



Applications pilotes établissant le lien entre Prestation Publique et Processus

Pierre Kilchenmann

Conférence Management opérationnel des processus

Lausanne, 25 octobre 2006



Institut de hautes études en administration publique
Swiss Graduate School of Public Administration
Institut universitaire autonome

L'Université pour le service public

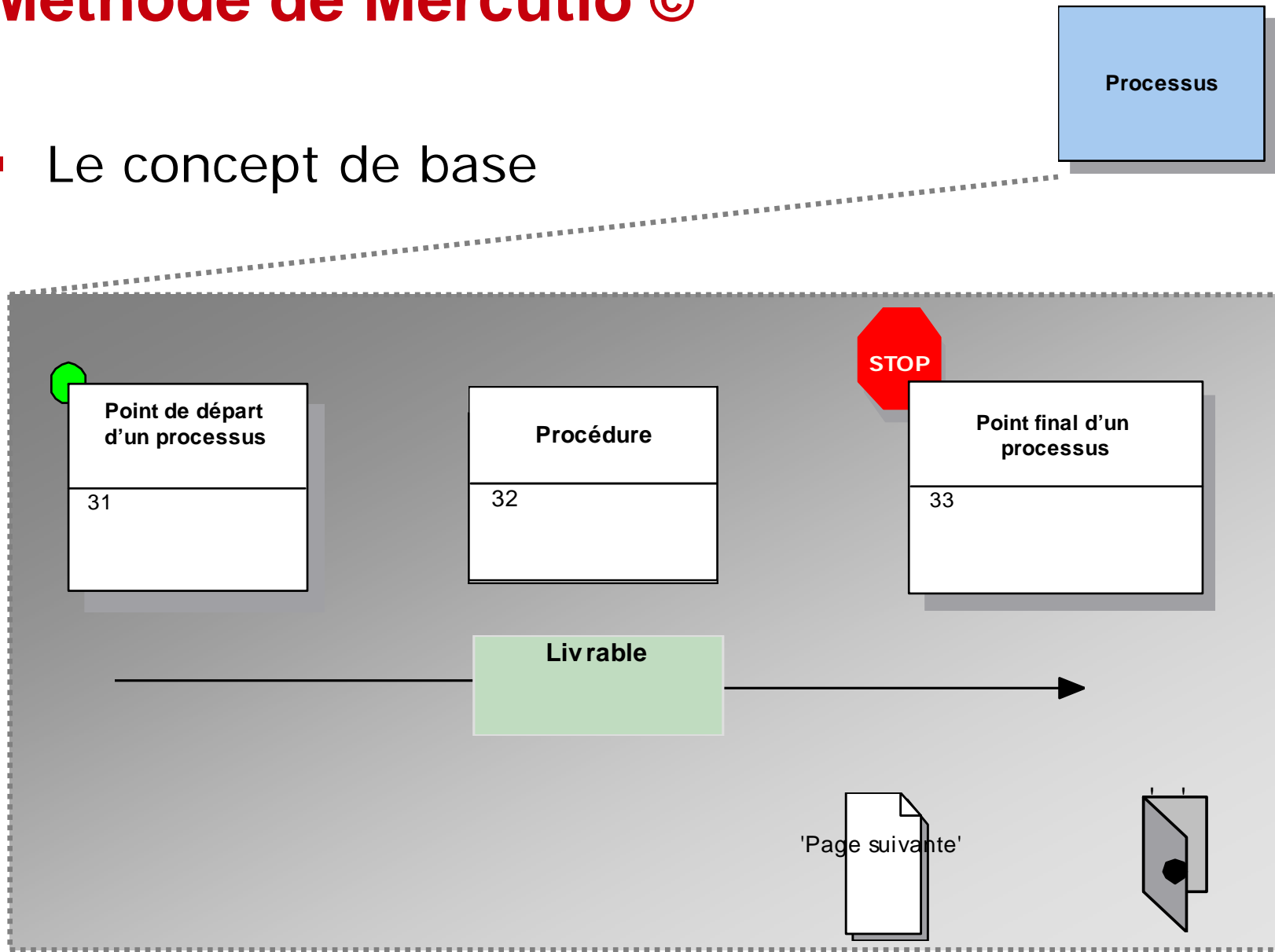


Plan

- La méthode Mercurio ©
- L'outils Mercurio ©
- Exemple: « Actes d'état civil »
 - Description du processus
 - Paramétrisation
 - Rapports générés
 - Scénarii
- Exemple: « Inscription au MPA »
 - Description des processus
- Conclusion

Méthode de Mercurio ©

- Le concept de base

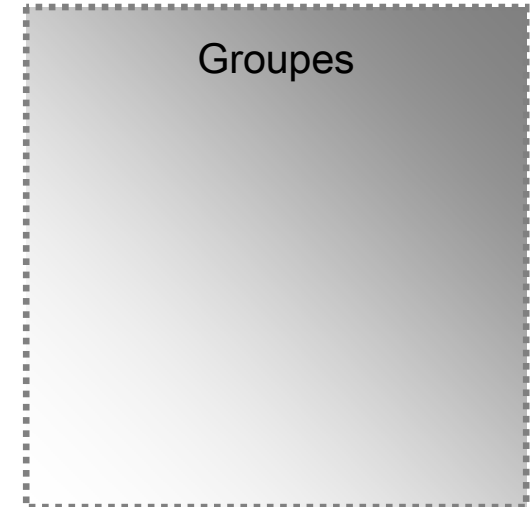
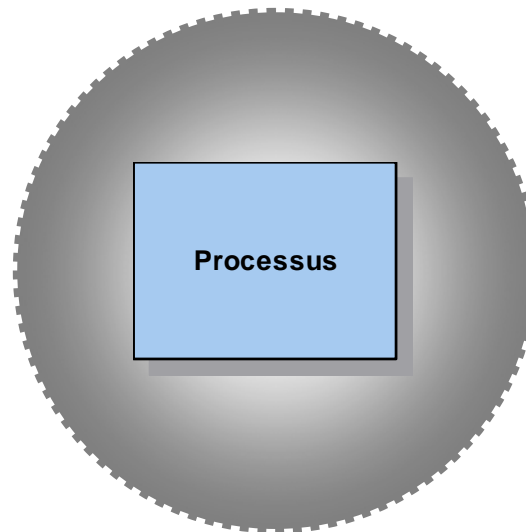
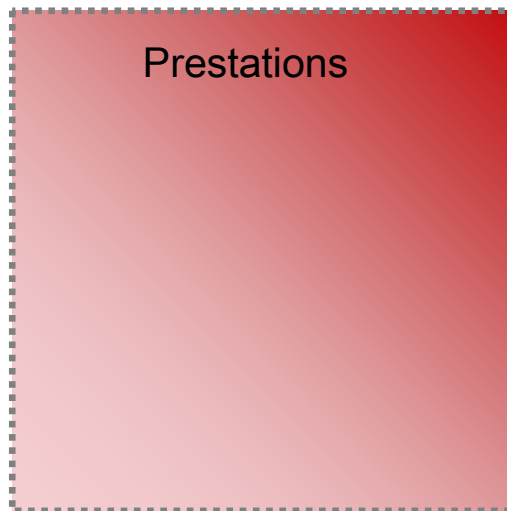


