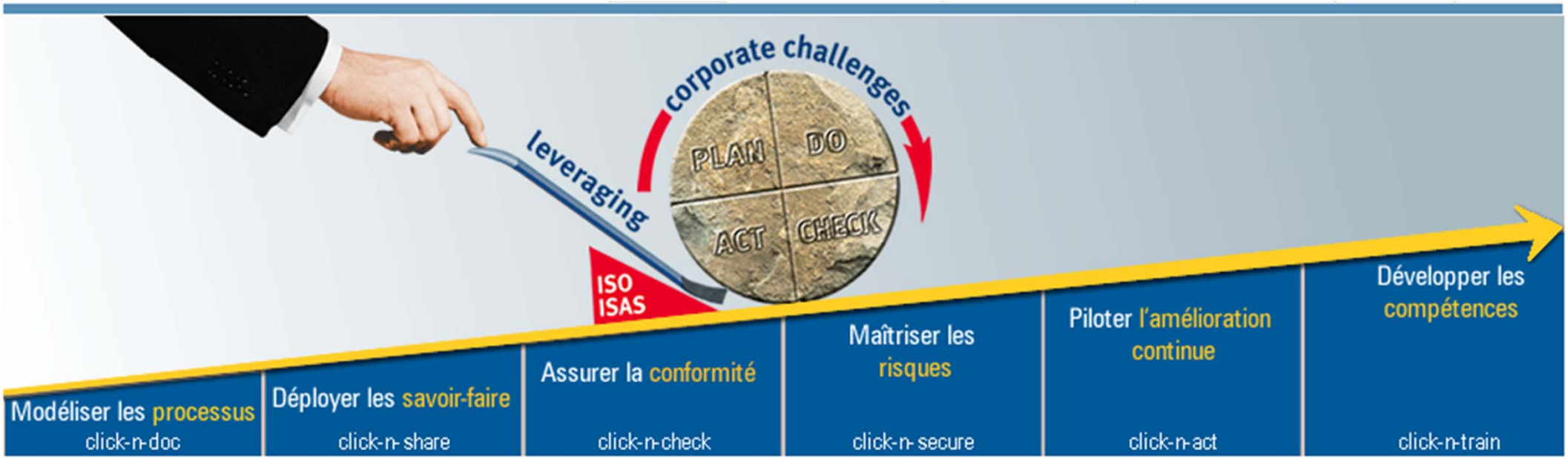
La gouvernance par le logiciel Click-N-Manage



Challenge Optimum S.A.

Conseil, Formation & Logiciels en Systèmes de Management

Yverdon, jeudi 22 mai 2014

© 1994-2014 Challenge Optimum S.A.
www.optimum.ch

Challenge Optimum S.A.

