

Cartographie des processus des Organisations

Pour chaque cas :

- Dire de quel type de processus il s'agit
- Identifier le processus
- Trouver les acteurs
- Elaborer la première page de sa fiche processus

01

Dans une association gérant un centre de vacances, 6 mois avant le séjour, l'organisateur des centres de vacances « **Le temps des vacances** » crée le séjour.

Il saisit les caractéristiques du séjour, les périodes concernées par le séjour et le prix des périodes. Chaque période a son propre prix.

Une semaine plus tard, à l'aide des caractéristiques du séjour que lui a transmis l'organisateur, le secrétariat choisit un infographiste à qui il confie la conception de la maquette du bulletin d'inscription.

Quand le secrétariat reçoit les bulletins d'inscription réalisés par l'infographiste, il envoie les bulletins à tous les parents inscrits dans la base de données, en éditant des étiquettes.

En même temps, il insère des annonces publicitaires (comprenant un bulletin d'inscription) dans les journaux régionaux.

Les parents souhaitant inscrire leurs enfants renvoient le bulletin d'inscription rempli.

C'est l'organisateur qui vérifie alors s'il reste bien des places aux périodes souhaitées par les parents. Si ce n'est pas le cas, une lettre d'excuses est envoyée aux parents par l'organisateur.

S'il reste des places, il crée un dossier.

Toutes les semaines, grâce à la liste des inscriptions de la semaine transmise par l'organisateur, le service comptable calcule le prix à payer du centre de vacances pour les nouveaux inscrits de la semaine et leur envoie une demande de règlement.

Les parents envoient alors le règlement.

Dès réception du règlement, celui-ci est enregistré par le service comptable.

4 semaines avant le début du séjour, le secrétariat envoie une lettre informant les parents qu'une réunion a lieu pour qu'ils puissent découvrir les animateurs et leur poser les questions qu'ils souhaitent.

La lettre est identique pour tous les parents. Il suffit d'éditer un jeu d'étiquettes à partir des dossiers réglés transmis par le service comptable.

Une période correspond à un seul séjour.

02

La société **Billetoc** vend des billets de spectacles dans son unique agence de la rue de la république à Nancy. Pour le moment, la vente se fait au guichet.

Les producteurs proposent des spectacles au directeur de l'agence.

Le directeur choisit les spectacles qu'il va proposer à la vente dans son agence (à partir principalement du montant des commissions qu'il peut obtenir sur un spectacle).

Les écrans d'informations du public sont donc mis à jour dès qu'il a saisi toutes les informations concernant un spectacle.

Quand un client vient acheter des billets, le guichetier regarde s'il y a assez de places disponibles à la date demandée et dans la catégorie souhaitée.

Il peut lui faire une autre proposition pour une autre date ou pour une autre catégorie en cas de non disponibilité.

En cas de disponibilité, le guichetier indique au client le montant à régler.

Si le client accepte la proposition, le paiement s'effectue directement et les billets sont remis au client.

Dès qu'un spectacle est complet, le guichetier en informe le directeur d'agence qui met les écrans d'informations du public à jour.

Quelques renseignements complémentaires vous sont donnés : Tous les matins à 9 heures, le directeur d'agence décide quels sont les nouveaux spectacles mis en vente. Attention, comme un spectacle peut avoir lieu à plusieurs dates, le directeur peut mettre en vente seulement certaines dates du spectacle. Exemple : Jean-Jacques Goldman passe à St-Étienne le 15 juin et le 8 octobre. Le 20 février, le directeur ouvre à la vente le spectacle du 15 juin. Il ouvrira à la vente le spectacle du 8 octobre, le 7 avril. Dès que le guichetier prévient le directeur d'agence qu'un spectacle est complet, celui-ci le retire immédiatement de la vente et met à jour les écrans d'informations. Le prix du billet peut varier d'un jour à l'autre, c'est-à-dire qu'un même spectacle peut coûter 18 € le lundi 12/10 et 22 € le samedi 17/10.

Renseignements complémentaires : le guichetier ne peut rembourser des places. Si ce cas exceptionnel devait se produire, c'est le directeur qui s'en chargerait. De même, c'est le service guichet qui peut vendre des places.

03

L'entreprise **LAPOINTURE** possédait un magasin de chaussures pour petites et grandes pointures à Lyon. Son directeur Didier Fedou, a fermé son magasin et s'est lancé dans la vente par correspondance et devant le succès rencontré, souhaite informatiser le suivi des commandes clients.

Voici un extrait du dialogue engagé entre l'employé de la société chargé de l'informatisation (XXX) et M. Fedou.
XXX : Bonjour, expliquez-moi ce que vous faites quand vous recevez une commande d'un client ou d'une cliente.

M. Fedou : Cette commande ne peut être reçue que par téléphone. Quand nous recevons une commande, Christine | vérifie que le produit demandé est disponible et dans l'affirmative, elle crée un bon de commande.

XXX : Comment sont gérés vos stocks ?

M. Fedou : Avec le temps, j'ai fixé une quantité à commander dès que le niveau d'alerte est atteint. De plus quand je saisis une commande, je mets à jour la quantité en stock.

Ah oui ! J'ai deux quantités en stock :

- la quantité en stock « prévue » qui tient compte des commandes des clients non encore livrées et la quantité en stock réelle mise à jour quand le produit est expédié au client.

XXX : La commande est-elle envoyée directement ?

M. Fedou : Les commandes en express (mais les frais de port sont plus élevés !) sont traitées en priorité.

Une fois une commande enregistrée, elle est transmise au service comptabilité qui crée la facture et le bon de livraison.

Ceux-ci sont alors transmis à Yves qui est chargé des expéditions. Il envoie la facture avec le colis et conserve le bon de livraison.