Source: Le livre des Processus <http://www.Processsoft.com>

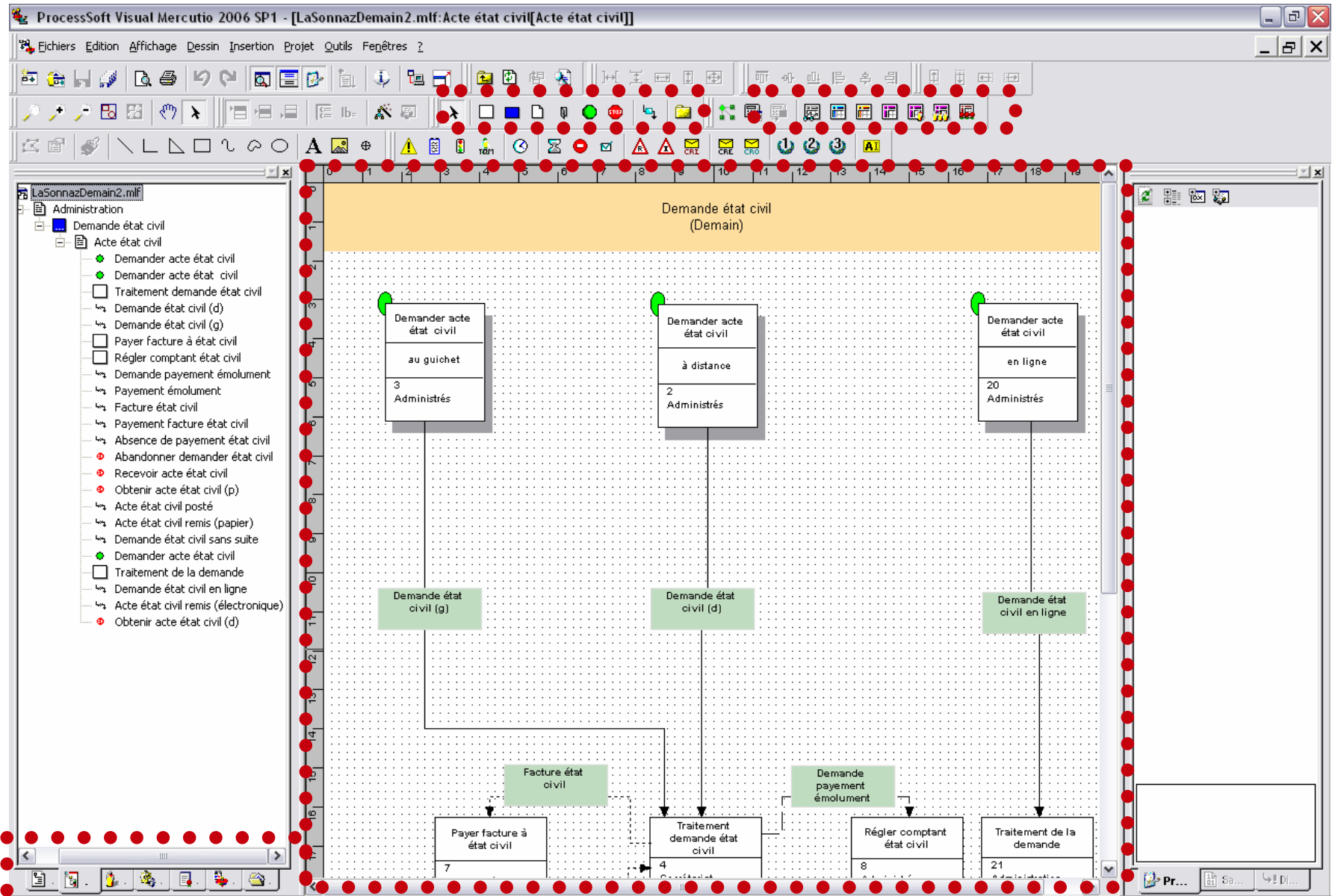


Méthode de Mercurio ©

- Le processus: cœur de la méthode

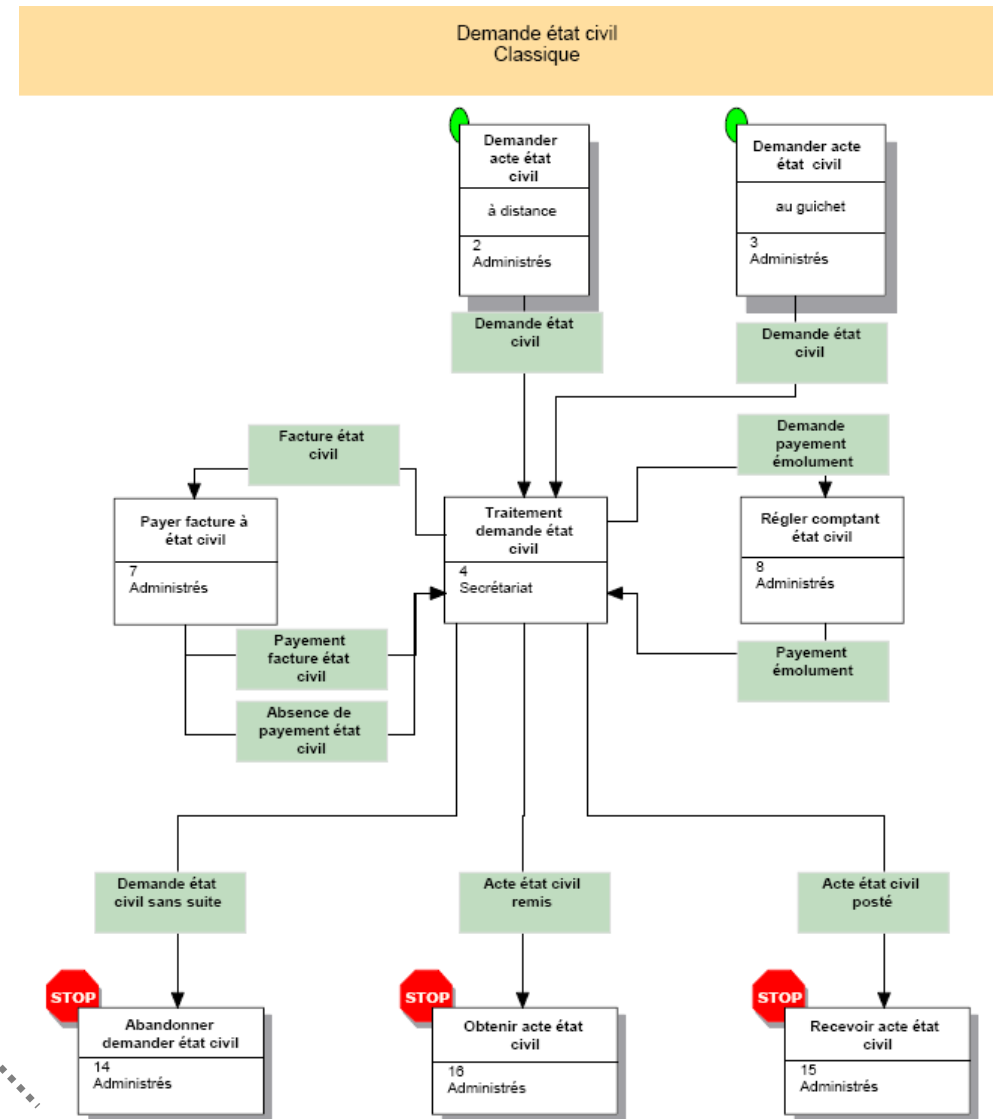
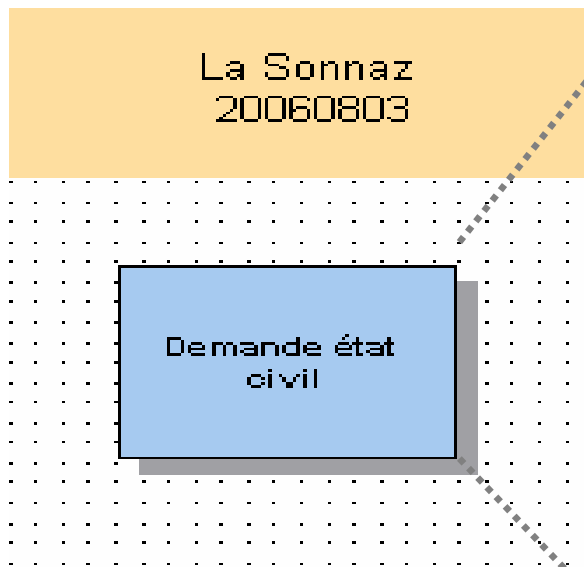


L'outils Mercurio ©

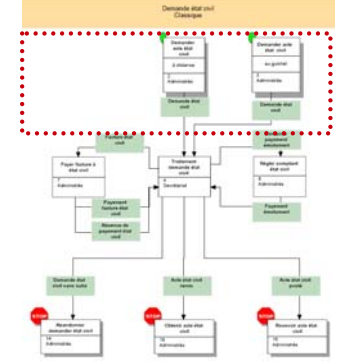
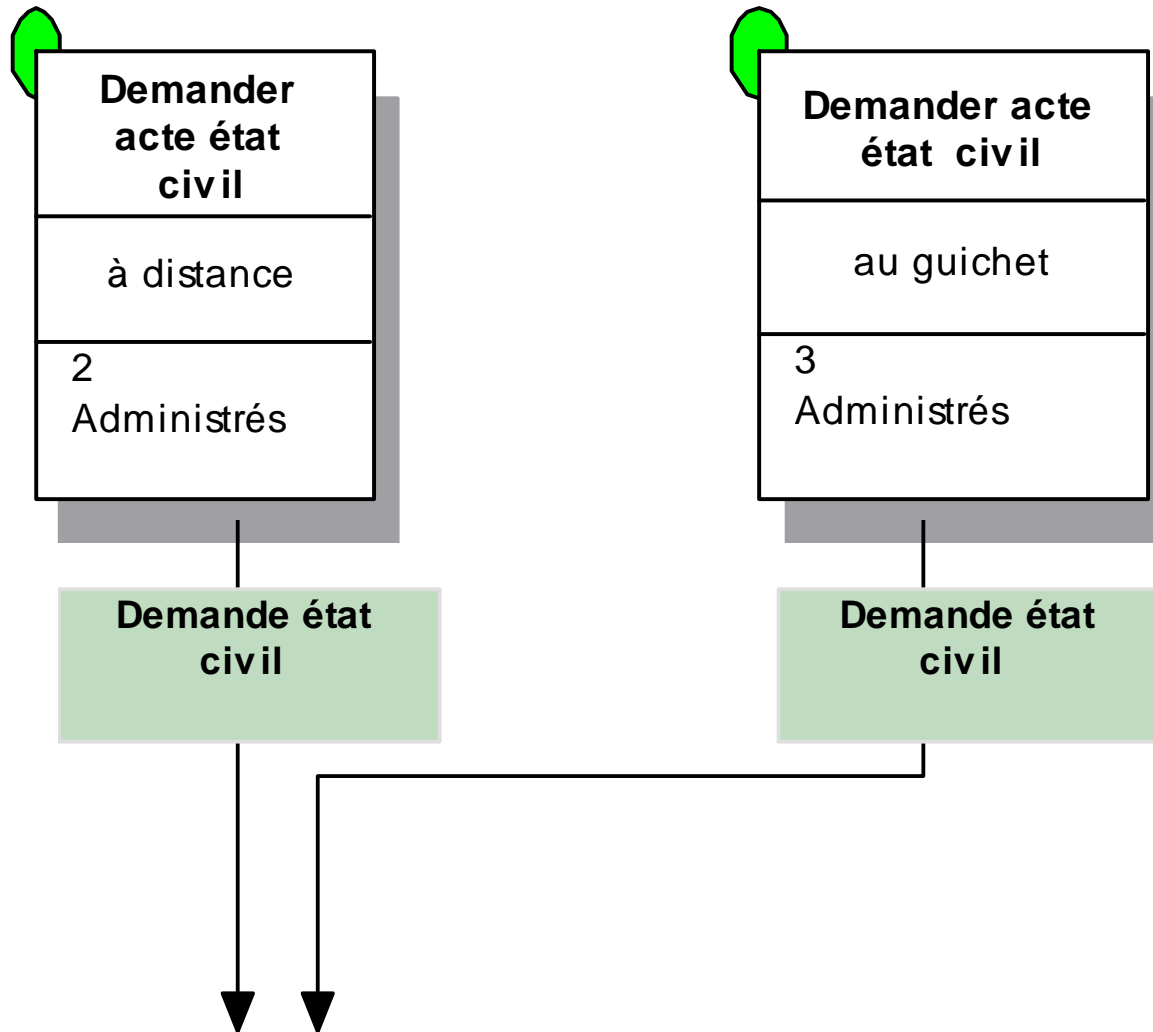


Acte d'état civil (exemple 1)