✓ Fondée en 1994 à Genève

✓Conseil, formation & logiciels en systèmes de management durable

✓600+ clients, 2000 cadres formés au management de la qualité

✓40 domaines d'activités

✓Entre 2 et 70'000 collaborateurs

✓Clientèle suisse et internationale

certifiée EDUQUA

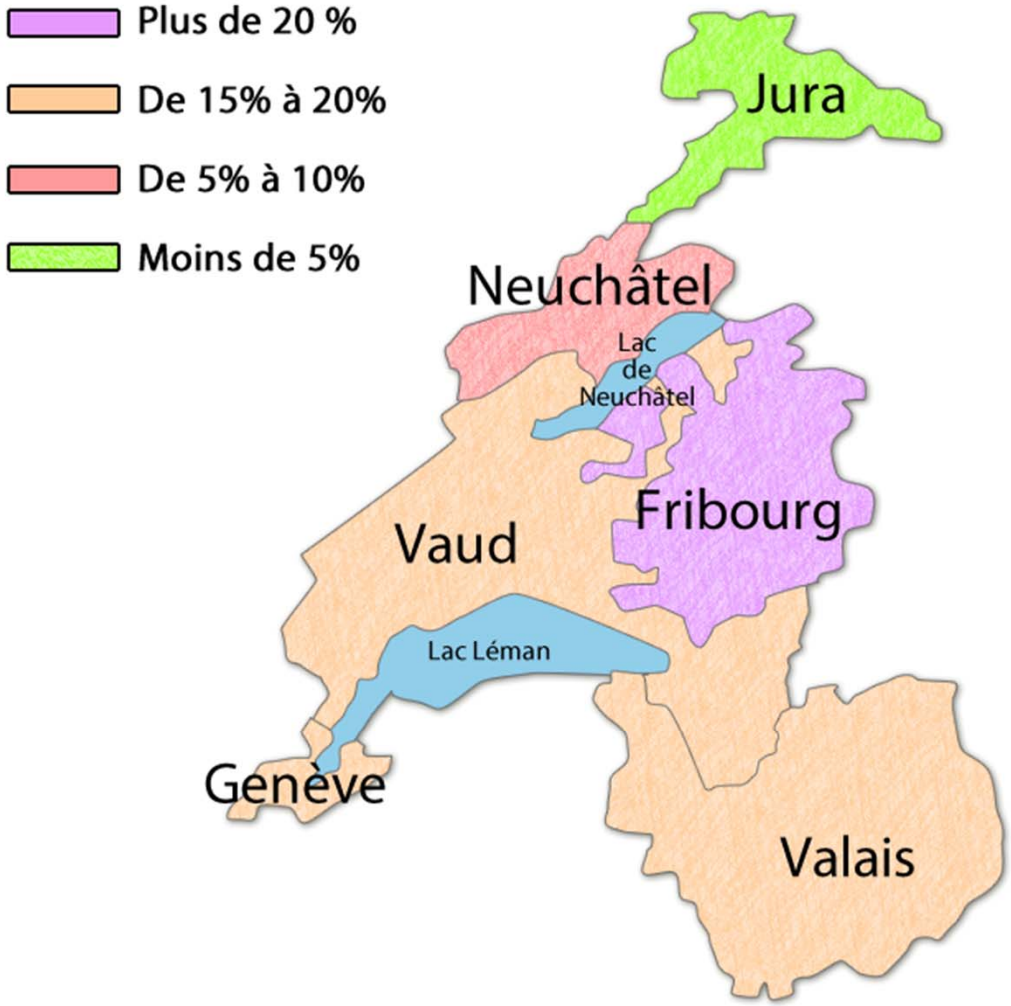
accréditée ISAS

affiliée EFQM

certifiée ISO 9001:2000 SGS

Suisse Romande : une croissance spectaculaire ces 15 dernières années

Croissance de la population permanente résidante entre 1999 et 2012



Source : Office fédéral de la Statistique
http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/01/02/blank/key/bevoelkerungsstand.html

Quelles incidences ?

→Sur le territoire et le bâti

→Sur les services à la communauté

→ Sur les équipements

→ ...

© 1994-2014 Challenge Optimum S.A.
www.optimum.ch

Croissance des administrations publiques : quels enjeux ?

1 – Anticiper les besoins et gérer le risque

- → Identifier et recueillir les nouveaux besoins
- → Apprécier les opportunités de créer de nouveaux services
- → Planifier/financer les services à la communauté

2 – Gérer les services à la communauté

- → Assurer la bonne mise en oeuvre des services aux habitants
- → Instruire les demandes
- → Assurer la qualité de service

3 – Assurer une administration sans faille

- → Gérer la croissance
- → Maîtriser les coûts
- → Optimiser le fonctionnement administratif

