

## Lexique des formes de niveau 2

### RÔLE INTERNE

RÔLE INT.

Acteur à qui on confie différentes tâches en fonction d'une qualification et d'une compétence. Par exemple : Secrétaire, Commercial, Responsable Commercial, Chef de Projet...

### RÔLE EXTERNE

RÔLE EXT.

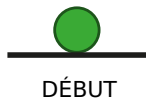
Acteur externe à l'entreprise qui prend part à la réalisation de la procédure. Par exemple : Client, Fournisseur, Banque...

### UNITÉ

UNITÉ

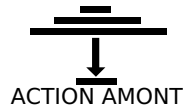
Unité est un regroupement homogène de différents rôles. Par exemple : Service Qualité, Service Achat...

### DÉBUT



La forme début de la procédure est l'évènement déclencheur aléatoire ou événementiel d'une procédure ou une information provenant d'une entité externe. Elle peut être positionnée au début de la procédure ou constituer une entrée pendant le déroulement de la procédure. Par exemple : Appel téléphonique d'un client, Signalement d'une anomalie...

### ACTION AMONT



Une action amont peut être un Processus (niveau 1) ou une Procédure (niveau 2) ou une instruction de travail (niveau 3) qui représente un élément d'entrée dans la procédure actuelle par la transmission d'une information. Par exemple : "Rechercher un candidat" déclenchera la procédure "Recruter un candidat".

### INSTRUCTION

INSTRUCTION

Une instruction représente une action à réaliser au sein de la procédure. Cette forme peut être liée à une instruction de travail (niveau 3) ou un Document (si l'instruction prend la forme d'un document externe). Le mode infinitif est généralement utilisé pour sa description ex : Signer le contrat, Faire le devis, Prioriser les formations, Traiter la requête...

### SOUS-PROCÉDURE

SS-PROCÉDURE

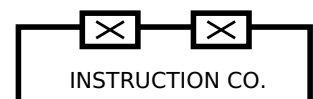
La Sous-Procédure permet d'imbriquer des procédures. Cette forme peut être liée à des procédures existantes (niveau 2). Par exemple, la procédure "Recruter un candidat" peut inclure une sous-procédure "Valider une candidature".

### MACRO INSTRUCTION

M. INSTRUCTION

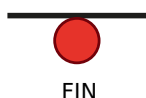
La Macro-Instruction est un regroupement d'instructions réalisées par un même rôle. Cette forme peut contenir des instructions alternatives ou séquentielles. Par défaut, les instructions glissées dans la macro-instruction sont alternatives.

### INSTRUCTION COLLABORATIVE



L'Instruction Collaborative est une instruction réalisée par plusieurs rôles en même temps. Les responsabilités sont définies pour chaque utilisateur via les pastilles. Par exemple : Sélectionner un fournisseur, Examiner les projets... Cette forme peut être liée uniquement à des procédures (niveau 2).

### FIN



La forme fin de la procédure est utilisée pour terminer une procédure ou pour indiquer une fin pendant le déroulement de la procédure.

### ACTION AVAL



Une action aval peut être un Processus (niveau 1) ou une Procédure (niveau 2) ou une Instruction de travail (niveau 3) qui représente un élément de sortie dans la procédure actuelle par la transmission d'une information.

### MOYEN



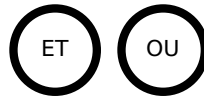
Moyen matériel, logiciel,... nécessaire à la réalisation d'une instruction. Par exemple : Ordinateur, Excel...

## DOCUMENT



Document nécessaire à la réalisation d'une instruction. Par exemple : Norme ISO 9001, Modèle de contrat...

## ET/OU



Opérateurs logiques permettant d'indiquer comment sont traitées les informations qui entrent ou qui sortent d'une instruction.