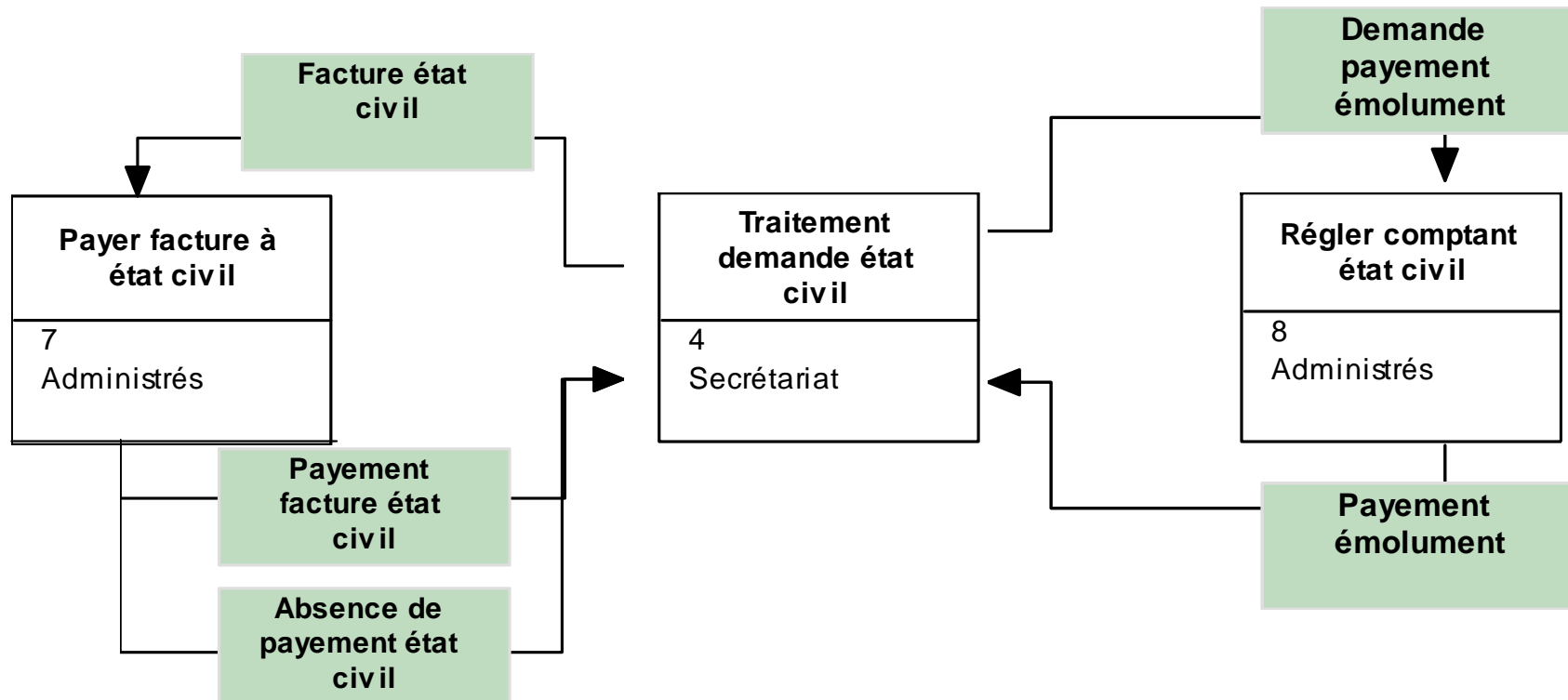
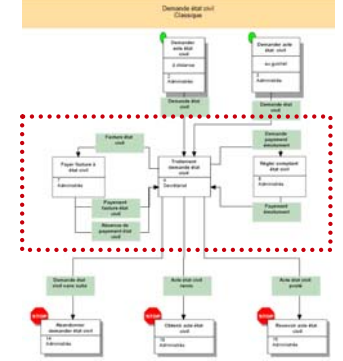
- Le processus classique



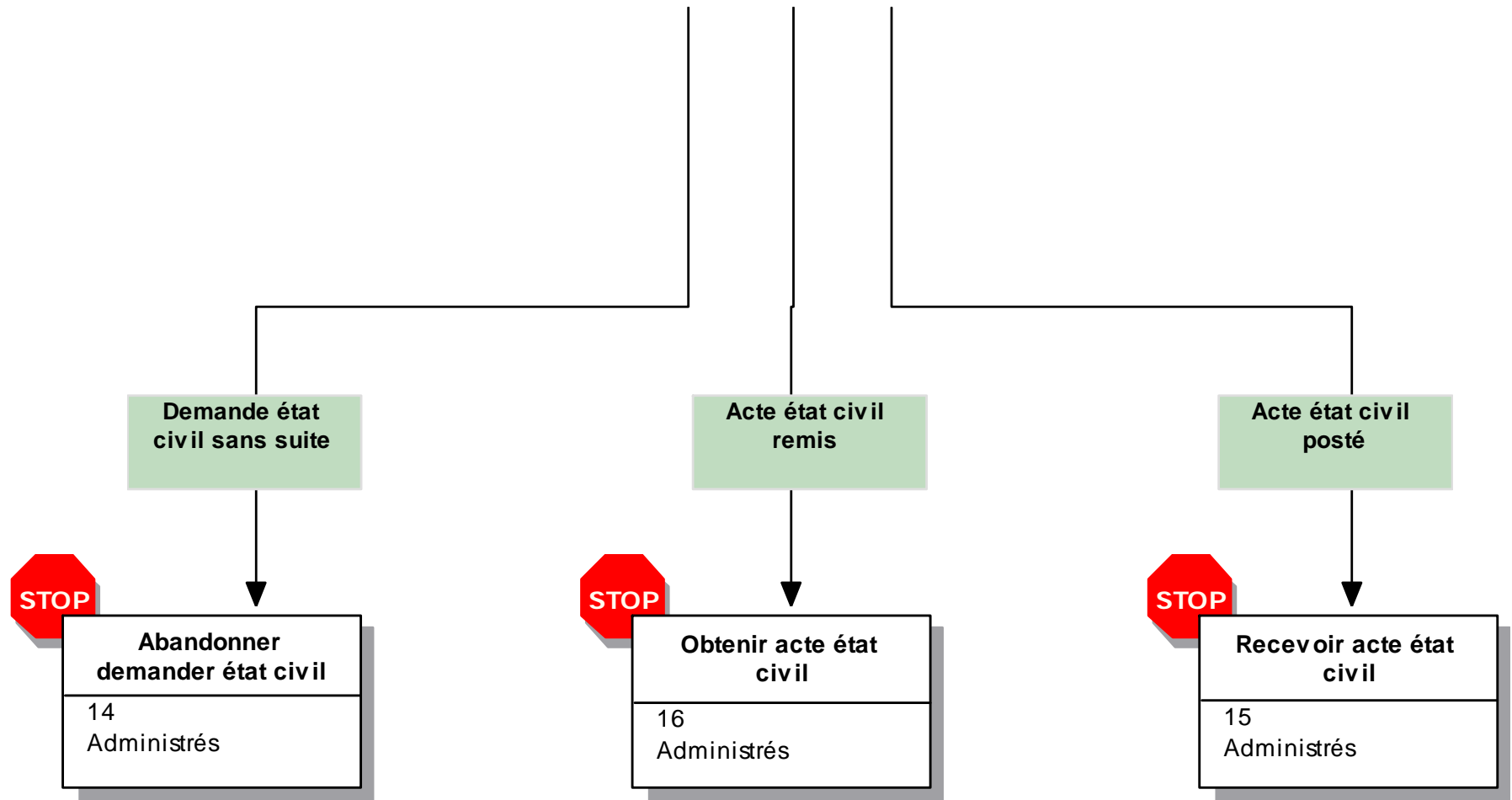
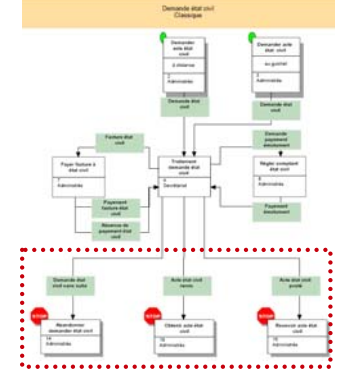
Acte d'état civil (description)



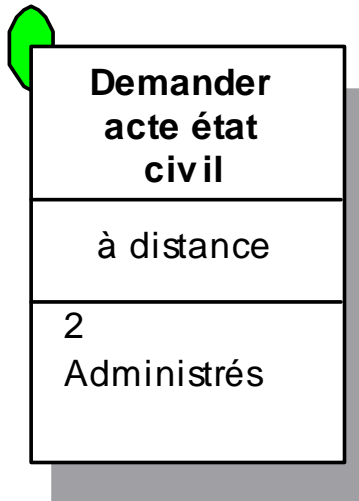
Acte d'état civil (description)



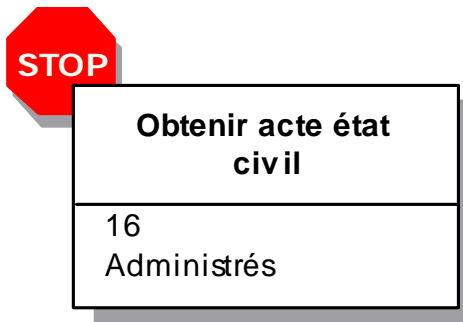
Acte d'état civil (description)



Acte d'état civil (paramétrisation)

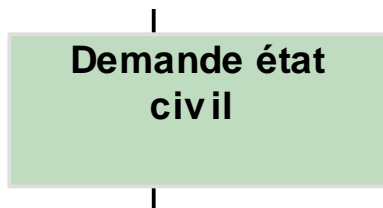


☐ Général	
Nom	Demander acte état civil
Description	à distance
Référence	2
☐ Unité de traitement	
Unité	Administrés
Coût	200



☐ Général	
Nom	Obtenir acte état civil
Description	
Référence	16
☐ Unité de traitement	
Unité	Administrés
Coût	200

Acte d'état civil (paramétrisation)



Général	
Nom	Demande état civil
Description	au guichet
Référence	6
Système externe (1)	
Titre Sys.	Visite
Lien externe (1)	
Titre lien	
Lien	
Règles	
Règle 1	
Liste des Informations clé	
Information 1	Nom
Information 2	Prénom
Information 3	Date de naissance
Information 4	Adresse
Information 5	Nr AVS
Information 6	
Livable	
Temps standard	0 jour 00:05
% en sortie	100%
Coût unitaire	15.00 SFr.
Age du cas (pondéré)	1 jour
Age du cas (maximum)	1 jour
Durée cible	0 jour 00:02
Ligne verte	0 jour 00:10
Quantités	
Quantité	80
Bloquer	non
Forcer	non
Calculs et Prévisions	
Coût	8'000.00 SFr.
Charge de travail	0 jour

Acte d'état civil (paramétrisation)