→En bref, assurer la bonne gouvernance

© 1994-2014 Challenge Optimum S.A.
www.optimum.ch

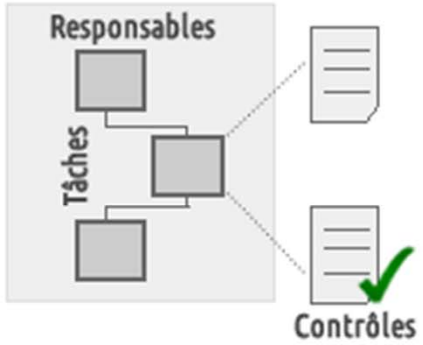
CLICK N MANAGE

LA solution logicielle qui rationnalise votre administration

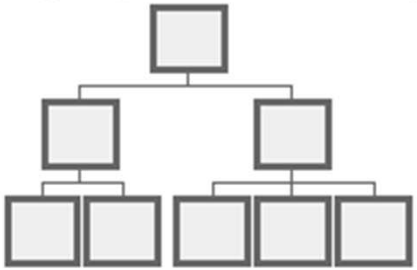
Description de poste

Organigramme fonctionnel

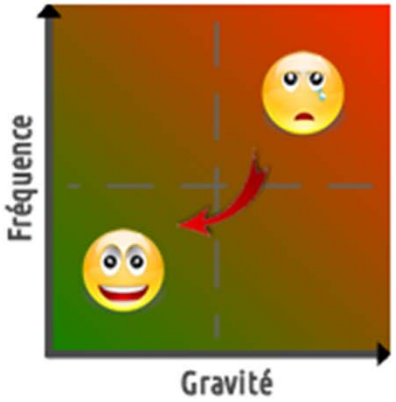
Procédures & Documents



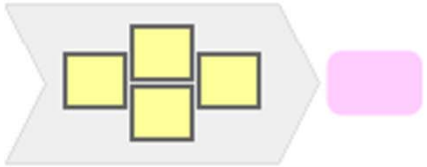
Organigramme hiérarchique



Matrice des risques



Carte des processus



Compatible

Projets d'amélioration

QUOI?	QUI?	RoI?	QUAND?
		€	
		CHF	
		USD	

Plans de formation

QUI?	QUOI?	OU?	QUAND?

Habilitations & Permis

Garantir la conformité

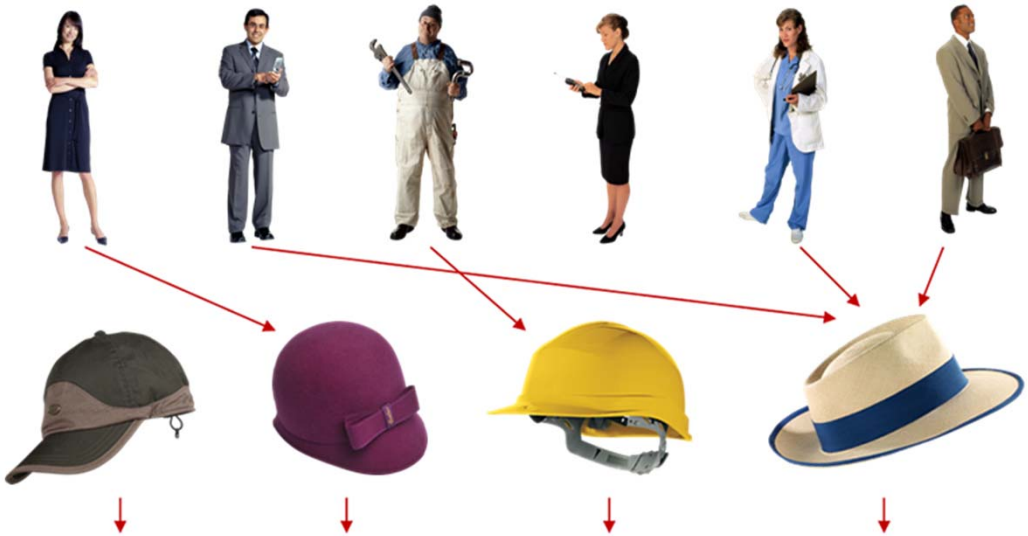
© 1994-2014 Challenge Optimum S.
www.optimum.ch

CLICK N MANAGE

Logiciel de description et d'optimisation des processus et des services

COLLABORATEURS

Un collaborateur peut jouer plusieurs rôles.

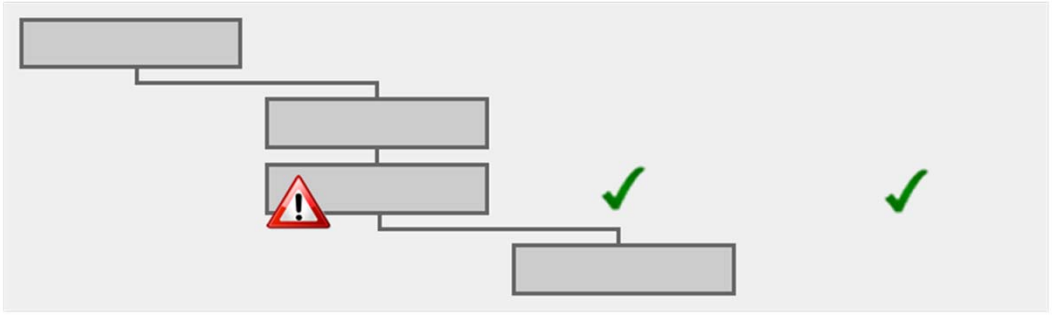


RÔLES / RESPONSABILITÉS

Un rôle peut intervenir dans plusieurs processus et être exposé à un ou plusieurs risques.

