



*Processus*  
*Centre de formation de l'Etat de*  
*Genève (CFE)*

# Pourquoi ?

- Réorganisation du CFE
- Répartition et clarification des rôles de chacun-e
- Mise en place des indicateurs pour la Direction générale

# Bénéfices attendus

- Qualité de fonctionnement (les processus font loi)
- Qualité du climat de travail
- Bonne relation avec les clients et les fournisseurs
- Conformité aux normes de contrôle interne et de pilotage par les prestations

# Qui ?

- L'ensemble des collaborateurs/trices du CFE, direction comprise

Ressource	Participants	Rôle
Séminaire de Direction → Comité de Direction	Directrice Responsables de formation	Valide les résultats Veille à la cohérence du dispositif
Groupe de Travail	Responsables de formation Personnes concernées par le thème Support Processus Consultant	Élabore les processus
Direction	Directrice du Centre	Décide sur les points clés Pilote le projet Élabore les indicateurs du Tableau de Bord

# Comment ?

- Outil modélisation des processus
- Travail d'équipe (sous-groupes), outil en parallèle
- Transcription
- Échanges
- Absence de la direction

# Durée

- De février à décembre 2006

# Charge de travail

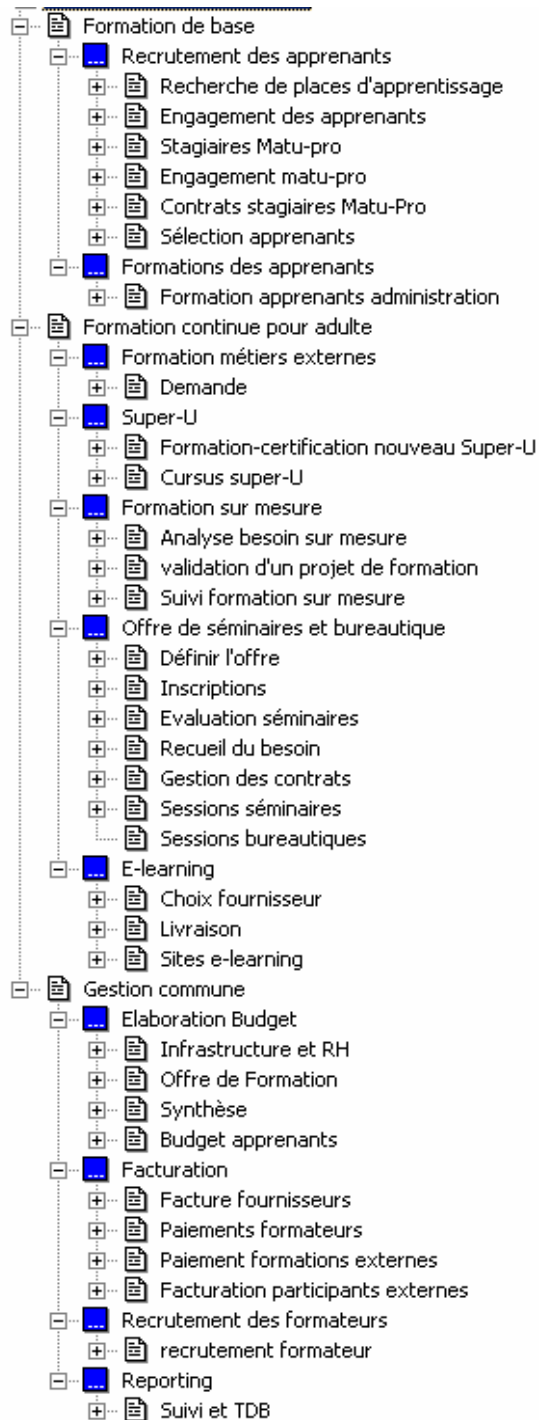
- 14 réunions du groupe de travail, de 2h à 3h
- 2 réunions de pilotage
- Temps de réflexion et validation

