

RACI

Source : <https://www.strategik.net/blog-iso-9001/raci>

Définition

RACI est un acronyme anglais désignant une **matrice de répartition des responsabilités** appliquée aux activités d'un processus, d'un projet ou d'une fonction. Quatre rôles structurent la matrice :

R — *Responsible* (Réalise) : qui effectue le travail · **A** — *Accountable* (Approuve/Autorité) : qui rend compte et tranche · **C** — *Consulted* (Consulté) : avis *avant* décision (2 sens) · **I** — *Informed* (Informé) : tenu au courant *après* décision (1 sens)

En ISO 9001, 14001, 45001, 27001 ou 42001, la matrice RACI matérialise concrètement les exigences de **définition des rôles, responsabilités et autorités** (§ 5.3) et de **maîtrise opérationnelle** (§ 8.1).

Finalités & valeurs ajoutées

- **Clarifier** les rôles sur chaque activité — fin des zones grises et des activités orphelines (aucun R) ou diluées (plusieurs A)
- **Démontrer** la maîtrise organisationnelle en audit (§ 5.3) : preuve documentaire directement exploitable
- **Réduire** les conflits d'interface entre services, processus ou projets transverses
- **Faciliter** l'intégration des nouveaux arrivants, la délégation et les passages de témoin (absences, départs)

Exemple illustré

Matrice RACI appliquée au processus « **Gestion documentaire ISO 9001** » : 6 activités clés réparties sur 5 acteurs. Lecture en ligne : qui fait quoi sur chaque activité.

Activités du processus	Rédacteur	Resp. processus	QSE	Direction	Utilisateurs
Rédiger / mettre à jour le document	R	A	C		I
Vérifier le contenu technique	C	R	A		
Approuver pour diffusion		C	R	A	
Diffuser et former les utilisateurs		R	A		I
Archiver et tracer les versions		A	R		
Retirer les versions obsolètes		A	R		I

R Responsable — Réalise · **A** Accountable — Approuve · **C** Consulted — Consulté (avant) · **I** Informed — Informé (après)

Limites

- **Photographie statique** : la matrice vaut à un instant T ; à actualiser à chaque revue de processus, sinon elle se périm
- **Rôles uniquement** : ne couvre ni la compétence requise, ni la charge de travail, ni les délais
- **Risque de dilution** : plusieurs A sur une même activité → personne ne tranche réellement (briser la règle d'or)
- **Complément, pas substitut** : ne remplace ni la cartographie processus, ni les fiches de poste, ni l'organigramme

À retenir

- ➔ **1 seul A par activité** — la règle d'or non négociable
- **Au moins 1 R par activité** — sinon l'activité est orpheline
- **Maintenir vivante** : actualiser à chaque revue de processus et vérifier la cohérence avec organigramme, fiches de poste et cartographie SMQ