

## Comprendre la matrice RACI

Clarifiez les rôles pour améliorer la performance de vos processus qualité

### 1. Définition de la matrice

La **matrice RACI** est un outil de management de projet et de processus permettant de **clarifier les rôles et responsabilités** de chaque acteur impliqué dans une tâche ou une décision. Le nom "RACI" est un acronyme désignant quatre rôles complémentaires :

- **R = Responsable** : celui qui **exécute** la tâche.
- **A = Autorisé** : celui qui **détient la responsabilité finale** et valide le résultat.
- **C = Consulté** : les personnes **sollicitées pour leur avis** ou expertise.
- **I = Informé** : ceux qui **doivent être tenus informés**, sans intervenir directement.

Cette matrice permet d'attribuer clairement qui fait quoi, évitant les zones d'ombre ou les chevauchements.

### 2. À quoi sert la matrice RACI ?

Dans un environnement qualité, les processus sont nombreux, les acteurs multiples et les responsabilités souvent floues. La matrice RACI permet de :

- Clarifier les responsabilités et limiter les ambiguïtés
- Fluidifier la communication entre services
- Gagner du temps dans les prises de décision
- Renforcer l'engagement et la responsabilisation
- Améliorer la traçabilité des actions pour les audits qualité
- Structurer et formaliser les rôles dans tout le **SMQ (Système de Management de la Qualité)**



**R** Responsable  
**A** Autorité

**EXEMPLE**  
*Matrice de RACI*

Consulté **C**  
Informé **I**

ACTIVITÉS	MEMBRE DE L'ÉQUIPE 1	MEMBRE DE L'ÉQUIPE 2	MEMBRE DE L'ÉQUIPE 3	MEMBRE DE L'ÉQUIPE 4
Tâche 1	R	A	C	I
Tâche 2	R	A	I	I
Tâche 3	R	I	I	I
Tâche 4	I	R	I	I
Tâche 5	A	I	R	I
Tâche 6	R	A	I	I

### 3. Comment intégrer et utiliser RACI dans son management qualité ?

Pour que la méthode soit efficace, elle doit être intégrée dans les pratiques de management de manière structurée :

- **Cartographier vos processus** qualité clés
- **Identifier les tâches critiques** à suivre (création, validation, pilotage...)
- **Attribuer les rôles R/A/C/I** à chaque activité, en impliquant les équipes
- **Valider collectivement** la matrice avec les responsables concernés
- **Communiquer la matrice RACI** au sein de l'équipe projet ou service
- **Intégrer la matrice dans votre outil qualité**, tel qu'**Intraqual**

### 4. Étapes pour mettre en place une matrice RACI

#### Étape 1 : identifier les processus ou projets à formaliser

Commencez par repérer les activités clés dans votre système de management de la qualité (SMQ) :

- Création ou révision de procédures
- Traitement des non-conformités
- Gestion des audits
- Suivi des plans d'actions
- Amélioration continue

**Objectif : choisir les processus où la clarté des responsabilités est stratégique.**

## Étape 2 : lister les tâches précises à réaliser

Pour chaque processus sélectionné, décomposez les tâches ou sous-activités spécifiques. Par exemple, pour un audit interne :

- Planification de l'audit
- Notification des audités
- Réalisation des entretiens
- Rédaction du rapport
- Suivi des actions correctives

 **Un bon découpage favorise une attribution fine et pertinente des rôles.**

## Étape 3 : identifier tous les acteurs concernés

Repérez tous les rôles internes impliqués :

- Acteurs opérationnels
- Responsables de service
- Référents métier
- Chargé(e) qualité
- Direction

 **Pensez aux contributeurs indirects (services transverses, RH, DSI, etc.).**

## Étape 4 : attribuer les rôles R, A, C, I

Affectez pour chaque tâche :

- 1 Responsable (R) = exécute la tâche
- 1 Autorisé (A) = valide et porte la responsabilité finale
- Consultés (C) = personnes à solliciter
- Informés (I) = personnes à tenir informées de l'avancement ou des résultats

 **Il ne doit y avoir qu'un seul "A" par tâche. Veillez à ne pas surcharger en "C" et "I".**

## Étape 5 : créer le tableau RACI

Structurez les données dans un tableau clair et lisible, par exemple dans Excel, Google Sheets, ou idéalement directement dans un logiciel qualité comme Intraqual DYNAMIC.

Tâche	R	A	C	I
Rédiger procédure	Chargé Qualité	Responsable QSE	Référent métier	Équipe opérationnelle
Valider document	Responsable QSE	Direction	Chargé Qualité	Tous collaborateurs

 **Ce tableau devient une référence partagée entre tous les intervenants.**

## Étape 6 : valider et communiquer la matrice

Présentez la matrice RACI aux équipes concernées :

- Échangez dessus lors d'une réunion de lancement ou revue de processus
- Via un support partagé (intranet, GED)

✓ Assurez-vous que chaque acteur comprend son rôle et ses responsabilités.

## Étape 7 : intégrer dans vos outils qualité

Intégrez votre matrice RACI dans une solution dédiée telle qu'Intraqual DYNAMIC, un logiciel de gestion et de dématérialisation des processus développé par QualNet, qui vous permet de :

- Créer des workflows intégrant les rôles RACI
- Automatiser la diffusion et les validations
- Suivre les tâches dans des tableaux de bord dynamiques
- Générez des plans d'action pilotés et traçables
- Synchronisez avec votre GED qualité

**Découvrez comment Intraqual DYNAMIC vous permet de structurer durablement vos processus qualité.**

[Je veux tester l'outil](#)

## Étape 8 : suivre et ajuster dans le temps

Un RACI doit vivre. Mettez à jour la matrice en cas de :

- Changements d'organisation ou de personnel
- Évolution de processus
- Retours d'audits ou réclamations

 Intégrez cette révision dans vos cycles de management de la qualité (ex. : revue de direction, amélioration continue).

## 6. Règles à respecter pour une matrice RACI maîtrisée

- ✓ Une tâche = **1 seul « A »** (évite les conflits de décision)
- ✓ Toujours **au moins un « R »** par action (personne en charge)
- ✓ Limiter les « C » et « I » pour ne pas surcharger la communication
- ✓ Éviter les rôles vides : chaque activité doit être couverte
- ✓ Rendre la matrice **accessible à tous** et **actualisée régulièrement**

### Conclusion

La matrice RACI est un levier puissant pour structurer vos projets, formaliser les responsabilités et fluidifier la communication au sein des équipes. En l'intégrant dans votre système qualité, vous gagnez en efficacité, en clarté et en conformité.