Traitement demande état civil
4 Secrétariat

☐ Général	
Nom	Traitement demande état civil
Description	
Référence	4
☐ Système externe (1)	
Titre Sys.	BD état civil
☐ Lien externe (1)	
Titre lien	
Lien	
☐ Règles	
Règle 1	Attestation délivrée que pour les résident de la commune
Règle 2	Attestation délivrée dès émolument reçu
Règle 3	
☐ Tâches	
Tâche 1	Verifier si dans la BD d'état civil
Tâche 2	Enregistrer la demande
Tâche 3	Facturer acte état civil
Tâche 4	Délivrer acte état civil
Tâche 5	
☐ Décisions	
Décision 1	
☐ Procédure	
Multiplicateur	1
Temps standard	0 jour 02 heure
Coût unitaire	30.00 SFr.
Durée moyenne (pondérée)	3 jour 04:11:25
Durée moyenne (maximum)	15 jour 00:10:01
☐ Unité de traitement	
Coût	305.00 SFr.
Unité	Secrétariat
☐ Combinaisons (1)	
Titre Comb.	distant
Livrables	Demande état civil
Pourcentage	20%
Maître	Demande état civil
☐ Combinaisons (2)	
Titre Comb.	guichet
Livrables	Demande état civil

Acte d'état civil (rapports)

- Rapport de contrôle

Nom	Description	Coût	Appartenance
LaSonnaz et environnement		0	
LaSonnaz		0	LaSonnaz et environnement
Administration	Execute les actes d'administrations prévus cadre légale	3	LaSonnaz
Secrétariat	Execute les tâches administratives ne demandant pas d'expertise	305	Administration
Environnement		0	LaSonnaz et environnement
Administrés		200	Environnement
Acteurs Techniques		0	LaSonnaz et environnement
Autre Processus		0	Acteurs Techniques
Automatisme		0	Acteurs Techniques

Acte d'état civil (rapports)

- Rapport Mercutio

4	Traitement demande état civil		
Unité		Secrétariat	
Description			
Combinaisons en entrée		distant	guichet
5	Demande état civil (d)	0	
6	Demande état civil (g)		1
Liste des Règles			
		Attestation délivrée que pour les résident de la commune	
		Attestation délivrée dès émolument reçu	
Liste des Tâches			
		Verifier si dans la BD d'état civil	
		Enregistrer la demande	
		Facturer acte état civil	
		Délivrer acte état civil	
Liste des Décisions			
Liste des Formulaires mis à jour			
Liste des Applications mise à jour			
		BD état civil	
Livrables en Sortie			
19	Demande état civil sans suite		0
18	Acte état civil remis (papier)		1
17	Acte état civil posté		0
Livrables Lateraux			
9	Demande paiement émolument		1
11	Facture état civil		0
Liste des Formulaires et Supports spécifiques aux livrables			
En entrée de la procédure		Du processus	
4	Traitement demande état civil		
En sortie de la procédure		Du processus	
Initial			

6	Demande état civil	
Description		au guichet
Liste des Informations clés		
	Nom	
	Prénom	
	Date de naissance	
	Adresse	
	Nr AVS	
Liste des Règles		
Liste des Formulaires et Supports spécifiques aux livrables		
En entrée de la procédure		Du processus
4	Traitement demande état civil	
En sortie de la procédure		Du processus
Initial		

Acte d'état civil (rapports)

- Rapport Conceptor

Secrétariat

Execute les tâches administratives ne demandant pas d'expertise

Synthèse		
Domaine/Thèm	Processus	Procédure
Administration	Demande état civil	Traitement demande état civil
Administration	Processus	Demande état civil
4	Procédure	Traitement demande état civil
Description		
Liste des livrables en entrée		
5	Demande état civil	
6	Demande état civil	
Liste des livrables latéraux en sortie		
9	Demande paiement émolument	
11	Facture état civil	

Liste des livrables latéraux en entrée	
10	Paiement émolument
13	Absence de paiement état civil
12	Paiement facture état civil
Liste des règles	
Règle 1	Attestation délivrée que pour les résident de la commune
Règle 2	Attestation délivrée dès émolument reçu
Liste des tâches	
Tâche 1	Verifier si dans la BD d'état civil
Tâche 2	Enregistrer la demande
Tâche 3	Facturer acte état civil
Tâche 4	Délivrer acte état civil
Liste des décisions	
Décision 1	
Liste des livrables en sortie	
18	Acte état civil remis
19	Demande état civil sans suite
17	Acte état civil posté

Acte d'état civil (rapports)

- Rapport Sesterces Unités

Charge de travail / Unités	LaSonnazClassique2.mlf	Demande état civil
LaSonnaz et environnement	0	0
LaSonnaz	0	0
Administration	0	0
Secrétariat	29	29
Environnement	0	0
Administrés	1	1
Acteurs Techniques	0	0
Autre Processus	0	0
Automatisme	0	0

Coûts / Unités	LaSonnazClassique2.mlf	Demande état civil
LaSonnaz et environnement	0	0
LaSonnaz	0	0
Administration	0	0
Secrétariat	11'926	11'926
Environnement	0	0
Administrés	2'362	2'362
Acteurs Techniques	0	0
Autre Processus	0	0
Automatisme	0	0



Acte d'état civil (rapports)

- Rapport Prestation

Charge de travail des prestations	LaSonnazClassique2.mlf	Demande état civil
Prestations communales	30	30
Prestations publiques	30	30
Contrôle de l'habitant	30	30
Attestation d'état civil	30	30
Acte de naissance	12	12
Acte de mariage	6	6
Acte de décès	12	12
Prestations de moyens	0	0
Prestations de pilotages	0	0

Coûts	LaSonnazClassique2.mlf	Demande état civil
Prestations communales	14'288	14'288
Prestations publiques	14'288	14'288
Contrôle de l'habitant	14'288	14'288
Attestation d'état civil	14'288	14'288
Acte de naissance	5'715	5'715
Acte de mariage	2'858	2'858
Acte de décès	5'715	5'715
Prestations de moyens	0	0
Prestations de pilotages	0	0

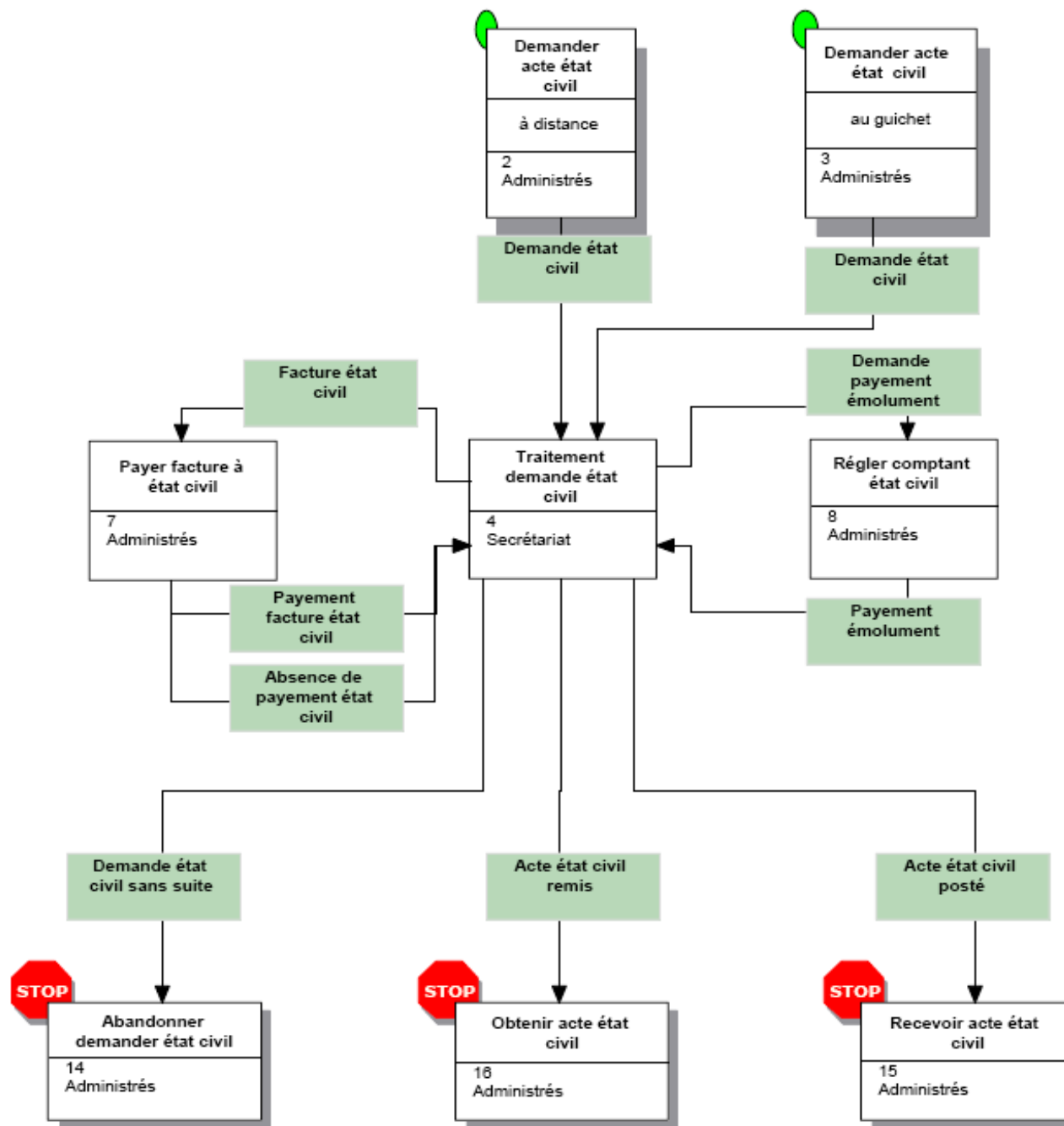


Acte d'état civil (scénarii)

