

Evaluer un centre de saisie

Elément déterminant (mais ils le sont finalement tous) dans la chaîne de traitement d'un don.

Indépendamment des aspects contractuels liant le prestataire au client, et les prestataires entre eux (en cas de sous-traitance), quelques questions à (se) poser, pour auditer ou comparer un prestataire :

Les flux et l'organisation générale

- Heure d'arrivée des courriers
- Organisation physique des circuits de documents
- Circuits de coursier : coursier interne, société de course extérieure ?, documents signés lors de la prise et de la restitution des plis ?
- Mise à plat, ouverture des plis
- Création des lots de saisie

La sécurité des processus, la protection des documents

- Lieu de stockage des documents et des chèques
- Traitement des espèces
- Coffre-fort
- Existence et utilisation d'un vestiaire, lieu de stockage des vêtements et sacs du personnel chargé de la mise à plat et des traitements
- Sécurité intrusion
- archivage des documents
- gestion des stocks

Les équipes

- Equipes chargée des opérations
 - + Mise à plat
 - + Saisie
- Quelle organisation en cas de forte activité

- Nombre d'heures intérim consommées durant les derniers exercices
- Evolution de quelques indicateurs de gestion RH (nombre de salariés, répartition par statut, âge moyen, sexe, salaire moyen, ancienneté)
- Critères de recrutement
- Formation des équipes

Les ressources techniques

- Machines utilisées (nombre et types, fiabilité, possibilité de remplacement)
- procédures d'archivage et de conservation des données
- protection contre l'incendie
- sécurité de l'alimentation électrique et de la climatisation
- risques physiques autre que l'incendie
- assurances informatiques et autres
- back-up
- plan de continuité d'activité

La gestion de la qualité

- Existence de guide de procédures
 - + informatique
 - + règles de mise à plat
- Reporting (tableaux, périodicité et mode de diffusion)
 - + indicateurs retenus, possibilité de croisement
 - + reporting interne
 - + reporting externe
- mode de traitement des incidents