

FICHE SAVOIRS - LA MODELISATION DU PROCESSUS ADMINISTRATIF

Cette modélisation aide à comprendre la succession des activités et conduit à une amélioration du fonctionnement du processus.

1. La représentation schématique des flux d'information

- Le diagramme de flux (cf dossier 1 : La qualité du système d'information (SI) de la PME)
- Le diagramme imagé et le schéma postes/documents

Diagramme imagé	Schéma postes/documents
<p>Le diagramme imagé représente une suite de symboles représentant le déroulement d'un processus. Il visualise le parcours emprunté par un document entre les différents services d'une PME mais sous forme graphique.</p>	<p>Le schéma postes/documents décrit les opérations à effectuer afin d'en faire l'analyse et améliorer le processus. Il visualise :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les postes de travail dans l'ordre de leur intervention dans le processus ; ▪ les documents reçus ou créés par ces postes ; ▪ la circulation des documents aux postes de travail.

2- Le traitement des informations

- Le diagramme événements/résultats (cf dossier 1 : La qualité du système d'information (SI) de la PME)
- La fiche de processus

La fiche de processus se présente sous forme de tableau et permet de visualiser à la fois les personnes concernées par le processus, les opérations à effectuer, ainsi que les documents de liaison ou de position nécessaires.

Un document de liaison est un document qui peut circuler soit entre les différents services de l'organisation, soit être expédié à l'extérieur de l'organisation. Un document de position est destiné à saisir, à stocker, à conserver des informations dans un service donné.

FICHE DE PROCESSUS		Service : DRH Nom :		
Processus étudié :				
« Recrutement interne »				
N°	Description des opérations	Documents de liaison		Documents de position
		Reçus de :	Transmis à :	
1	Établir la fiche d'ouverture de poste	Directeur du Service Demandeur		
2	Faire valider la fiche d'ouverture de poste par le DRH, le DAF		DRH DAF	
3	Rédiger l'annonce, l'afficher sur le site	DRH	Personnel	
4	Recueillir les dossiers de candidatures du personnel	Personnel	DRH	
5	Faire passer des entretiens et des tests	DRH, Directeur du Service Demandeur	Personnel	
6	Établir le compte-rendu d'entretien (Service demandeur)	Directeur Service Demandeur	DRH	
7	Mettre à jour les dossiers du personnel « candidats »			Dossiers du personnel
8	Choisir le candidat	DRH Directeur Service Demandeur	Salarié retenu	

3 - La démarche d'amélioration des processus

L'amélioration de la performance dans l'organisation passe par une analyse ponctuelle des processus existants. Il convient de les optimiser, de les simplifier, de les faire évoluer en fonction des technologies utilisées, des textes législatifs ou réglementaires en vigueur.

Trois raisons peuvent conduire à la simplification des processus administratifs, les dysfonctionnements, la préoccupation de réduction des coûts, l'introduction d'une nouvelle technologie. La démarche d'amélioration des processus se déroule en 5 phases.

①	Analyse du processus	Provient de dysfonctionnements constatés par les acteurs (des allers-retours de documents entre services...)
②	Critique du processus	Elle passe par la recherche des causes de dysfonctionnement
③	Recherche de solutions	Phase débouchant sur des propositions : modifications de postes, des changements de circuits de documents...
④	Mise en œuvre des solutions nouvelles	Formalisation de nouveaux processus
⑤	Contrôle des résultats	Validation de nouveaux dispositifs par référence aux indicateurs de performance fixés mesure des résultats/aux objectifs