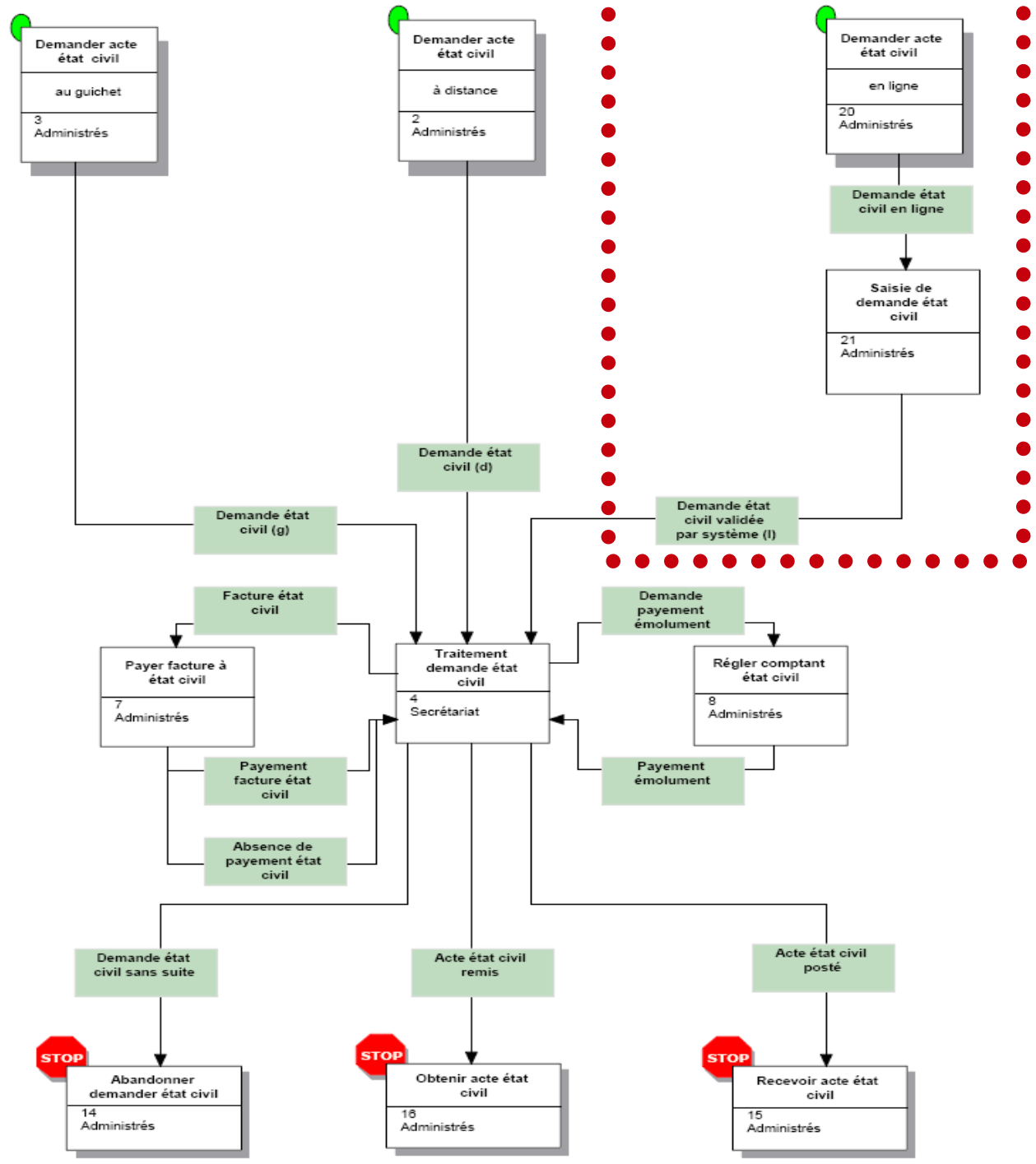
- Trois scénarii du processus « Acte d'état civil »
 - Le processus « classique » (exemple 1)
 - Le processus « actuelle »
 - Le processus « demain »
 - Exemple réel

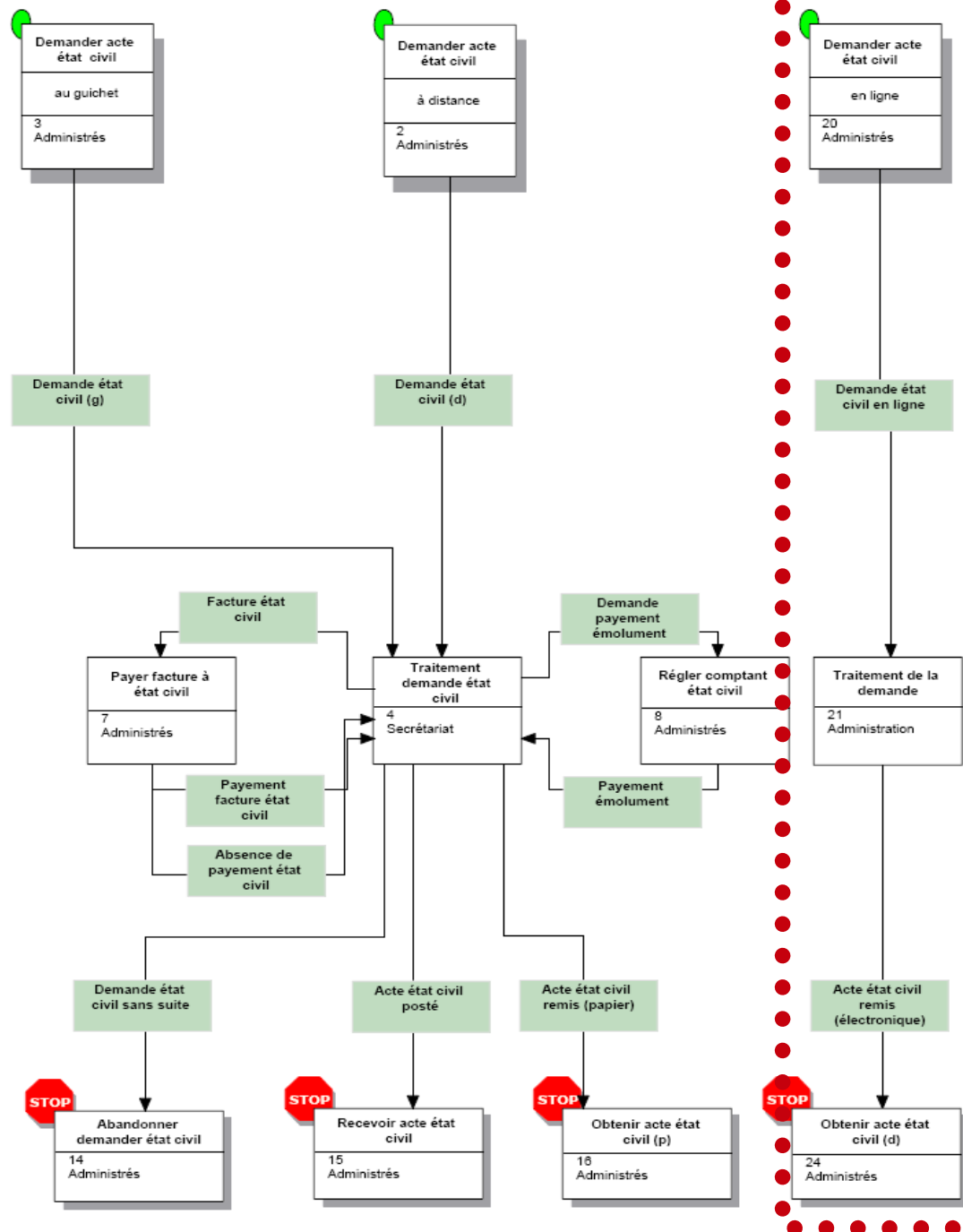
- Comparaison au niveau des prestations
 - Charges
 - Coûts

Demande état civil Classique



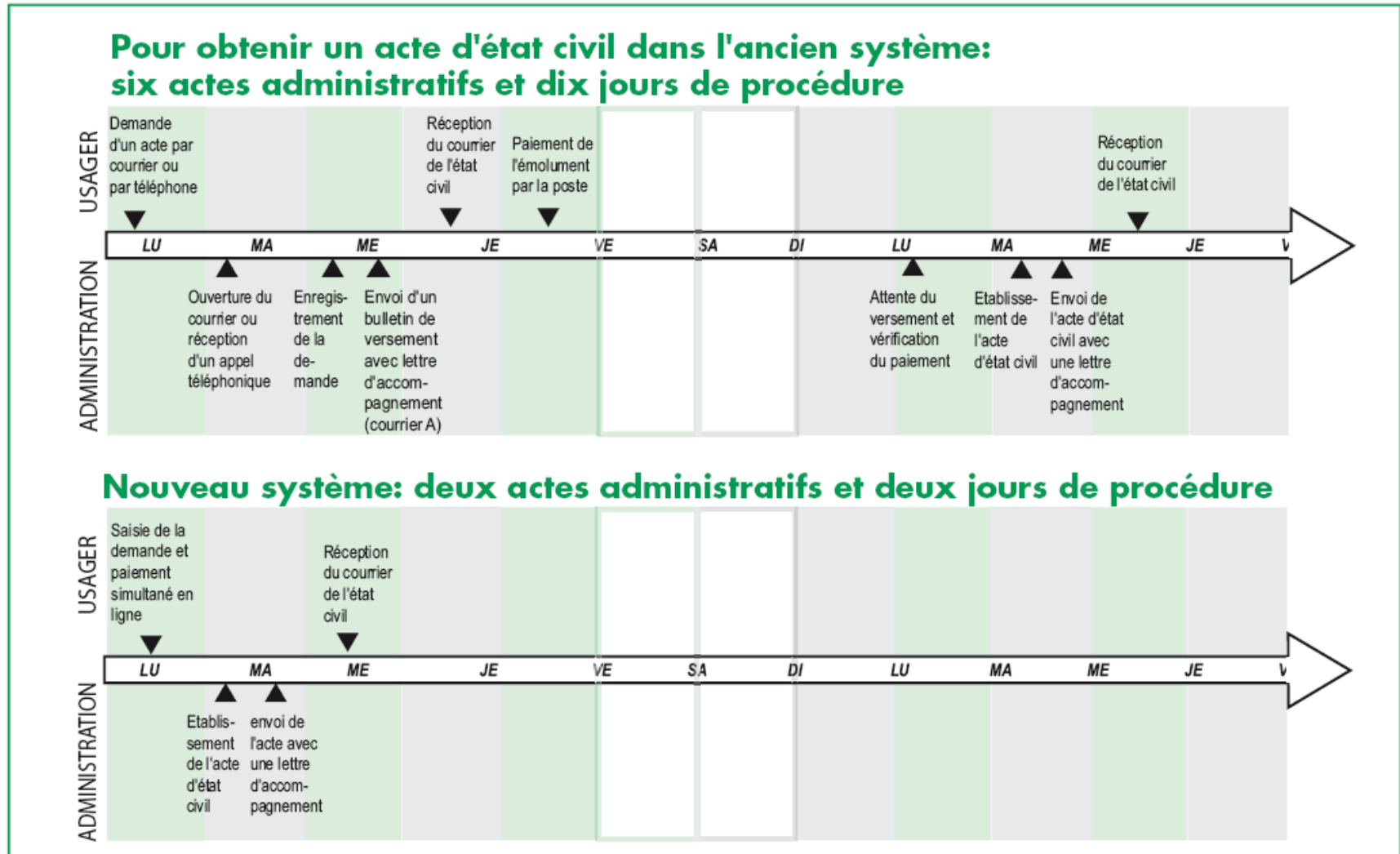
Demande état civil (Actuelle)