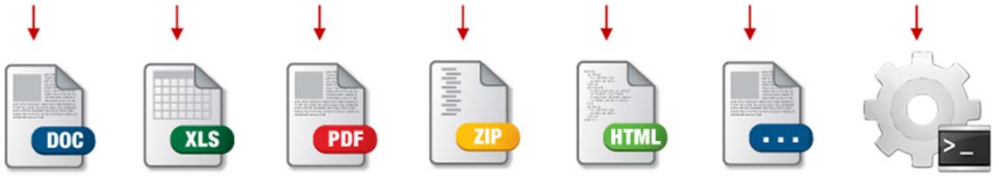
PROCÉDURES / PROCESSUS / RISQUES

L'activité de votre entreprise est décrite de façon détaillée (procédures / processus), y compris le système de contrôle interne (risques).



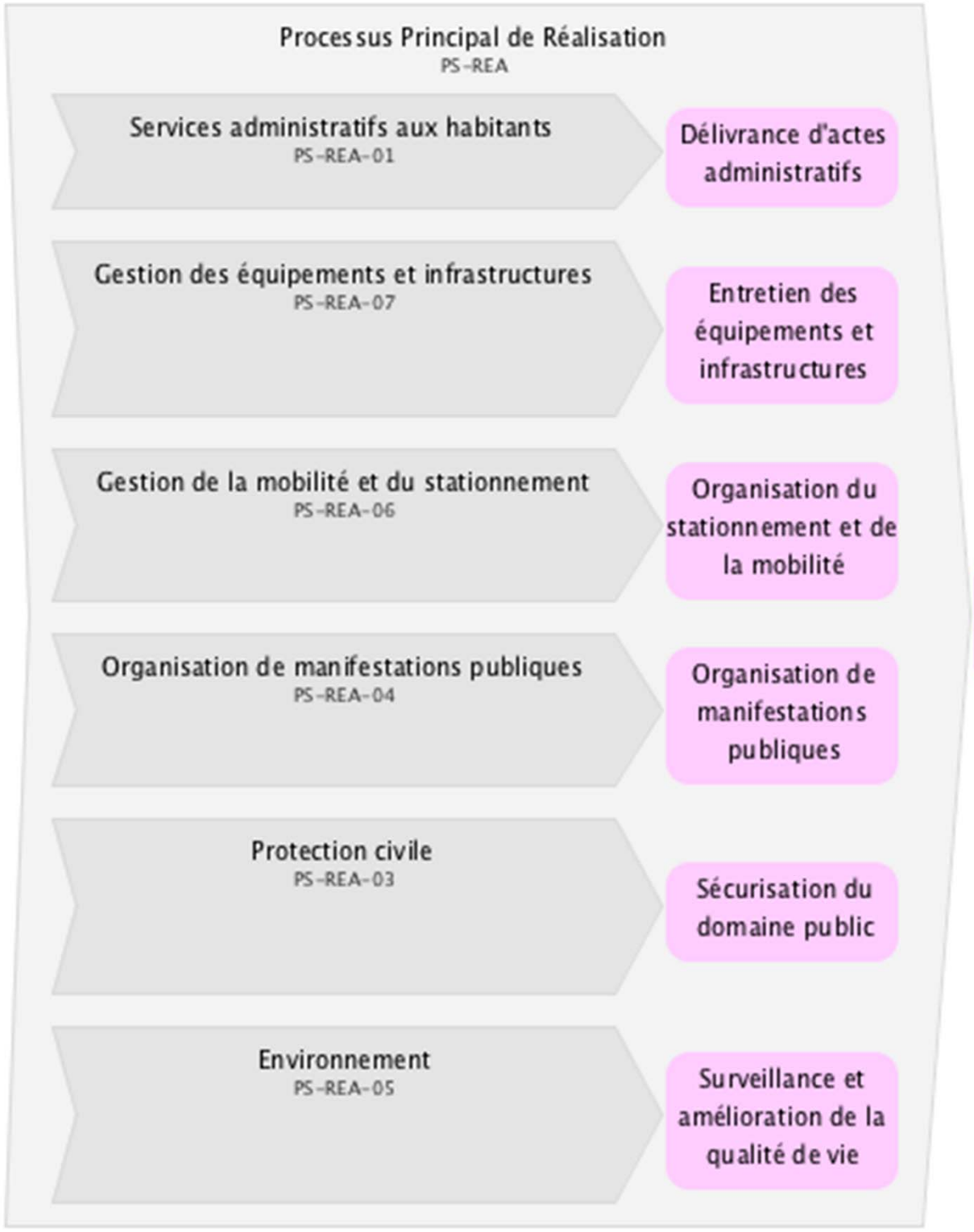
DOCUMENTATION OPÉRATIONNELLE

Les documents (formulaire, check-liste, modèle, instruction, guide, mode d'emploi, programme, …) sont accessibles en 3 clicks.



© 1994-2014 Challenge Optimum S.A.
www.optimum.ch

Catalogue des services d'une administration communale



Carte des procédures d'une administration communale

Services aux habitants — 1-SERV

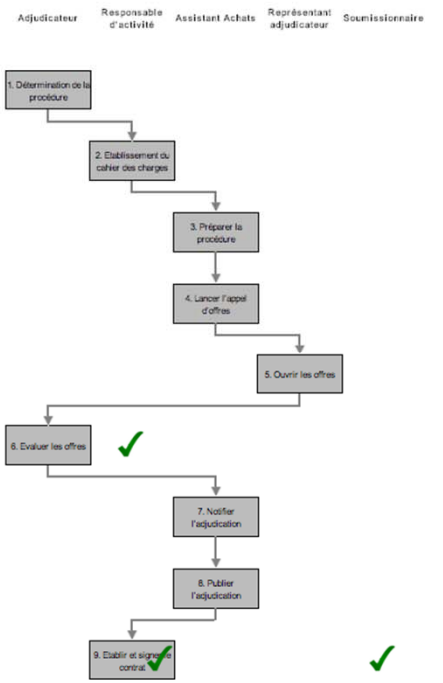
Services administrat 1-SADM	Réseaux et infrastructur 2-GRI	Mobilité 3-GM	Vie communale 4-VC	Evénements 5-EV	Solidarité 6-SOL	Qualité de vie 7-QV	Sécurité 8-SEC
Permis construire SADM-01	Gestion voirie GRI-01	Gestion de la circulation GM-01	Organisatio des élections VC-01	Planification des EV-01	Octroi subventions SOL-01	Surveillance qualité air QV-01	Organisatio des rondes SEC-01
Attestations administrativ SADM-02	Gestion éclairage GRI-02	Gestion du stationneme GM-02	Mise en oeuvre des VC-02	Réalisation de EV-02	Activités extra-scolair SOL-02	Surveillance qualité eau QV-02	Enregistrem nt des SEC-02