# Résultats

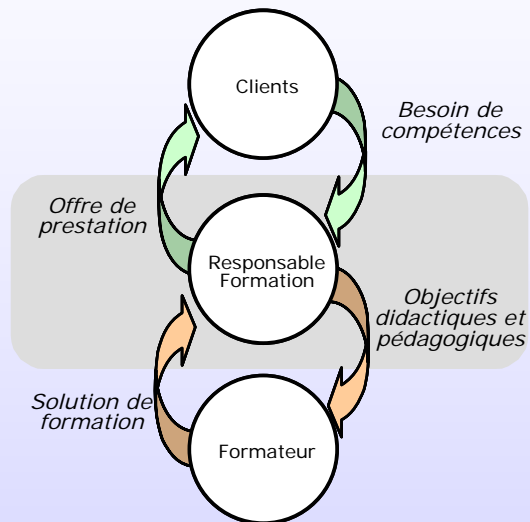
- Processus décrits, puis revus, avec nouvelles délégations de responsabilités
- Fiches de rôles établies
- Adaptation des profils de compétences aux rôles
- Indicateurs de pilotage en place

# Processus

- Revue des règles de gestion, remise en cause de l'historique
- Vérification des pratiques, harmonisation des rôles



# Fiches de rôles (1)



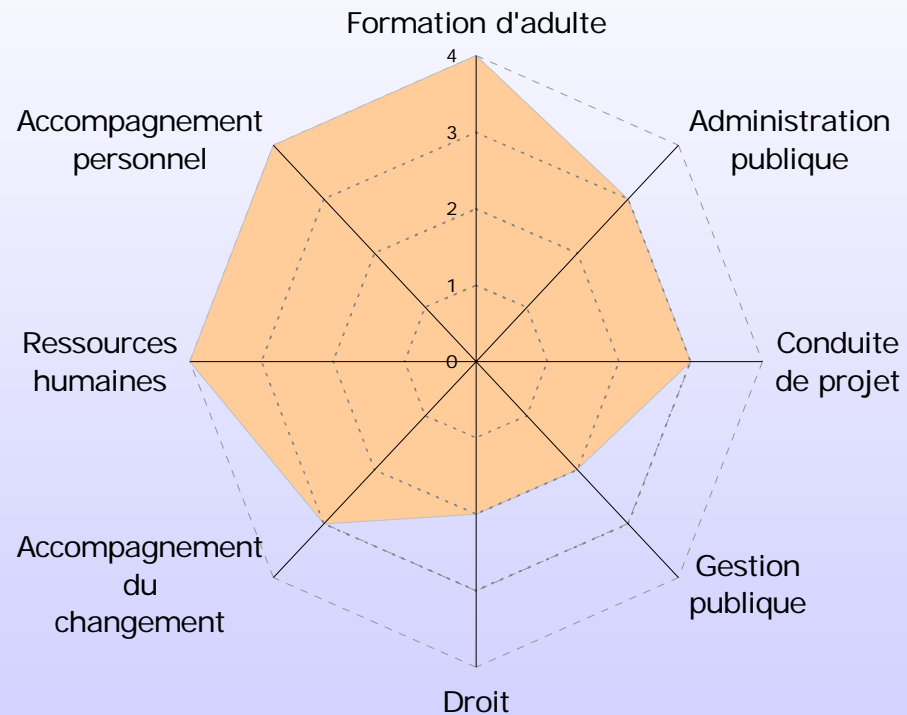
- Mission pragmatique

- Synthèse des responsabilités relationnelles

Formation sur mesure	analyser la demande
Formation sur mesure	finaliser besoin et ingénierie du sur mesure
Formation métiers externes	analyser demande selon critères d'octroi
Recrutement des formateurs	établir liste formateur pressenti
Recrutement des formateurs	exploiter appel d'offre