Acte d'état civil (scénarii)

www.sec-vd.ch/etatcivil





Acte d'état civil (scénarii)

- Charges

Charge de travail des prestations	LaSonnazClassique2.mlf	Demande état civil
Prestations communales	30	30
Prestations publiques	30	30
Contrôle de l'habitant	30	30
Attestation d'état civil	30	30
Acte de naissance	12	12
Acte de mariage	6	6
Acte de décès	12	12
Prestations de moyens	0	0
Prestations de pilotages	0	0

Charge de travail des prestations	LaSonnazActuelle1.mlf	Demande état civil
Prestations communales	30	30
Prestations publiques	30	30
Contrôle de l'habitant	30	30
Attestation d'état civil	30	30
Acte de naissance	12	12
Acte de mariage	6	6
Acte de décès	12	12
Prestations de moyens	0	0
Prestations de pilotages	0	0



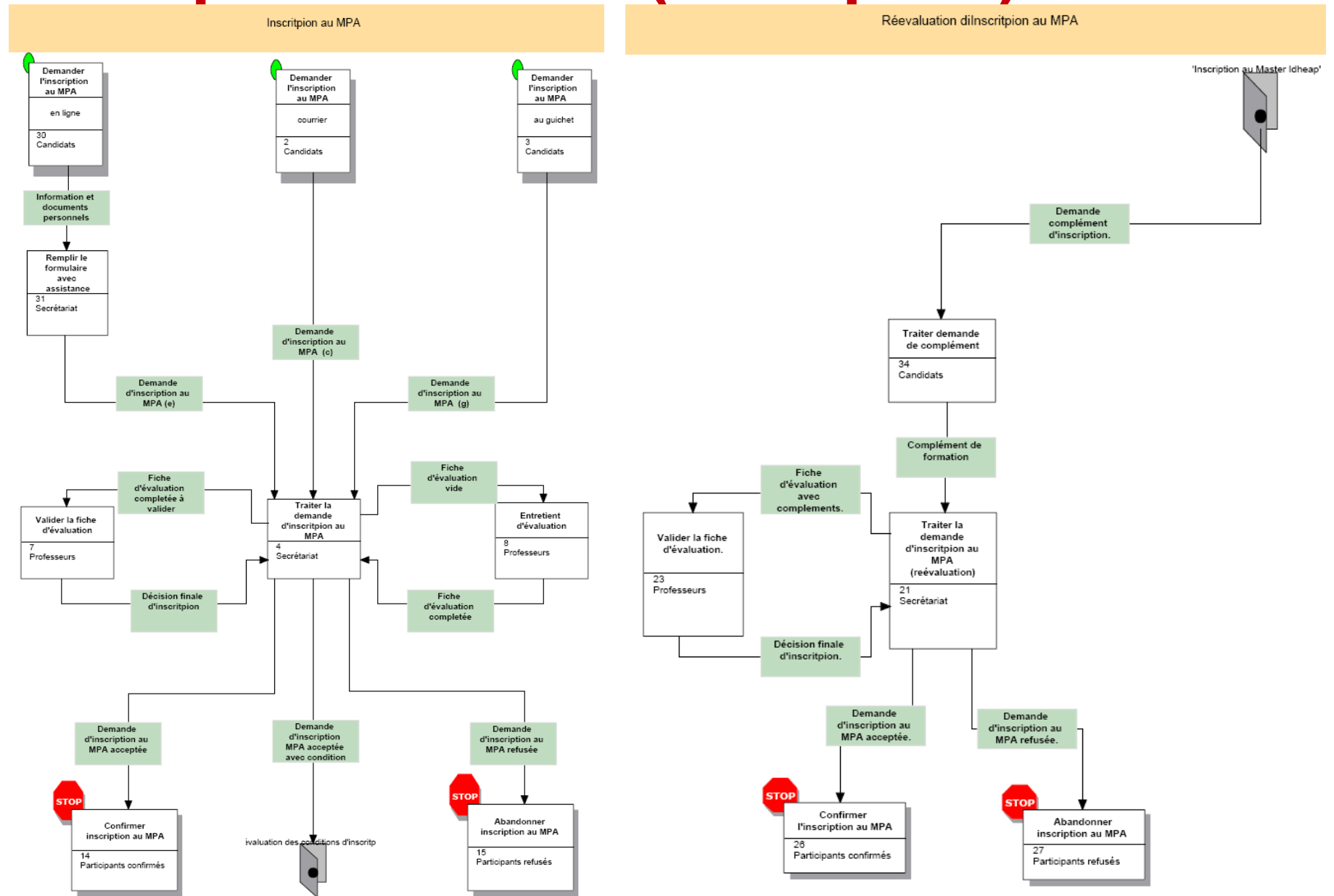
Acte d'état civil (scénarii)

- Coûts

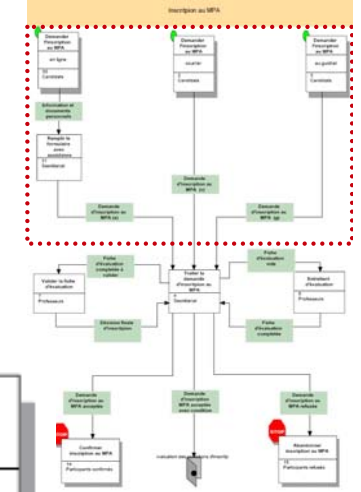
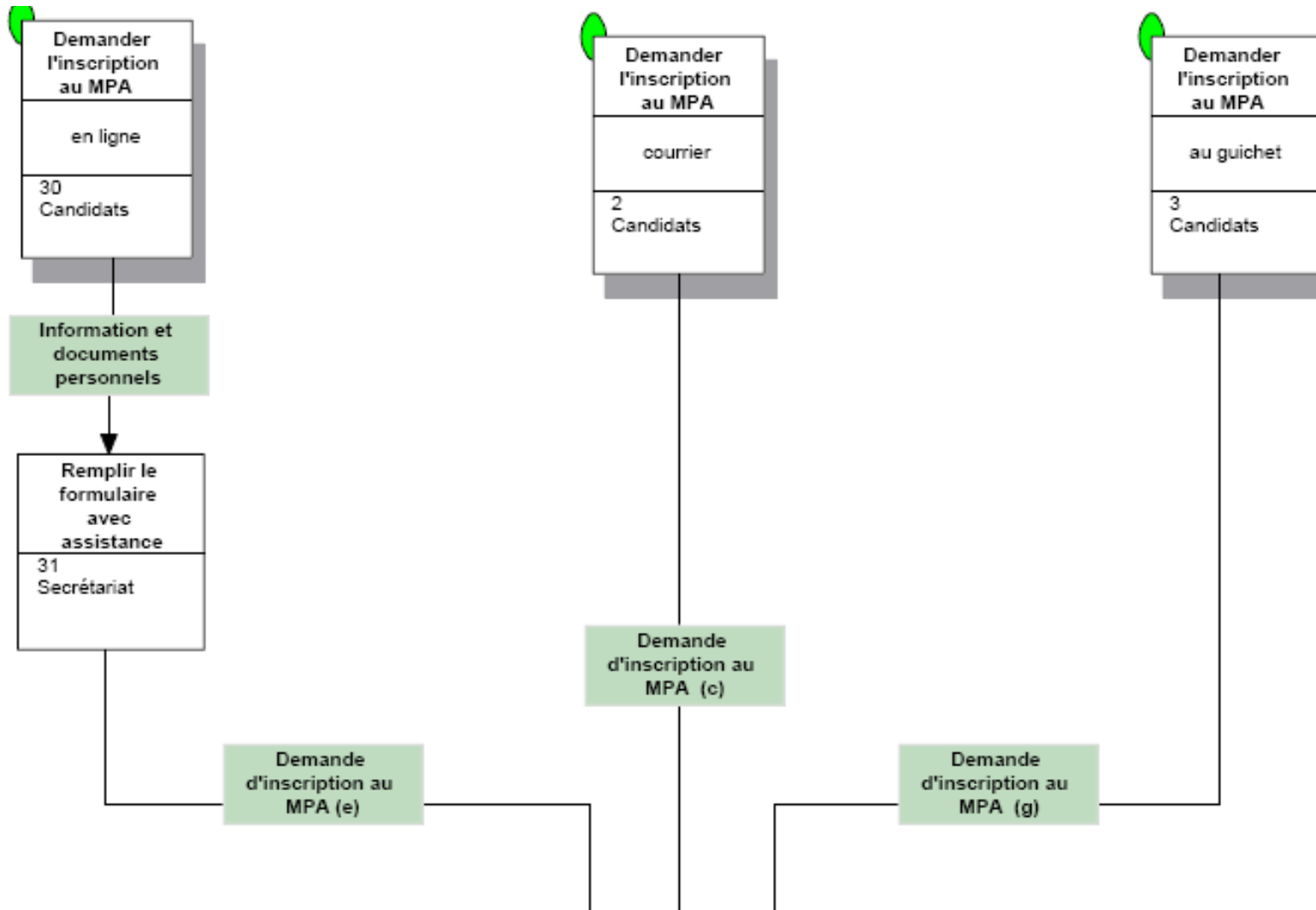
Coûts	LaSonnazClassique2.mlf	Demande état civil
Prestations communales	14'288	14'288
Prestations publiques	14'288	14'288
Contrôle de l'habitant	14'288	14'288
Attestation d'état civil	14'288	14'288
Acte de naissance	5'715	5'715
Acte de mariage	2'858	2'858
Acte de décès	5'715	5'715
Prestations de moyens	0	0
Prestations de pilotages	0	0