XXX : Qui enregistre les règlements ?

M. Fedou : Quand nous recevons un chèque, c'est le service comptabilité qui l'enregistre.

XXX : Et si les chaussures ne conviennent pas au client ?

M. Fedou : Il nous renvoie le colis. C'est Yves (service réception expédition) qui s'occupe d'annuler la facture. Ah ! Je tiens à savoir combien de fois un client me renvoie un colis. C'est à Yves de mettre à jour cette donnée. Je tiens à vérifier s'il n'y a pas d'abus !

XXX : Comment les clients choisissent-ils les chaussures ?

M. Fedou : Tous les 6 mois, Christine (l'employée qui prend les commandes, service commercial) envoie un petit catalogue à tous nos clients.

XXX : Voudriez-vous connaître d'autres éléments ?

M. Fedou : Oui, j'aimerais savoir à tout moment où j'en suis avec une commande.

Est-ce que la facture a été créée ? Est-ce que le colis a été envoyé ? La facture a-t-elle été réglée ou bien annulée ?

XXX : Combien de temps souhaitez-vous conserver vos bons de commande ?

M. Fedou : Oh ! Jusqu'à la fin de l'exercice. Par contre les factures, je les garde 10 ans.

XXX : Combien êtes-vous chez Lapointure ?

M. Fedou : Pour le moment, trois ! Mais je compte passer à 15 employés d'ici un an. Yves s'occupe des réceptions de colis refusés et des envois de chaussures. Christine est chargée du service commercial et moi du service comptabilité.

04

Intervoyages est une société proposant des voyages.

Elle est implantée dans la plupart des grandes villes de France grâce à un réseau d'une centaine d'agences.

- Le processus d'ensemble est le suivant :

Quand un client vient réserver dans une agence d'Intervoyages, l'employé lui fait un certain nombre de propositions.

Si une proposition convient au client, celui-ci verse des arrhes (montant négocié avec l'employé).

L'employé lui remet alors un double de la feuille de réservation.

Le client versera 1 mois avant le voyage le complément.

En cas de non-paiement à la date indiquée, l'employé téléphonera au client.

Si le paiement n'intervient pas dans la semaine, la réservation est annulée.

Les arrhes ne seront pas remboursées.

Dès que le règlement est reçu, l'employé envoie au client le billet de voyage.

- Voici le détail des différentes étapes

Quand un client souhaite avoir des renseignements pour choisir un voyage, l'employé consulte la liste des voyages disponibles et les propose au client.

Il peut faire des sélections par rapport à la destination et à la période demandée.

- Si un client souhaite réserver un voyage, l'employé vérifie s'il a déjà été client chez Intervoyages afin de ne pas créer une nouvelle fiche client.

L'employé demande au client de lui verser des arrhes.

Une fois celles-ci versées, l'employé valide la réservation et donne un double au client.

De même, il a pris soin de vérifier que des places étaient encore disponibles pour le voyage choisi.

- Quand l'agence de tourisme reçoit un règlement, il est immédiatement enregistré.

La réservation est alors réglée (la donnée État réservation prend la valeur « Réglée » dans l'entité Réservation).

- Tous les matins, grâce à la mise à jour de la donnée. État réservation (valeur « réglée »), l'agence crée et envoie les billets de voyage aux clients qui ont réglé.

La réservation est alors considérée comme envoyée.

- Tous les jours à 14 h, il faut vérifier si des réservations n'ont pas été réglées alors que la date de limite de paiement est atteinte.

Si c'est le cas, il faut appeler le client pour lui rappeler qu'il doit payer dans la semaine.

- Tous les jours à 17 h, les réservations non réglées et dont la date limite de paiement est dépassée depuis une semaine sont recherchées par la personne en charge de l'activité Suivi des règlements.

La liste obtenue est transmise alors au siège social.

L'activité Annulation des réservations est en effet centralisée à Paris.

- Dès réception d'une réservation à annuler, une lettre d'annulation est éditée à Paris et envoyée immédiatement chez le client.

05

Nous sommes dans l'entreprise **NIKA**, chaîne de magasins spécialisés dans la vente de matériel hi-fi.

• Quand un client s'adresse à un vendeur et lui dit qu'il souhaite acheter une chaîne Hi-fi (par exemple), celui-ci vérifie sur ordinateur si l'article est disponible. Si ce n'est pas le cas, le vendeur informe le client de l'indisponibilité du matériel souhaité ; sinon le vendeur remplit un bon de commande avec les références de l'article et le prix à payer. Le client peut bien sûr acheter plusieurs produits différents.

Il lui est possible de négocier une remise avec le vendeur.

Celle-ci ne peut excéder 3 % du montant total et est à la libre discrétion du vendeur.

Quand le bon de commande est créé, le stock est mis à jour.

• Le client doit alors se présenter à la caisse, muni de ce bon de commande.

Une fois le montant à payer réglé, la caissière lui remet une facture (le n° facture est égal au n° commande).

Elle envoie alors un bon de livraison au rayon « retrait des articles » pour que l'article soit destocké.

• Le client se présente alors au rayon « retrait des articles » et présente la facture.

Un employé tamponne la facture : « livré » et remet les articles achetés au client.

• Tous les soirs, les articles réservés, mais dont la commande n'a pas été réglée, sont remis en stock. Ceci est fait par le service comptabilité qui indique au rayon Remise des articles les articles à restocker.

Cela arrive quand un client se ravise entre le moment où la commande est créée et le moment où il se présente] à la caisse.

Les commandes non facturées sont supprimées.

Quelques renseignements complémentaires :

C'est le service comptabilité qui met à jour les CA des vendeurs (non traité dans l'exercice).

C'est lui aussi qui supprimera de la base de données les clients qui n'ont pas passé de commande depuis 3 ans.