- Expression concrète des responsabilités à partir des processus

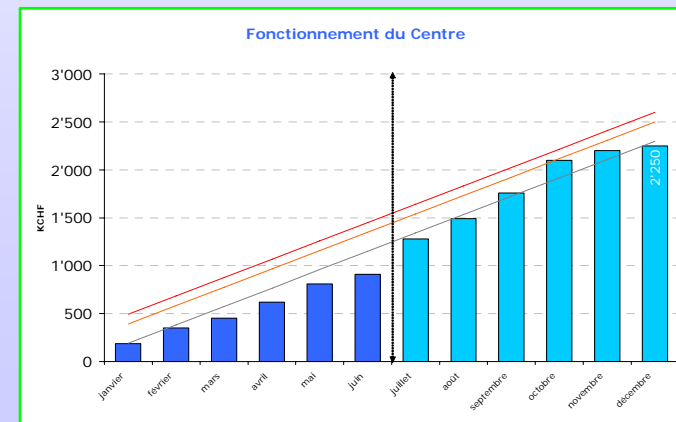
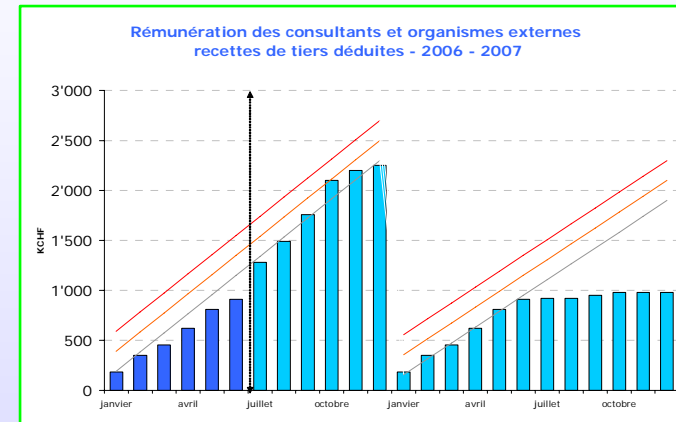
# Fiches de rôles (2)



- Analyse des compétences nécessaires

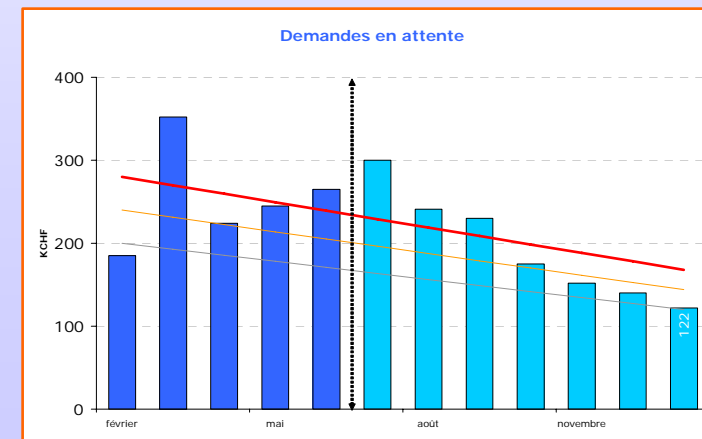
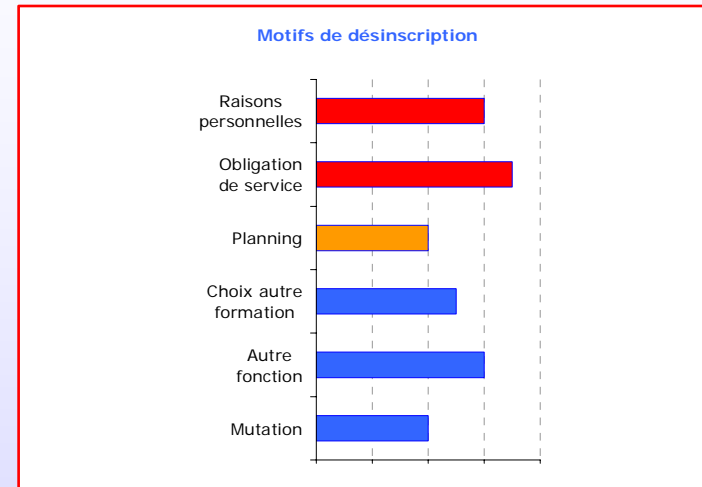
# Indicateurs (1)