Coûts	LaSonnazActuelle1.mlf	Demande état civil
Prestations communales	13'981	13'981
Prestations publiques	13'981	13'981
Contrôle de l'habitant	13'981	13'981
Attestation d'état civil	13'981	13'981
Acte de naissance	5'593	5'593
Acte de mariage	2'796	2'796
Acte de décès	5'593	5'593
Prestations de moyens	0	0
Prestations de pilotages	0	0

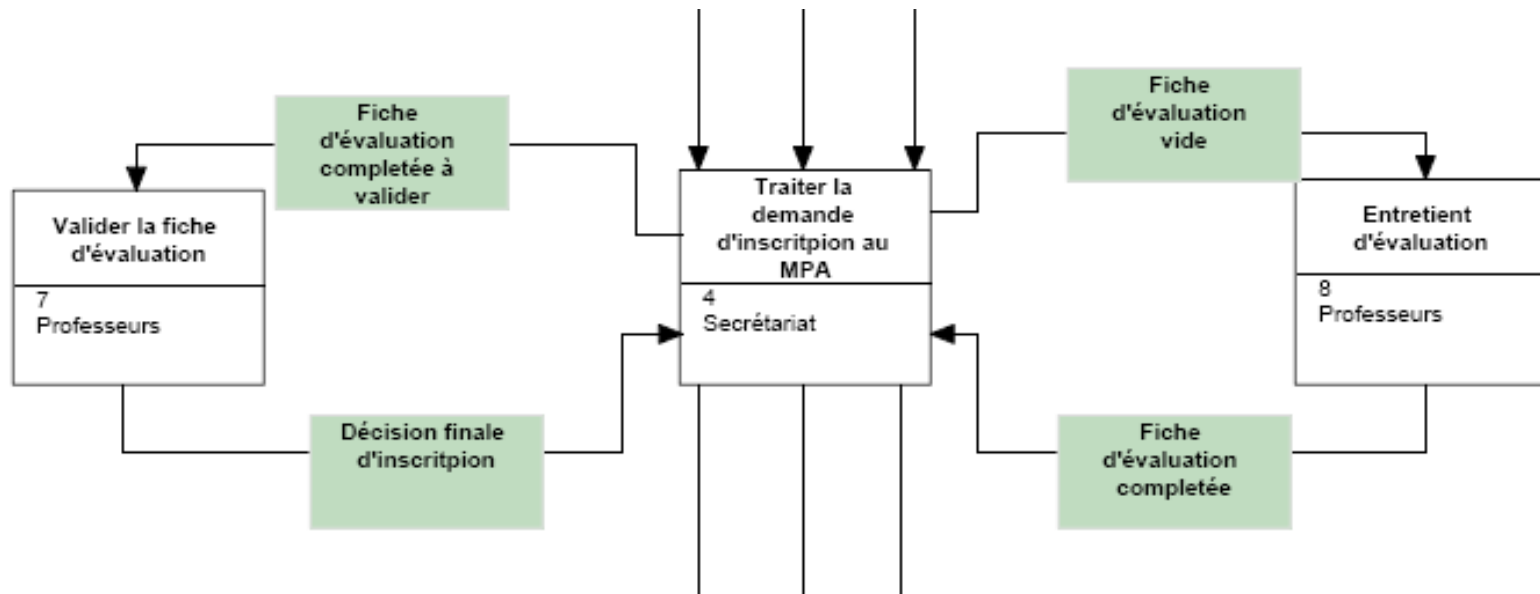
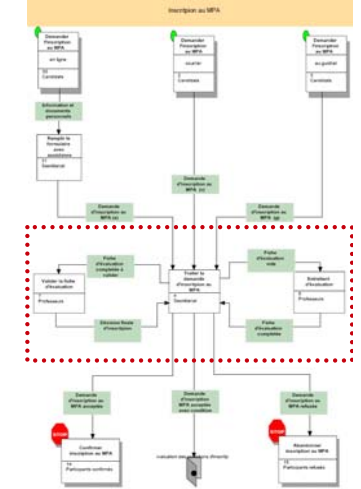
Inscription au MPA (exemple 2)



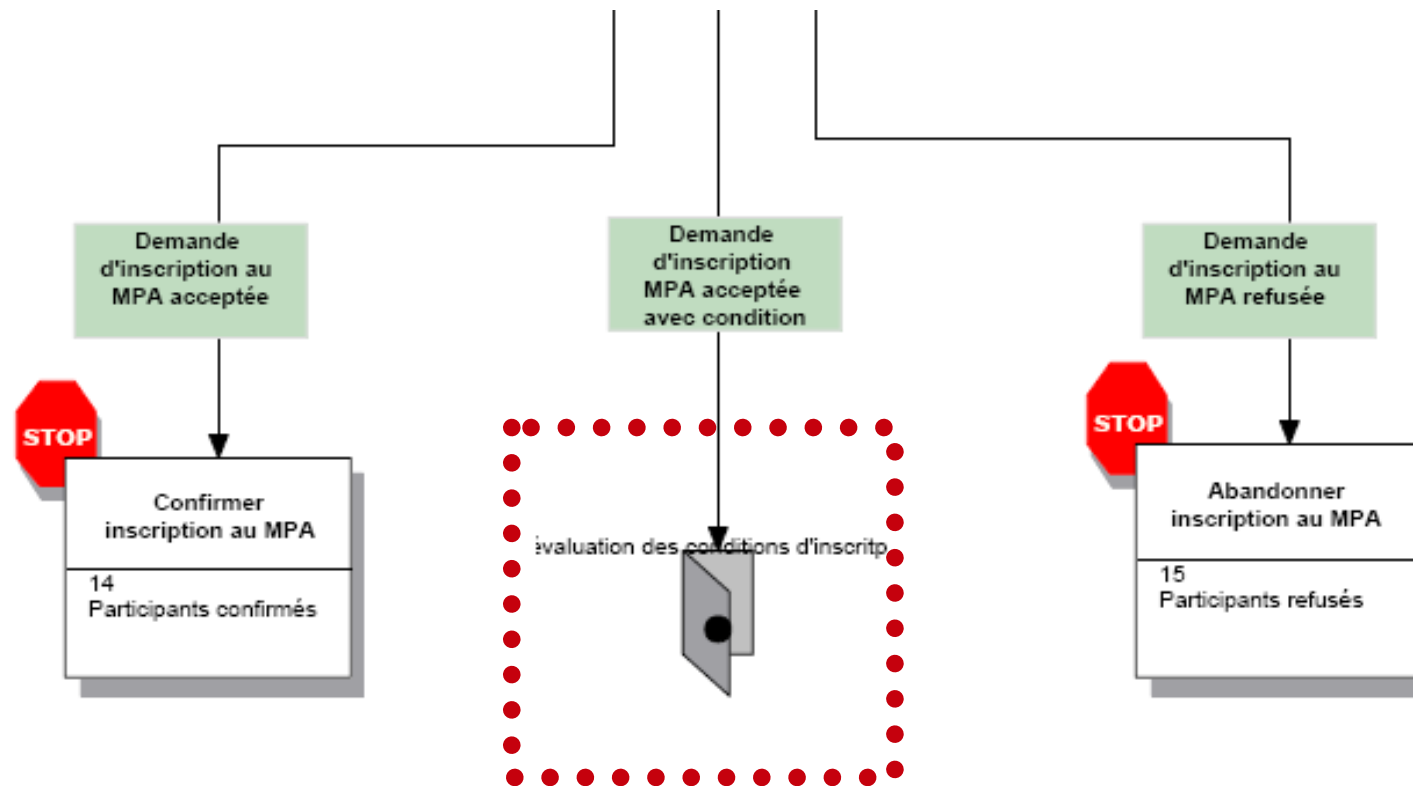
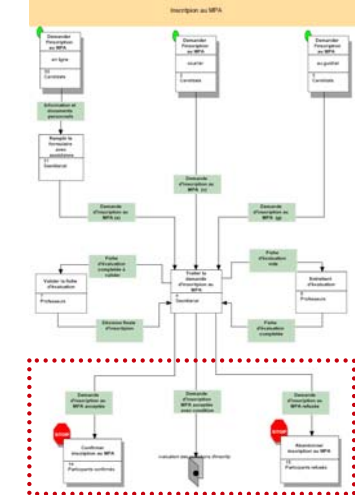
Inscription au MPA (exemple 2)



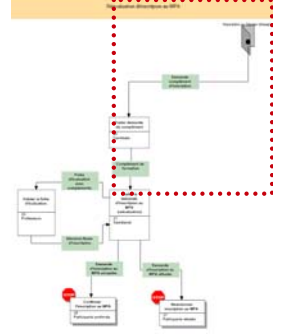
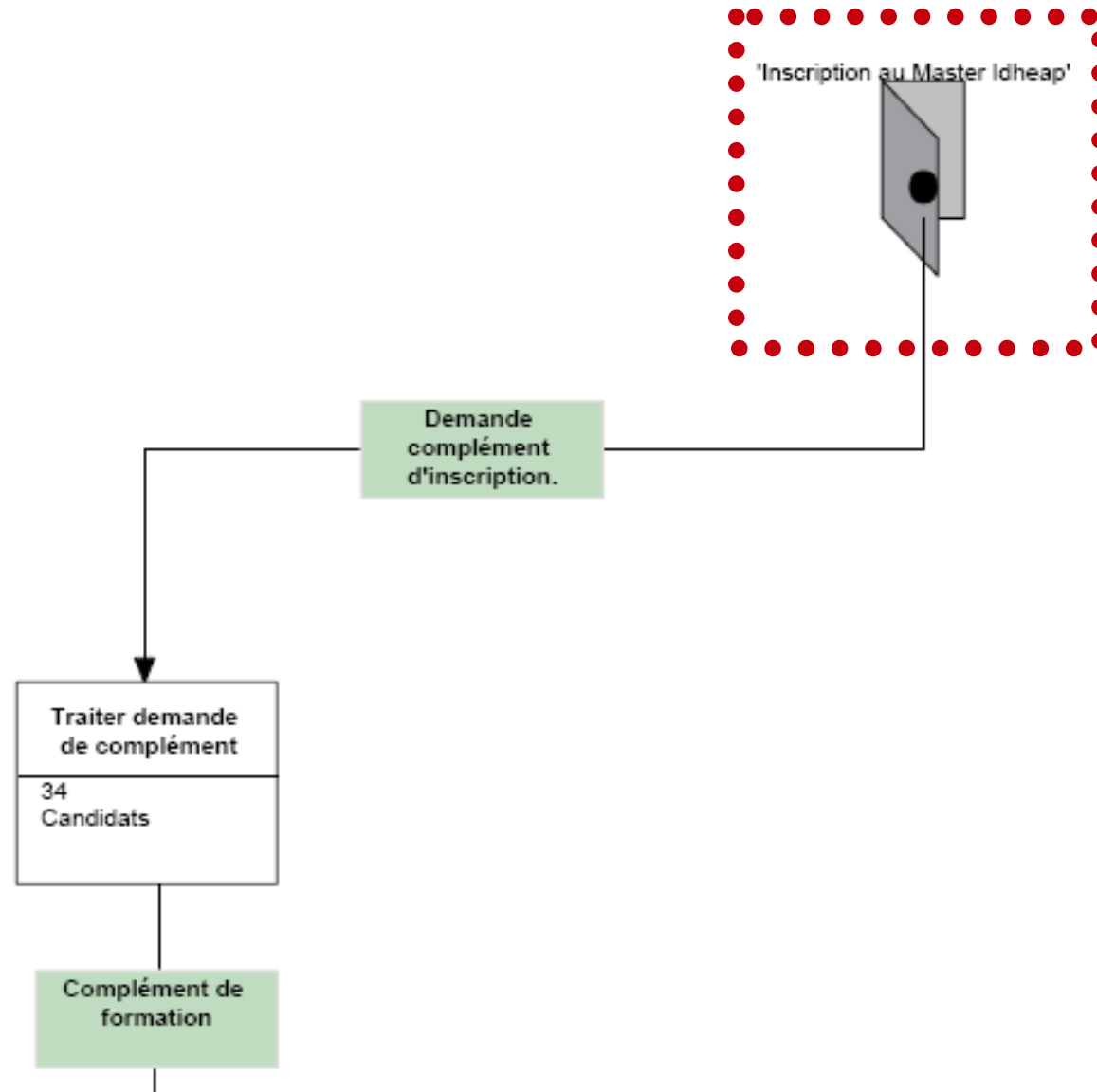
Inscription au MPA (exemple 2)



