

# Département Processus et Méthodes

Vers une nouvelle philosophie de fonctionnement

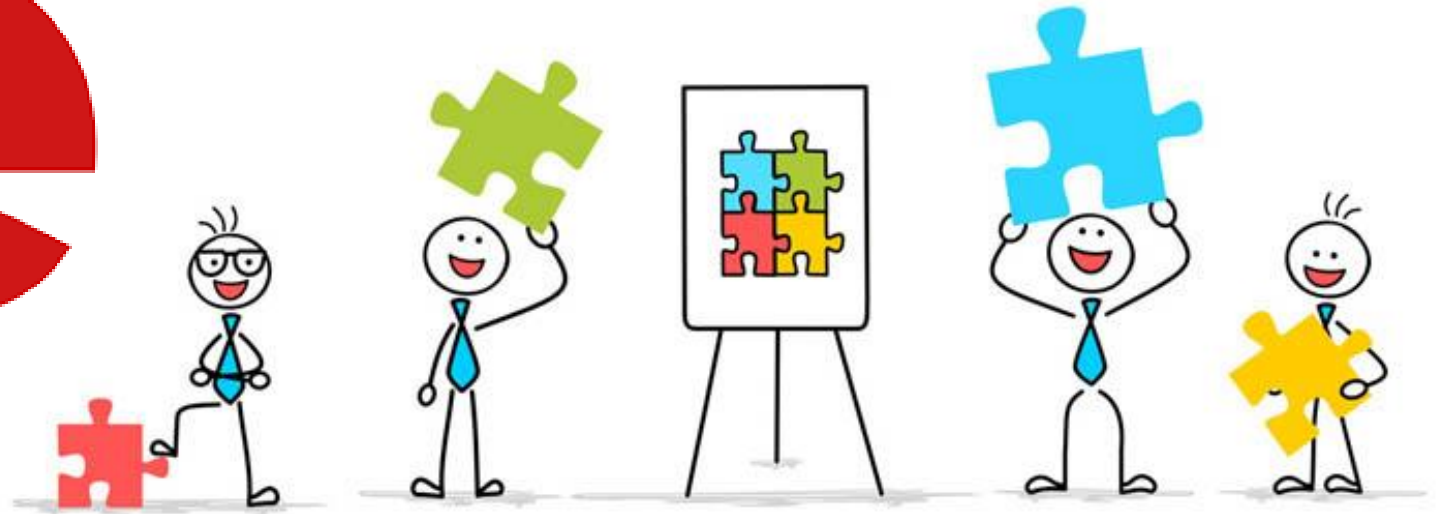


# Pourquoi?

- Constat : processus mal connus, méthodes pas efficaces, pas harmonisées, manque de communication, tour d'ivoire

Impliquer  
Lean  
Efficacité  
Décloisonner  
Harmoniser  
Motiver  
End to end  
Communiquer

# one



# D&A

# Département Processus & Méthodes



Direction

Secrétariat

Processus

Méthodes & Support



# Mission du département P&M

**Nous gérons les processus propres à l'AGDA, ainsi que les aspects relatifs aux activités de l'AGDA dans les processus transversaux au SPF Finances. Nous nous attachons particulièrement à la création de méthodes de travail destinées aux agents des services opérationnels.**

Notre travail est guidé par:

- ✓ La création d'outils pratiques pour les agents sur le terrain
- ✓ L'écoute et participation des agents du terrain
- ✓ La recherche de l'efficacité, l'efficacité et l'harmonisation des instructions de travail en communiquant avec les agents du terrain
- ✓ La collaboration avec les autres départements de l'AGDA

# Mission du département P&M

## Ce que nous ne faisons pas :

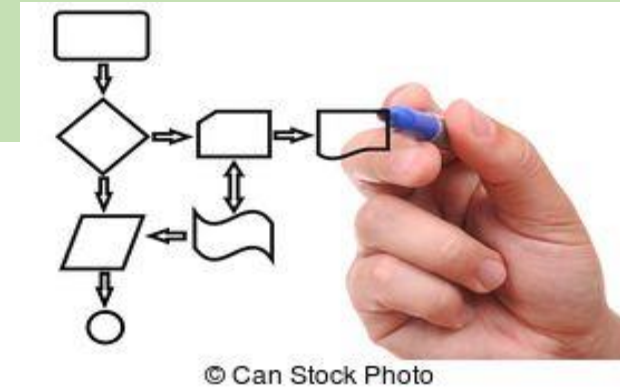
- ∅ Nous ne rédigeons et ne commentons pas la législation
- ∅ Nous ne prenons pas de décisions juridiques ou administratives
- ∅ Nous ne contrôlons pas de la bonne application des instructions de travail sur le terrain

# Direction

- Management du Département
- Projets
- Secrétariat



# Processus



- Rôle

- ✓ Modéliser/documenter tous les processus et en assurer la cohérence
- ✓ Indiquer les différents croisements entre processus
- ✓ Adapter/développer/améliorer en continu les processus (lean management, wlm)
- ✓ Baser les méthodes de travail sur les processus
- ✓ Déterminer / analyser les KPI
- ✓ Suivre les applications liées aux processus (aspect IT)



# Méthodes



- Rôle

Rédiger les méthodes de travail en fonction des priorités du management et du terrain

- Organisation

→ Opération (Gestion des déclarations, 1<sup>ère</sup> ligne, 2<sup>ème</sup> ligne, autorisations)

→ Contentieux, Recherches

# Méthodes

- Fonctionnement

- Rédaction des méthodes de travail suivant un ordre de priorité établi par le management et les nécessités du terrain (Service Support).
- Implication des services opérationnels (groupe de travail) pour rédiger la méthode.