- Indicateurs budgétaires
- Réalisés chaque trimestre pour le comité de Direction et la DG



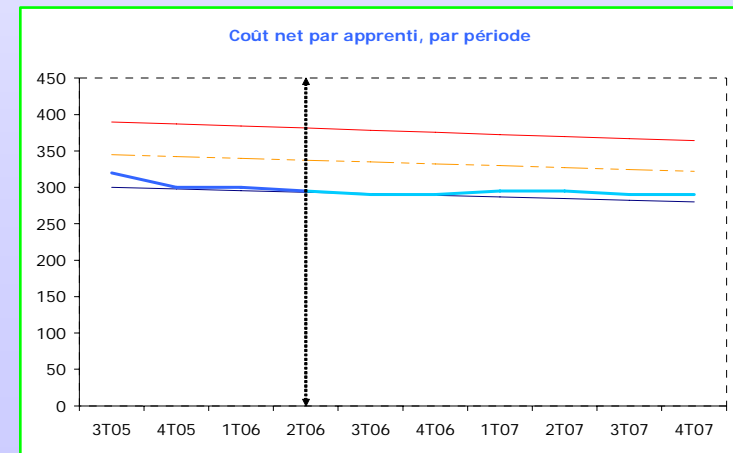
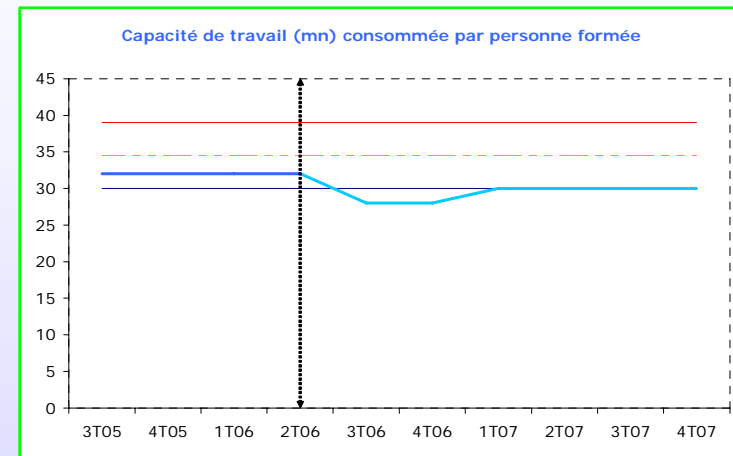
# Indicateurs (2)

- Indicateurs « métier »
- Réalisés chaque trimestre pour le comité de direction et les équipes



# Indicateurs (3)

- Indicateurs « efficacité » 2007
- Réalisés pour le cadrage budgétaire et pour garantir les moyens nécessaires aux prestations



# Inconvénients

- Grande disponibilité des collaborateurs/trices

(Moyenne : 3-4 séances)

# Avantages

- Mise en évidence des flux
- Mise en évidence des responsabilités
- Simplification de certaines procédures
- Formalisation de certaines procédures
- Revue des rôles
- Proposition de reclassement en cas d'écart compétences-poste

# Vécu

- Satisfaction et mécontentement
- Système lourd, mais on a pu modifier les processus à plusieurs reprises
- Maintenance du système : qui fait quoi ?
- Absence de réaction de la part de la Direction générale
- Aspects relationnels/humains
  
- Ce qu'il faudrait améliorer...