Naissances SADM-03	Enlèvement ordures GRI-03					Surveillance bruit QV-03	Intervention d'urgence SEC-03
Décès SADM-04	Assainisseme GRI-04					Gestion propreté QV-04	Surveillance et SEC-04
Changement d'état civil SADM-05	Entretien équipement GRI-05						Objets trouvés SEC-05
Animaux domestiques SADM-06	Entretien installations GRI-06						Gestion des amendes et SEC-06
	Gestion espaces verts GRI-07						Intervention : chiens SEC-07
							Contrôle des habitants SEC-08

Administration Communale — 2-ADM

Achats & Logistique 1-AL	Ressources humaines 2-RH	Systèmes d'information 3-IT	Urbanisme 4-URB	Finances 5-FIN
Gestion des appels d'offre AL-01	Recrutement et P01-AD01	Gestion documentaire P01-AD02	Aménageme ts du réseau URB-01	Facturation P-FIN-01
Surveillance des AL-02	Gestion des départs en SG-01		Etablissemen du plan URB-02	Saisie/contr le des P-FIN-02
Economat AL-03			Etablissemen du plan URB-03	Décompte des salaires P-FIN-03
			Assainissem nt rural URB-04	Planification du P-FIN-04
				Etablissemen du P-FIN-05
				Etablissemen du budget P-FIN-06
				Recouvremen de l'impôt P-FIN-07

