

La gestion efficace des informations au sein de la Caisse Nationale des Assurances Sociales (CNAS) est essentielle pour assurer un service de qualité aux assurés. Ce chapitre se concentre sur le modèle conceptuel de communication et le graphe des flux d'information, qui illustrent les interactions entre les différentes entités internes et externes impliquées dans le processus de gestion. En cartographiant les flux d'information, nous visons à fournir une représentation claire des documents échangés, des processus en cours, et des relations interinstitutionnelles qui régissent le fonctionnement de la CNAS.

Nous commencerons par définir les symboles et les éléments clés utilisés dans le diagramme de flux, afin d'établir une compréhension commune des processus décrits. Ensuite, nous analyserons en détail les étapes du traitement des documents, tels que les ordonnances médicales et les bordereaux de dépôt, en mettant l'accent sur leur circulation entre les différents services. Enfin, nous discuterons des implications de ces flux d'information sur la transparence, l'efficacité opérationnelle et la satisfaction des usagers. Ce chapitre aspire à offrir une vision intégrée des mécanismes de communication au sein de la CNAS, tout en identifiant les opportunités d'amélioration