## RÔLE DE DESTINATION OU PROVENANCE



Utilisé en complément des formes Action Amont/Aval et Début/Fin, le rôle destination/provenance indique quel est le rôle qui réalise l'action ou qui est destinataire d'une information. Il peut être un rôle interne, externe ou une unité.

## PANIER



Flux d'information qui permet de spécifier l'interface qui existe entre les différentes actions de la procédure. Par exemple : Demande d'information, appel d'offres émis, mail de commande reçu...

## INDICATEUR DE CONTRAINTES



Une instruction ou une sous procédure peut se voir accoler un indicateur de contrainte (délai, quantité ou coût) qui permettra de signifier qu'il existe une limite, une règle à vérifier lors de l'exécution de ce processus. Par exemple : Envoyer la facture en moins de 24h.

## INDICATEURS DE CONTRÔLES



Une instruction ou une sous procédure ou une procédure peut se voir accoler un indicateur de contrôle (Hygiène, environnement, qualité, sécurité, réglementaire) qui indique qu'il est nécessaire d'effectuer un contrôle particulier dans le cadre de l'exécution de ce processus.

## COMMENTAIRES

1. Après trois cycles d'inactivité le système produit un BI de résiliation.
2. A la demande du client l'accueil établit le BI de résiliation et le transmet au recouvrement pour exécution.
3. Le Recouvrement procède dans l'ordre au relever d'index, à la coupure de fluide et à la dépose du compteur.  
Il renseigne le BI de résiliation.
4. Le compteur déposé est remis au magasin et déchargé sur le registre.
5. Le chef de centre valide dans le système les informations du BI.
6. La Facturation établit la fiche de redressement qui va permettre l'arrêt du compte.
7. Le chef de centre signe la fiche de redressement pour autoriser la saisie dans le SI de l'arrêt de compte.
8. La Facturation sur la base de la fiche signée saisit les informations d'arrêt de compte.
9. Si le redressement concerne une facture groupée, le SI stocke le redressement pour en tenir compte à la prochaine édition des factures groupées  
Si le redressement concerne une facture individuelle une nouvelle facture est éditée
10. La Facturation s'assure de la distribution de la facture AC au client



*Procédure*  
**Résiliation Contrat BT**

**Applicable**

Ref: 016A\_Res\_cntr\_bt

Modifié le  
06/03/2017

**PROPRIÉTÉS**

Objet	Cette procédure encadre les actions en cas de résiliation du contrat d'abonnement
Domaine d'application	DC, DISI, DFC
Type	Processus
Version	1.0
Statut	Applicable
Modifié le	06/03/2017
Auteur	CHEIGUER Sidi Mohamed
Pilote	Sidi Mohamed Abdelfettah



Procédure  
**Résiliation Contrat BT**

**Applicable**

Ref: 016A\_Res\_cntr\_bt

Modifié le  
06/03/2017

## INTERACTIONS

### Graphes parents

Le graphe n'a pas de liaison hiérarchique ascendante avec d'autres graphes.

### Graphe fils

Le graphe n'a pas de liaison hiérarchique descendante avec d'autres graphes.

### Données d'entrée

Quoi?	Quel élément déclencheur?	Par Qui?
Demande de resiliation	Début	Client BT
BI de resiliation Systeme	Abonné inactif 3 cycles	-

### Données de sortie

Quoi?	Quel élément de sortie?	Vers Qui?
Compteur decharge	Fin	Magasinier
Facture AC	Fin	Client BT

### Rôles

Rôle	Type
Chef Centre	Interne
Accueil	Interne
Recouvrement	Interne
Facturation	Interne
Magasinier	Interne
D.I.S.I	Unité

### Documents

Document	Action liée	Pilote
BI de resiliation	Etablir BI de resiliation	-
Fiche de redressement	Etablir fiche de redressement	-

### Moyens



*Procédure*  
**Résiliation Contrat BT**

**Applicable**

Ref: 016A\_Res\_cntr\_bt

Modifié le  
06/03/2017

Moyen	Action liée
Registre Magasin	Decharger le compteur
SI	Valider les données BI
SI	Saisir Arrêt de compte



