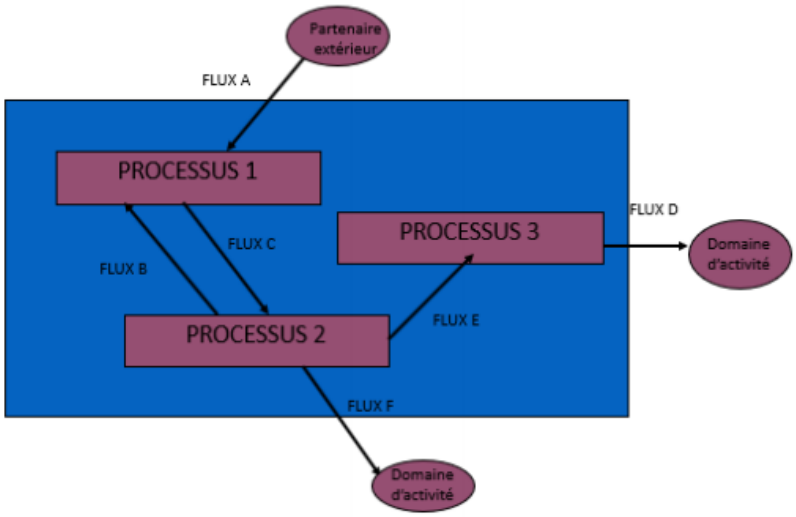
E6 - Memo analyse de processus

Il s'agit de l'analyse d'un processus au sens audit informatique ou organisationnel, donc en référence au système d'information de l'organisation.

1. Eléments constitutifs de la **description analytique de l'organisation d'un processus**

Il convient dans un premier temps de décrire le processus en le reliant aux autres process métiers de l'organisation (modélisation des flux).

▪FORMALISME :



Quoi ? : que produit ou que fait ce processus, résultat à obtenir?

Pourquoi ? : pour quelles raisons effectue-t-on ce processus, quelle est la finalité ?

Qui ? : quels sont les acteurs participant au processus, en distinguant acteurs internes / externes

Pour qui ? : à qui sont destinés les résultats du processus ? que va-t-il en faire ? à quoi cela lui sert-il ?

Quand ? et selon quels délais? : périodicité, durée éventuelle, évènement déclencheur, etc.

Règles applicables ? : quelles sont les règles applicables au processus, exemple, règles fiscales, etc. – Y t-il mise en place d'outils d'actualisation de l'information réglementaire = veille ?

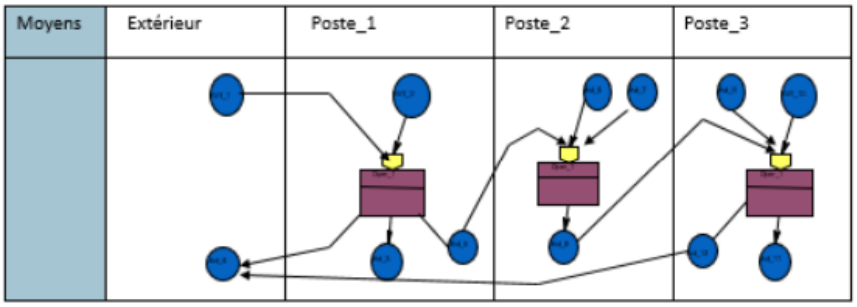
Avec quelles informations ? : informations nécessaires pour effectuer le processus

Comment ? : procédure / liste des traitements et/ou des tâches dans l'ordre (traitement manuel / automatique / semi-automatique)… fiche de procédure depuis prise en compte des informations à l'archivage éventuel / distinguer procédure d'archivage papier / numérique) cette description peut faire l'objet d'une schématisation (MOT / etc.)

Avec quels outils ? : logiciels utilisés (versions, etc.)

2. Analyse critique de l'organisation du processus

▪REPRESENTATION GRAPHIQUE :



Diagnostic (approche simplifiée) : quels sont les points forts et les points faibles de l'organisation de ce processus (comment pourrait-on faire mieux le cas échéant ? quels sont les moyens de fiabiliser le système d'information ?)

Le système d'information répond-il : aux besoins? Pour le savoir, il suffit de répondre aux cinq questions suivantes

- L'accès à l'information est-il rapide et direct pour chaque utilisateur ?
- Chaque utilisateur dispose-t-il toujours de la bonne information, pour travailler sans erreurs ?
- Lorsqu'une information est demandée, les réponses sont-elles toujours justes ?
- Dans le cadre d'une évolution de l'activité, le système pourra-t-il s'adapter facilement ?
- Les informations permettant la décision sont-elles obtenues rapidement et sous une forme directement exploitable ?

Si la réponse est « NON » à plus de 3 questions, le système d'information n'est pas encore au service de l'organisation. Le diagnostic S.I. va permettre d'identifier ce qui doit changer et vers quelles solutions aller.