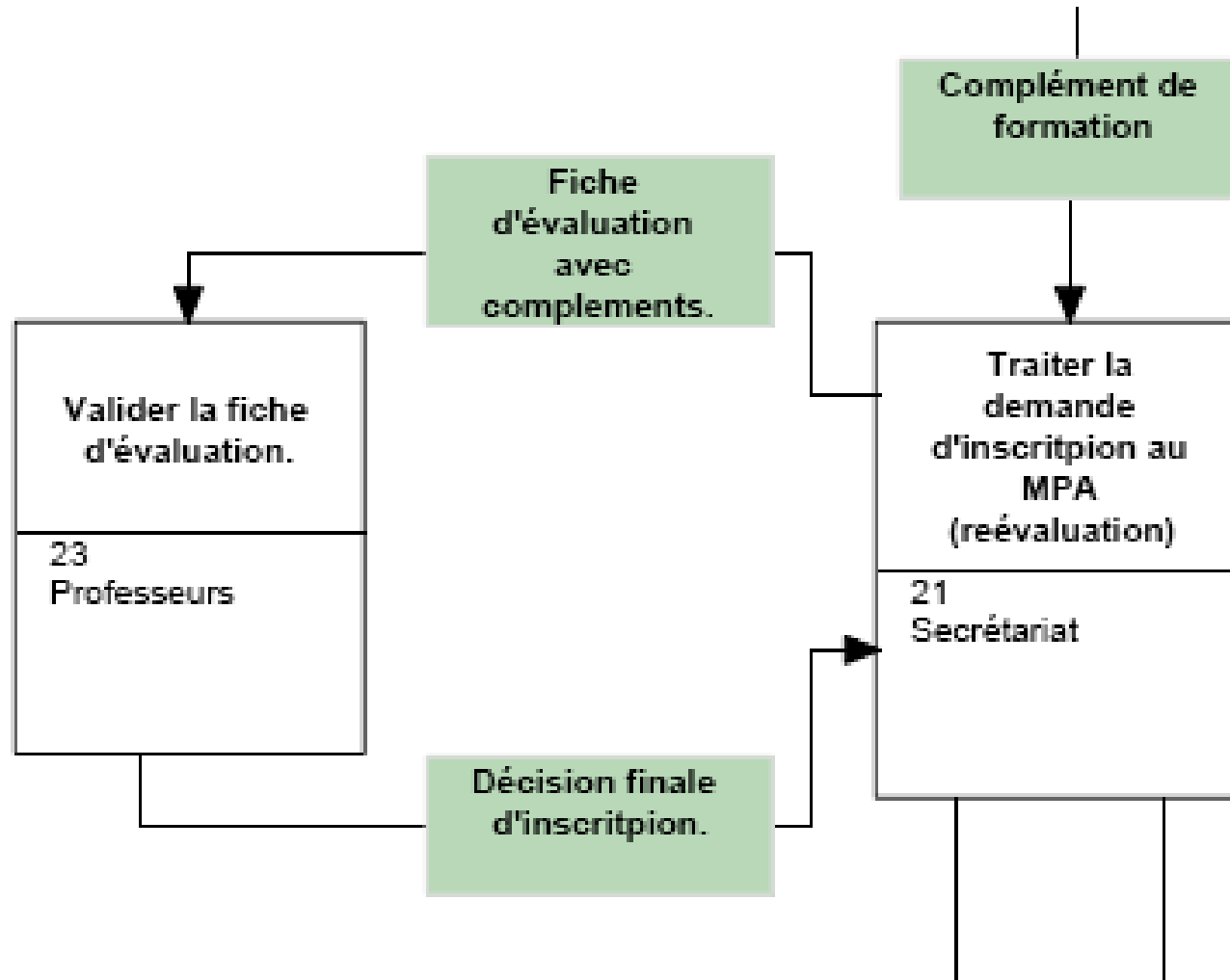
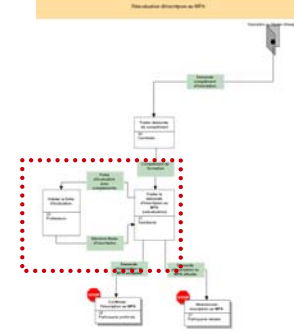
Inscription au MPA (exemple 2)



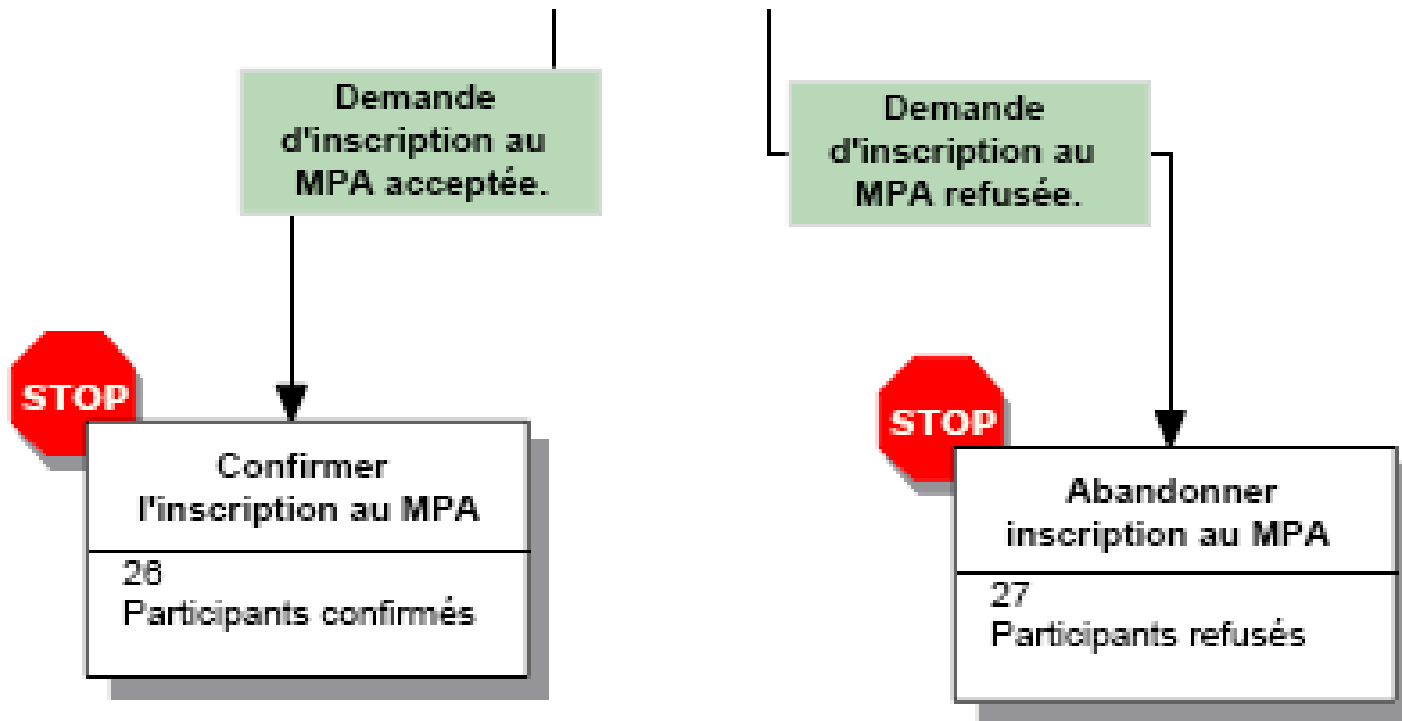
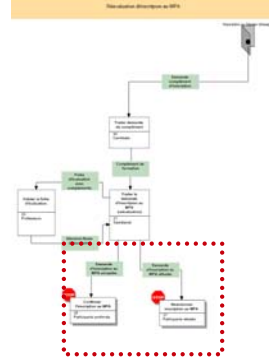
Inscription au MPA (exemple 2)



Inscription au MPA (exemple 2)



Inscription au MPA (exemple 2)





Conclusion

- Technique représentation graphique
 - Simple
 - Pragmatique
- Outil logiciel
 - Configuration et utilisation intuitive
- FORCE
 - Quantification et la simulation des processus
 - Essentiel pour améliorer l'efficacité des organisations



Applications pilotes établissant le lien entre Prestation Publique et Processus

Pierre Kilchenmann

Conférence Management opérationnel des processus

Lausanne, 25 octobre 2006



Institut de hautes études en administration publique
Swiss Graduate School of Public Administration
Institut universitaire autonome

L'Université pour le service public