⇒ LIEN avec les services d'exécution

# Support



- Rôle

Soutenir les services extérieurs dans l'application de la méthode et la compréhension des processus

- Organisation

2 services  $\longrightarrow$  Opération (Gestion des déclarations, 1<sup>ère</sup> ligne, 2<sup>ème</sup> ligne)

$\longrightarrow$  Contentieux, Recherches

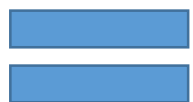
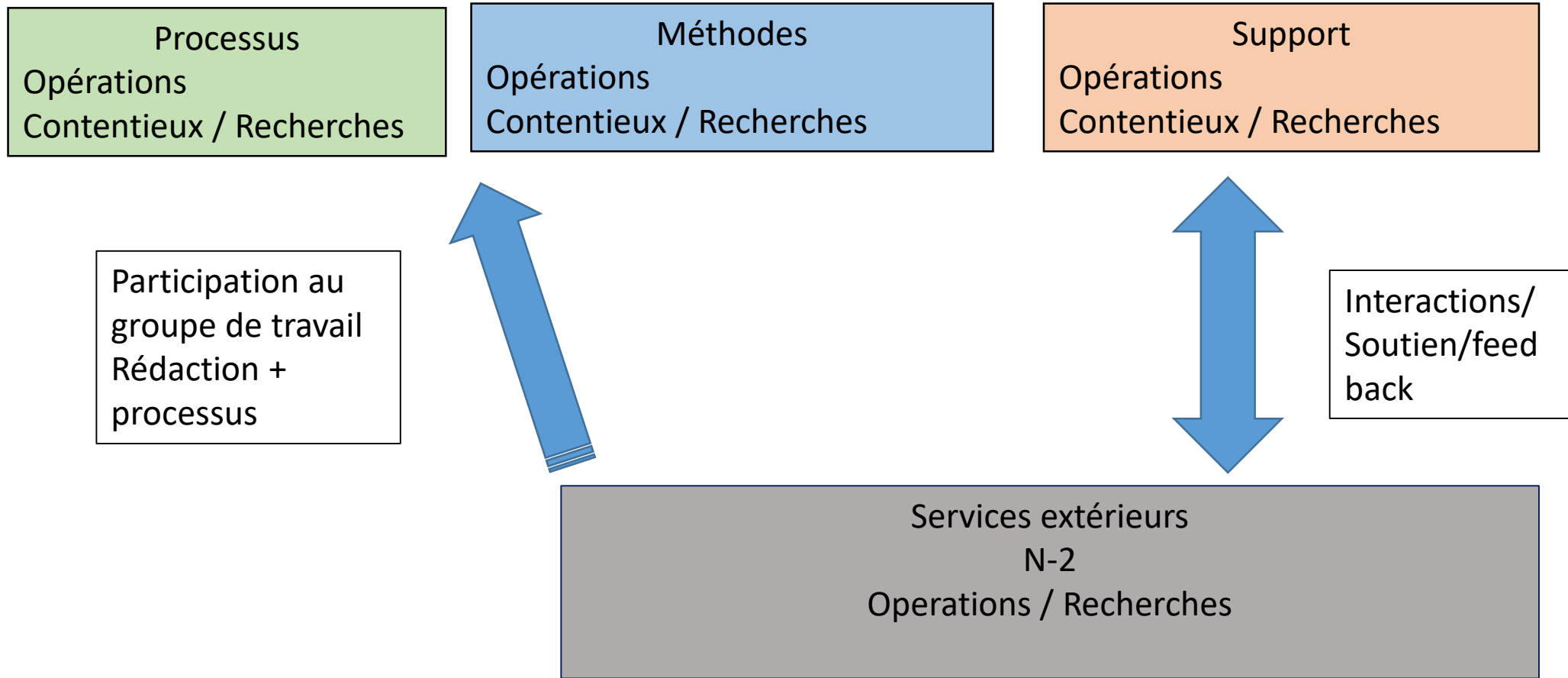
# Support

- **Fonctionnement**

Aller dans nos services extérieurs pour :

- ⇒ Déterminer les priorités en fonction des nécessités
  - ⇒ Expliquer la méthode sur place si nécessaire
  - ⇒ Vérifier l'applicabilité de la méthode (feed back)
  - ⇒ Faire le lien entre le service central et les services exécutifs
- ⇒ LIEN avec les services d'exécution

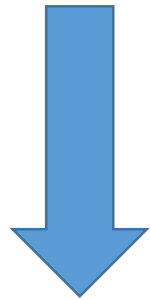




double concertation avec les services extérieurs, lien avec les départements

Liens avec les services exécutifs sont assurés par les services méthodes et support

⇒ Pas une structure hiérarchique verticale cloisonnée  
EXIT la tour d'ivoire!



**Décloisonnement et communication**



# Communication et objectifs

- Réunions hebdomadaires et mensuelles entre les différents services :  
Direction/Processus/Méthodes & support
- ➔ Améliorer la **communication**
- ➔ **Harmoniser** les pratiques
- ➔ Respecter la législation
- ➔ Assurer un lien étroit avec la **formation et la législation**
- ➔ **Remotiver**
- ➔ **Impliquer** le terrain