Rôles

Tâches



Gestion des RH : descriptifs de fonction

Pierre WISS (PWE)

Titre :	Directeur
Taux d'occupation :	100%
Droits de signature :	Gérant
Adresse électronique :	optimum@optimum.ch
Téléphone (professionnel) :	+41 22 738 13 11

NIVEAU HIERARCHIQUE

4 Subordonné(s) : Aline PADIN (APA), David AVILES (DAV), Béatrice BUNNOUN (BBU), Paul ALEXANDRE (PAL)

MES DOMAINES D'ACTIVITES

Direction (4-DIR), Qualité (1-QUA), Finances Achats RH (3-FIN), Administration (2-ADM)

MES PROCESSUS

Recherche (PS-REA-REC), Processus décisionnel (PS-PIL-DIR), Amélioration continue (PS-PIL-QUA), Processus de support (PS-SUP)

MES ROLES

Directeur (DG) Le directeur général, ou DG est le responsable opérationnel de cnm-industrie.

Tous les collaborateurs (COL) Tous les collaborateurs de l'organisme.

MES RESPONSABILITES

Directeur (DG), Tous les collaborateurs (COL)

MES TACHES

Administration (P-ADM-02)
- Recrutement du personnel (Phase 3)

Revue de direction (P-DIR-01)
- Revue de direction (Phase 2)

Maîtrise documentaire (P-QUA-01)
- Demande de modification ou de création de documents (Phase 1)

Amélioration continue, non conformité (P-QUA-03)
- Retours d'informations des collaborateurs (Phase 1)

Prospection offres (P-VEN-01)
- Recherche de chantiers (Phase 1)
- Etablir une offre avec un avant-projet (Phase 2)
- Commande du client (Phase 4)

MES INDICATEURS

Chiffres d'affaires (IND-002)

MES RISQUES	11 Exposé(s)	4 Détenu(s)
Clients insolvables ou de mauvaise foi (R-CLI-002)	X	
Clients insatisfaits (R-CLI-003)	X	
Erreur d'estimation des coûts (R-EPR-001)	X	
Erreur de calcul du prix de revient (R-EPR-003)	X	
Concurrence prix bas (R-EXT-001)	X	
Conjoncture obtention d'aide externe (R-EXT-003)	X	X
Banque non obtention de crédits / liquidités (R-EXT-004)		X
Conjoncture base et haute (R-EXT-006)	X	
Taux de change (R-FIN-003)	X	
Rendement et marge des chantiers (R-FIN-004)	X	