Procédure  
**Résiliation Contrat BT**

**Applicable**

Ref: 016A\_Res\_cntr\_bt

Modifié le  
06/03/2017

**ACTEURS**

Fonction	Nom
Auteur	CHEIGUER Sidi Mohamed
Verificateur	Comité de pilotage SOMELEC
Approbateur	Comité de pilotage SOMELEC
Publicateur	Comité de pilotage SOMELEC
Pilote	Sidi Mohamed Abdelfettah
Visualisateur	Comité de pilotage SOMELEC



## JOURNAL

Action	Acteurs	Date	Commentaires
publié		20/02/2016	
publié par	SOMELEC Comité de pilotage	20/02/2016	
approuvé		20/02/2016	
approuvé par	SOMELEC Comité de pilotage	20/02/2016	Commentaires intégrés conformément aux recommandations du COPIL
vérifié		20/02/2016	
vérifié par	SOMELEC Comité de pilotage	20/02/2016	Commentaires intégrés conformément aux recommandations du COPIL
Envoyé en validation	Moustapha Cheiguer	20/02/2016	Envoyé en validation par Moustapha Cheiguer à la place de Sidi Mohamed CHEIGUER.
Refusé	Moustapha Cheiguer	20/02/2016	Intégration commentaires. Refusé par Moustapha Cheiguer à la place de SOMELEC Comité de pilotage.
Envoyé en validation	Amina Jiddou	17/02/2016	Envoyé en validation par Amina Jiddou à la place de Sidi Mohamed CHEIGUER.
Refusé	Moustapha Cheiguer	17/02/2016	Copil. Refusé par Moustapha Cheiguer à la place de Abdelfettah Sidi Mohamed.
approuvé par	Mamadou Thiam	19/01/2016	
vérifié		19/01/2016	
vérifié par	Mohamed Lebatt	19/01/2016	
Envoyé en validation	Moustapha Cheiguer	19/01/2016	Envoyé en validation par Moustapha Cheiguer à la place de Sidi Mohamed CHEIGUER.
Refusé	Moustapha Cheiguer	19/01/2016	Prise en compte des remarques DC avant validation. Refusé par Moustapha Cheiguer à la place de Abdelfettah Sidi Mohamed.
Envoyé en validation	Moustapha Cheiguer	17/01/2016	Envoyé en validation par Moustapha Cheiguer à la place de Sidi Mohamed CHEIGUER.
Refusé	Moustapha Cheiguer	17/01/2016	Modifier les droits de verification
vérifié par	Mamadou Thiam	13/01/2016	
Envoyé en validation	Sidi Mohamed CHEIGUER	25/11/2015	
Refusé	Sidi Mohamed CHEIGUER	25/11/2015	Ajout des membres du Comité de pilotage
Envoyé en validation	Sidi Mohamed CHEIGUER	20/11/2015	
Refusé	Sidi Mohamed CHEIGUER	20/11/2015	correction nom



Procédure  
**Résiliation Contrat BT**

**Applicable**

Ref: 016A\_Res\_cntr\_bt

Modifié le  
06/03/2017

Action	Acteurs	Date	Commentaires
Envoyé en validation	Sidi Mohamed CHEIGUER	19/11/2015	
Pilote assigné	Abdelfettah Sidi Mohamed	19/11/2015	Pilote Abdelfettah Sidi Mohamed réassigné par Sidi Mohamed CHEIGUER
créé	Sidi Mohamed CHEIGUER	17/09/2015	



*Procédure*  
**Résiliation Contrat BT**

**Applicable**

Ref: 016A\_Res\_cntr\_bt

Modifié le  
06/03/2017

**LISTE DES VERSIONS**

Version	Statut	Publié le	Archivé le	Nouveautés de la version
1.0	Applicable	20/02/2016		