

Annexe 1 - Support de contrôle opérationnel niveau 1

La constitution du SCI Niveau 1 nécessite d'identifier les différentes étapes qui conduisent à une prestation. Pour ce faire, il est proposé de procéder en quatre phases en utilisant un [support Excel formaté «SCI N1-N2-N3»](#). Chaque colonne «No» contiendra des entiers incrémentables de 1 à n pour chaque élément. L'explication qui suit détaille les phases et éléments.

1. PRESTATION : Identifier les prestations propres à l'entité.

2. PROCESSUS : Identifier les processus et étapes aboutissant à ces prestations.

- Dénommer le processus par son nom d'usage (OBJET).
- Attribuer un type générique selon sa nature de production (pour la plupart), de ressource, de direction, d'amélioration (TYPE).
- ÉTAPE : Décomposer le processus en étapes logiques.
- Relier l'étape ou le processus à un document du MÉMENTO le décrivant, s'il existe.

EXEMPLE DE DÉPLOIEMENT DE SCI, PARTIES PRESTATION ET PROCESSUS : REPROMAIL

PRESTATION Produit ou service reçu par le bénéficiaire (étudiant-e-coll.-externe)		PROCESSUS Ensemble d'actions nécessaires pour produire la prestation. Cet ensemble est découpé en étapes évidentes.					
No	OBJET Libellé de la prestation (voir sur le site de l'entité)	No	OBJET Libellé du processus	TYPE Dans la démarche actuelle, la plupart des processus sont de production	No	ETAPE Libellé de l'étape	MÉMENTO No - lien
1	fournir des imprimés	1	Impression	Production	1	prise de commande	
					2	contrôle de fichier	
					3	envoi en impression	
					4	préparation pour l'impression	

3. RISQUES : Identifier et analyser le ou les risques encourus à chaque étape (élément clé d'un système de contrôle interne efficace).

- Dénommer le risque par un nom d'usage (OBJET),
- Identifier et décrire brièvement son ORIGINE
- Attribuer un TYPE générique au risque selon sa nature stratégique, de conformité avec les prescriptions, d'image, financière ou opérationnelle.
- Caractériser le risque par 3 éléments :
 - F, FREQUENCE d'apparition,
 - P, PROBABILITÉ de survenance,
 - I, IMPACT : conséquence qualitative et/ou financière.

L'analyse de ces caractéristiques conduit à les coter avec une échelle générique à 4 degrés:

FRÉQUENCE F	PROBABILITÉ P	IMPACT I
4. hebdomadaire	4. Très probable	4. Très significatif
3. Mensuel	3. Probable	3. Majeur
2. Au cas par cas	2. Peu probable	2. Modéré
1. Exceptionnel	1. Rare	1. Mineur

Cette cotation permet de quantifier la criticité du risque par la formule suivante :

$$\text{CRITICITÉ Pxl du risque} = \text{Impact} \times \text{Probabilité de survenance.}$$

L'appréciation des caractéristiques du risque se fait, en principe, selon des méthodes quantitatives (Statistiques, retour d'expérience (Rex)) ou plus intuitives (par exemple un jugement de professionnel se basant sur l'expérience). Parfois, la méthode intuitive sera la meilleure et/ou la seule solution disponible.

Dans le cadre d'une gestion des risques de l'entité, la criticité de risque pourra être un critère de décision de management du SCI.

Le management et l'opérationnel doivent identifier minutieusement les risques et prendre les mesures adéquates afin de les éliminer/limiter.

Annexe 1 - Support de contrôle opérationnel niveau 1

EXEMPLE DE DÉPLOIEMENT DE SCI, PARTIE RISQUE : ARCHIVES du RECTORAT

PROCESSUS		RISQUES Effet de l'incertitude sur le bon accomplissement de l'étape.							
No	ETAPE Libellé de l'étape	No	OBJET Libellé du-des risques relatif-s à l'étape	ORIGINE	TYPE	FRÉ- QUEN- CE F	PRO- BABI- LITÉ P	IMPACT I	CRITICI- TÉ P x I
1	Diffusion données papier	1	Diffusion déficiente	Personnes concernées non informées	Opérationnel	4	3	2	6
		2	Suivi non réalisé	Personne concernée n'agissant pas	Opérationnel	2	2	2	4

EXEMPLE

4. CONTRÔLES OPÉRATIONNELS 1er niveau : Identifier le contrôle maîtrisant le risque encouru, ainsi que ses spécificités.

- S'assurer de son application et de son résultat :
- Identifier et dénommer le contrôle 1^{er} niveau ou opérationnel (OBJET) par le libellé usuel de l'action de contrôle relatif au risque
- Identifier l'OPÉRANT-E par sa fonction
- Décrire brièvement la façon dont le contrôle est fait (DESCRIPTIF)
- Indiquer la FRÉQUENCE de contrôle
- Indiquer le RÉSULTAT escompté/attendu.
- Indiquer l'éventuel matériel spécifique nécessaire au contrôle (ASPECT TECHNOLOGIQUE)
- Spécifier l'INDICATEUR de service auquel le contrôle contribuerait, quand il existe.
- Enfin, une colonne permet de formuler une action corrective ou d'amélioration latente sans attendre la supervision.

EXEMPLE DE DÉPLOIEMENT DE SCI, PARTIE CONTRÔLE : SERVICE STATISTIQUES

CONTRÔLES OPÉRATIONNELS - 1er niveau									
No	Contrôle clé ? O/N	OBJET Libellé du ou des contrôles relatifs au risque Quel contrôle est fait	OPÉRANT-E	DESCRIP TIF Indiquer comment le contrôle est fait	FRÉQUEN- CE Indiquer la fréquence du contrôle en regard de l'étape	RÉSUL- TATS	ASPECT TECHNO- LOGIQUE Indiquer le matériel spécifique lorsque son utilisation est critique	INDICA- TEUR Spécifier l'indicateur de service auquel le contrôle contribue	MESURE À PRENDRE, RESPON- SABLE DE LA MESURE ET DATE DE RÉALISA- TION PRÉVUE Phase de gestion du SCI faisant suite à la phase de transcription du SCI existant
1	O	Validation de la réception de la requête	L'une ou l'autre des deux statisticiens	Par oral	Chaque fois				
2	N								
3	O	S'assurer de la présence de l'information ou de la variable dans les bases de données	Personne en charge	Requête informatique sur l'outil Cognos	Chaque fois	Permet de déterminer si la requête est réalisable ou non	Logiciel BI		

EXEMPLE