



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 ANALYSE DES PROCESSUS EXISTANTS	7
CHAPITRE 2 MODÉLISATION DES PROCÉDURES	15
CHAPITRE 3 AMÉLIORATION CONTINUE DES PROCESSUS	23
CHAPITRE 4 HARMONISATION ET STANDARDISATION	33
CHAPITRE 5 ÉVALUATION DES PERFORMANCES DES PROCESSUS	41
CHAPITRE 6 STOCKAGE ET ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS	49
CHAPITRE 7 PRÉSENTATION DES MODES OPÉRATOIRES	57
CHAPITRE 8 INTÉGRATION DES OUTILS NUMÉRIQUES	67
CHAPITRE 9 DIAGNOSTIC DES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES	75
CHAPITRE 10 COMMUNICATION DES PROCÉDURES	83
CHAPITRE 11 SOLUTIONS INNOVANTES POUR L'OPTIMISATION	91
CHAPITRE 12 GESTION DE LA DOCUMENTATION	99
CONCLUSION	109