 % d'actions de support closes sous 60 jours.

Planning / durée / jalons

Jalon	Délai / récurrence	Repère / résultat
Cadrage & diagnostic initial	30 jours max	Périmètre figé; diagnostic structuré; plan d'entretiens (4 fonctions)
Validation de l'architecture	< 2 semaines	Décision en comité restreint; communication aux pilotes
Déploiement des éléments critiques	90 jours	≥ 80 % déployés
Capitalisation après incident	72 heures	Fenêtre de renfort et REX
Pilotage récurrent	Mensuel / annuel	Suivi 5–7 KPI; revues mensuelles; audits internes 1 fois/an
Gouvernance documentaire	Sous 10 jours / conservation 36 mois	MAJ après changement; registres archivés 36 mois

Rôles & responsabilités

Client (organisation)

- Met à disposition données, documents et accès terrain; mobilise les parties prenantes.

- Valide l'architecture en comité restreint; diffuse aux pilotes de processus.
- Publie et maintient la documentation; forme et sensibilise; anime les rituels de suivi.
- Suit les KPI; tient les revues; conserve les preuves; clôture 90 % des actions sous 60 jours.

Consultant

- Conduit le diagnostic (risques, cartographie, inventaire, tests de traçabilité).
- Conçoit l'architecture (RACI, cartographie documentaire, standards de communication, référentiel compétences, plan de formation).
- Appuie le déploiement (priorisation, plans d'actions, coaching des pilotes).
- Met en place le pilotage (tableaux de bord, seuils d'alerte, préparation des revues et audits).

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Exigences internes/applicables et référentiels existants.
- Accès aux données et enregistrements; délais d'accès sécurisés.
- Registre documentaire initial et inventaire des versions.
- Cartographie des processus et des risques significatifs.
- Liste des parties prenantes; plan d'entretiens (4 fonctions clés).
- Indicateurs en place; historiques d'incidents et de non-conformités.
- Canaux/outils de communication; pratiques terrain à échantillonner.
- Règles d'archivage et durées de conservation (ex. 36 mois).

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

- Validation de l'architecture en comité restreint (< 2 semaines) puis communication aux pilotes.
- Tableaux de bord avec 5–7 KPI; revues mensuelles; revues de direction (jusqu'à 1 fois/an); mini-audits et audits internes 1 fois/an.
- Objectifs qualité: complétude documentaire > 90 % avant audit; MAJ sous 10 jours; conservation des enregistrements 36 mois.
- Maîtrise documentaire active: gel périodique si nécessaire; contrôles qualité documentaire (jusqu'à 1 fois/mois).
- Communication maîtrisée: canaux testés 2 fois/an; messages sensibles validés rapidement; archives horodatées.
- Risques à éviter: surqualité documentaire, duplication d'outils, dépendance à une personne clé; surcharge équipes; indicateurs trop nombreux ou sans responsable; manque de preuves datées; actions non clôturées.