

Le diagramme d'activité

Le fonctionnement d'un distributeur de billets

NIVEAU Moyen

Décrire le fonctionnement d'un distributeur de billets. Le client introduit sa carte dont la validité est immédiatement vérifiée. Il est ensuite invité à saisir le code de la carte. Après trois tentatives infructueuses, la carte est avalée. Sinon le client peut indiquer le montant qu'il désire retirer, le solde de son compte bancaire est alors consulté pour s'assurer que le retrait est possible. En cas de solde insuffisant, le client en est informé et peut alors saisir un montant inférieur. Si le solde du compte est suffisant, le distributeur restitue la carte et délivre alors les billets accompagnés d'un reçu.

Check-in Aéroport

NIVEAU Moyen

On vous demande de modéliser le processus d'enregistrement (check-in) d'un passager d'un vol. Afin de pouvoir donner le ticket d'embarquement au passager, le réceptionniste commence par vérifier sa réservation. Si la réservation est incorrecte, le réceptionniste refuse l'enregistrement du passager et renvoi le client vers son agence de voyage. Si la réservation est correcte, le réceptionniste imprime le ticket d'embarquement. Dans le cas où le passager disposerait de bagages, le réceptionniste, s'occupe de l'enregistrement des bagages pendant l'impression du ticket. Avant d'enregistrer les bagages à proprement parlé, le poids de ceux-ci est vérifié. S'il dépasse le poids autorisé, le réceptionniste facture une majoration. Une fois le poids vérifié, les bagages sont enregistrés dans le système. Finalement, une fois l'impression terminée et les bagages enregistrés, le réceptionniste donne le ticket d'embarquement au passager. On vous demande de ne modéliser que les actions du réceptionniste (ne considérez pas le passager).

Gestion des sinistres dans une compagnie d'assurance

NIVEAU Difficile

Les déclarations de sinistres peuvent soit provenir directement de l'assuré, soit provenir d'un bureau de courtage agissant comme intermédiaire entre le client et la compagnie.

Une déclaration de sinistre provenant directement d'un client est prise en charge par un employé du service de gestion des sinistres qui procède à la vérification de la couverture : il vérifie s'il existe dans le système une police souscrite par ce client et couvrant le risque décrit par le sinistre. Si le sinistre n'est pas couvert, il retourne la déclaration au client accompagnée d'une lettre explicative. S'il est couvert, l'employé enregistre le sinistre dans le S.I.

Une déclaration provenant d'un bureau de courtage n'est pas vérifiée au sein de la compagnie (le bureau de courtage s'en est chargé), elle est directement enregistrée.

Les déclarations qui ont été enregistrées restent sur le bureau de l'employé, jusqu'au moment où elles sont prises en charge par un adjoint au directeur. Cette prise en charge a lieu à 10h, 12h, 15h et 16h30. L'adjoint du directeur analyse la déclaration et décide sur base de

l'appréciation des responsabilités d'indemniser le client ou de demander la contribution du service d'expertise.

Dans le premier cas (indemnisation du client), il transmet au client, pour approbation, une lettre lui annonçant le montant de l'indemnisation qui lui sera octroyée. Si la réponse du client qu'il reçoit en retour est favorable, il transmet au service financier, une demande d'indemnisation indiquant le montant de l'indemnisation à transmettre au client. La déclaration de sinistre correspondante et la réponse favorable du client sont transmises en fin de journée au service de classement qui les rangera dans le dossier du client. Si la réponse du client est défavorable, l'adjoint constitue un dossier comprenant la déclaration d'accident et la lettre du client. Le dossier sera transmis au directeur qui se chargera du litige.

Dans le second cas (intervention du service d'expertise), la déclaration de sinistre est reproduite en 3 exemplaires : l'un est conservé par l'adjoint du directeur, un exemplaire (l'original) est transmis au directeur et deux exemplaires sont transmis au service d'expertise qui se chargera de la poursuite de la procédure.

Au service financier, un employé est chargé du traitement des demandes d'indemnisation. Lorsqu'il reçoit une demande d'indemnisation, cet employé met à jour, à l'aide d'un terminal; les informations relatives au sinistre concerné : il indique le montant payé par la compagnie. Cette opération met également à jour le fichier des indemnisations à effectuer : sur base des informations relatives au client et au sinistre une nouvelle opération d'indemnisation est enregistrée. Ce fichier des indemnisations subit un traitement automatique à 12h et 16H ou dès que 10 opérations d'indemnisation y ont été enregistrées. Ce traitement consiste à produire un listing reprenant, pour chaque client, le montant qui lui est dû et à supprimer le contenu du fichier. Sur base de ce listing, un employé du service financier rédige les chèques correspondants qui sont transmis, pour signature, à l'adjoint au directeur. Les chèques signés sont envoyés aux clients.

Permis de conduire

NIVEAU Difficile

Le Moniteur belge publié le 13 décembre 2013 publiait un Arrêté royal modifiant la procédure pour obtenir un permis B (voiture) à partir du 3 février 2014. En voici les principales modalités :

Retour en école de conduite après deux échecs à l'examen théorique

Obligation de suivre une formation théorique en école de conduite lorsque le candidat au permis de conduire B a échoué deux fois à l'examen théorique.

Permis de conduire provisoire B avec ou sans guide

Après l'obtention du permis théorique, le candidat doit choisir un type de permis de conduire provisoire :

- Permis de conduire provisoire B sans guide (validité : 18 mois)
- Permis de conduire provisoire B avec guide (validité : 36 mois)

En cas de dépassement de la date de validité, le candidat devra présenter un stage de 6 heures de conduite en école de conduite pour pouvoir présenter l'examen pratique.

Présenter l'examen pratique

- L'examen pratique ne peut être présenté que si le candidat
 - possède son permis provisoire depuis au moins 3 mois ;
 - a réussi l'examen théorique depuis moins de 3 ans.
- Si le permis provisoire est périmé, obligation de présenter un certificat d'enseignement pratique délivré par une école de conduite attestant du suivi de min. 6 heures de cours.
- Le candidat qui échoue deux fois à l'examen ne peut se représenter qu'après 6 heures de pratique en école de conduite (et ce pour chaque tentative).

L'expiration de la durée de validité de l'examen théorique implique l'annulation de la procédure. Le cas échéant, le candidat désirant obtenir son permis de conduire devra recommencer l'entièreté de la procédure.