← Rôles

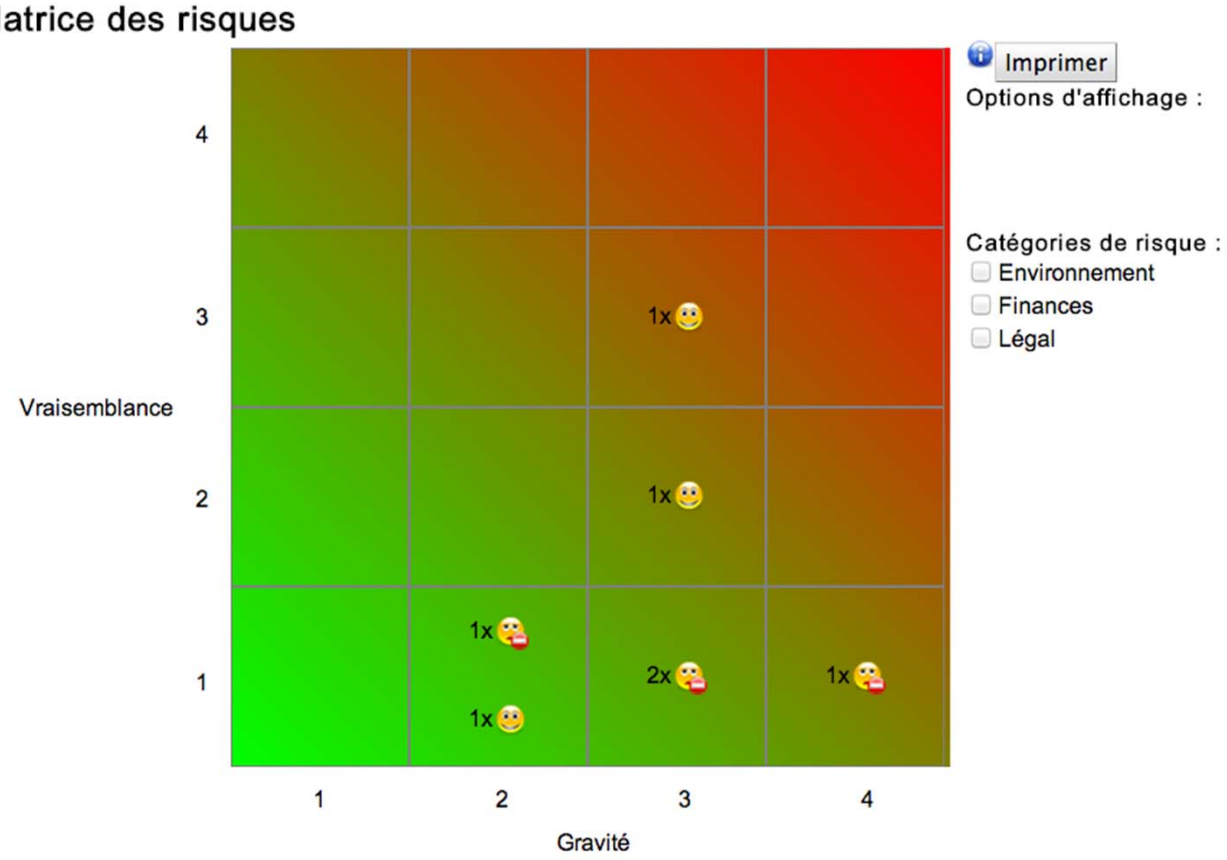
← Responsabilités

← Tâches

← Indicateurs

← Risques

Gestion des risques



← Inventaire des risques

← Evaluation formelle du niveau de maîtrise

Plan de traitement

Danger ▾	Propriétaire	Vraisemblance	Gravité	Facteurs de maîtrise	Maîtrise	Priorité
R-EV-01 - Dépassement des taux de particules fines diesel dans l'atmosphère	BSE - Bertrand SEYDOUX	3/4 très probable	3/4 critique	QV-01 - Surveillance qualité air 1. Surveillance des chantiers	3/4 bon	28%
R-EV-02 - Dépassement des seuils de bruit admissible au voisinage des habitations	BSE - Bertrand SEYDOUX	2/4 probable	3/4 critique	QV-03 - Surveillance bruit 1. Lutte contre le bruit routier	3/4 bon	18%
R-FIN-01 - Redevances annuelles non facturées	API - Alain PIOTET	1/4 rare	3/4 critique		1/4 très faible	18%
R-FIN-02 - Factures non saisies-Contrôlées	API - Alain PIOTET	1/4 rare	2/4 majeur		1/4 très faible	12%
R-FIN-03 - Salaire non payé aux collaborateurs	API - Alain PIOTET	1/4 rare	3/4 critique		1/4 très faible	18%

© 1994-2014 Challenge Optimum S.A.
www.optimum.ch

Conclusion
La gouvernance par le logiciel Click-N-Manage, c'est :

Bénéfices pour le management

✓ une **organisation** claire et maîtrisée
✓ des **risques** identifiés, réduits ou éliminés
✓ des **procédures** écrites pour toutes les activités à risque

UNE GOUVERNANCE MAITRISEE !

Bénéfices pour les collaborateurs

✓ des **rôles** et **responsabilités** bien clairement définis
✓ un accès intuitif et immédiat aux **procédures** et **documents**
✓ une **ambiance** de travail motivante portée par un logiciel convivial

Bénéfices pour les habitants

✓ bien meilleure **réactivité, efficacité, proximité**
✓ **continuité** et **pérennité** services
✓ meilleure **image** de la municipalité

© 1994-2014 Challenge Optimum S.A.
www.optimum.ch

Merci de votre attention !
Nous sommes à l'écoute de vos questions

Challenge Optimum S.A.

Vos produits et services de qualité, votre organisation performante, partout dans le monde, dans tous les secteurs

Rue des Plantaporrêts, 3
CH 1205 Genève
Web: www.optimum.ch

David BALME
CEO
022 738 13 11
David.Balme@optimum.ch

© 1994-2014 Challenge Optimum S.A.
www.optimum.ch