

TD Evénement-résultat Modélisation d'un processus

Exercice n°1: Le cas QUILOU

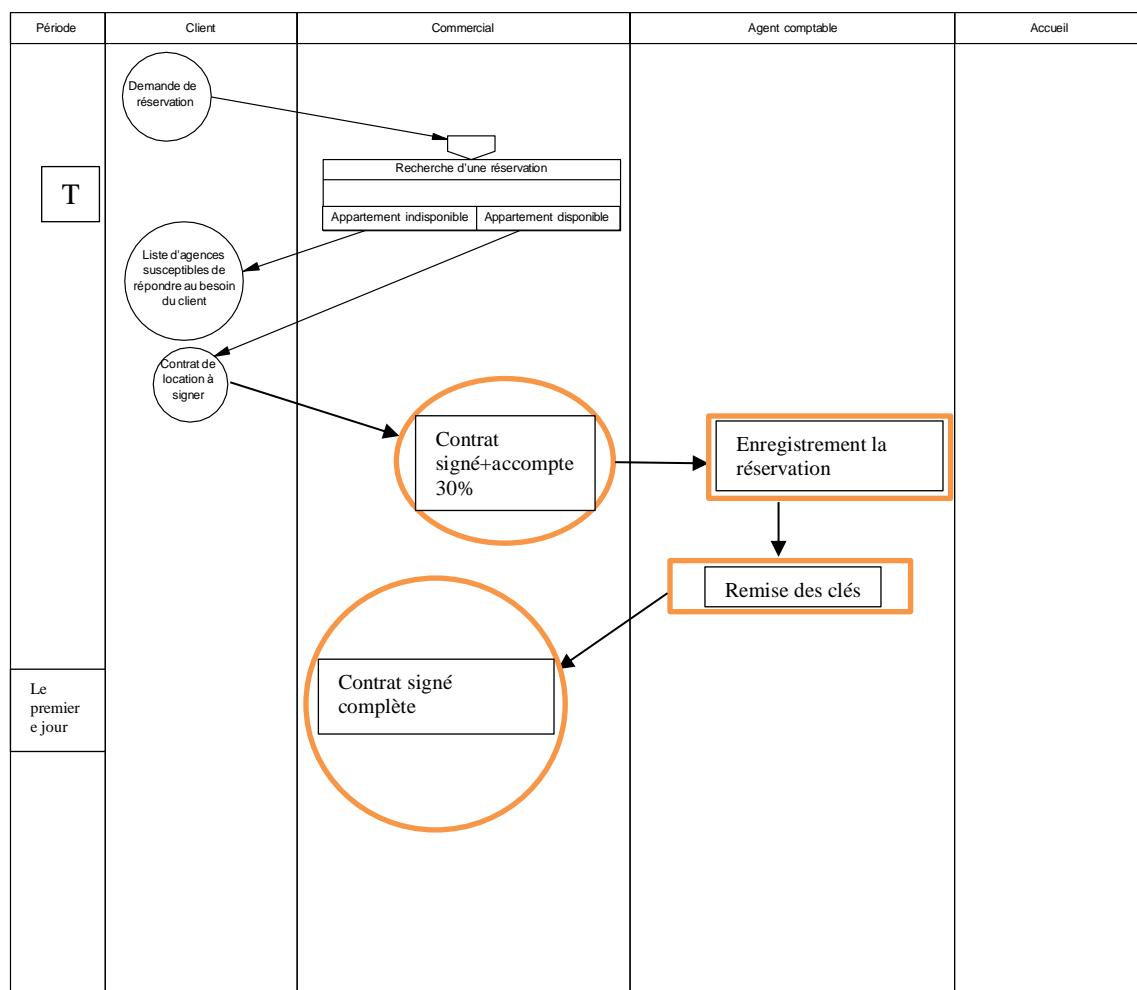
L'agence immobilière QUILOU gère la location de son parc immobilier.

Le processus de location d'un appartement se présente ainsi :

Une personne intéressée par la location d'un appartement s'adresse à un commercial de QUILOU : s'il existe un appartement disponible et répondant aux critères spécifiés par le client alors le contrat de location lui est remis.

Le client doit retourner le contrat de location signé et accompagné d'un acompte de 30 %. Dès réception de ces documents, l'agent comptable enregistre la réservation. Le premier jour de location, le client reçoit les clefs en échange du solde de la location

Complétez le schéma événement-résultat ci-dessous afin qu'il représente le processus qui vient d'être décrit :



Système d'information et Organisation

La représentation des activités de l'organisation

Exercice n°2: Le cas KUIKSIVEUR

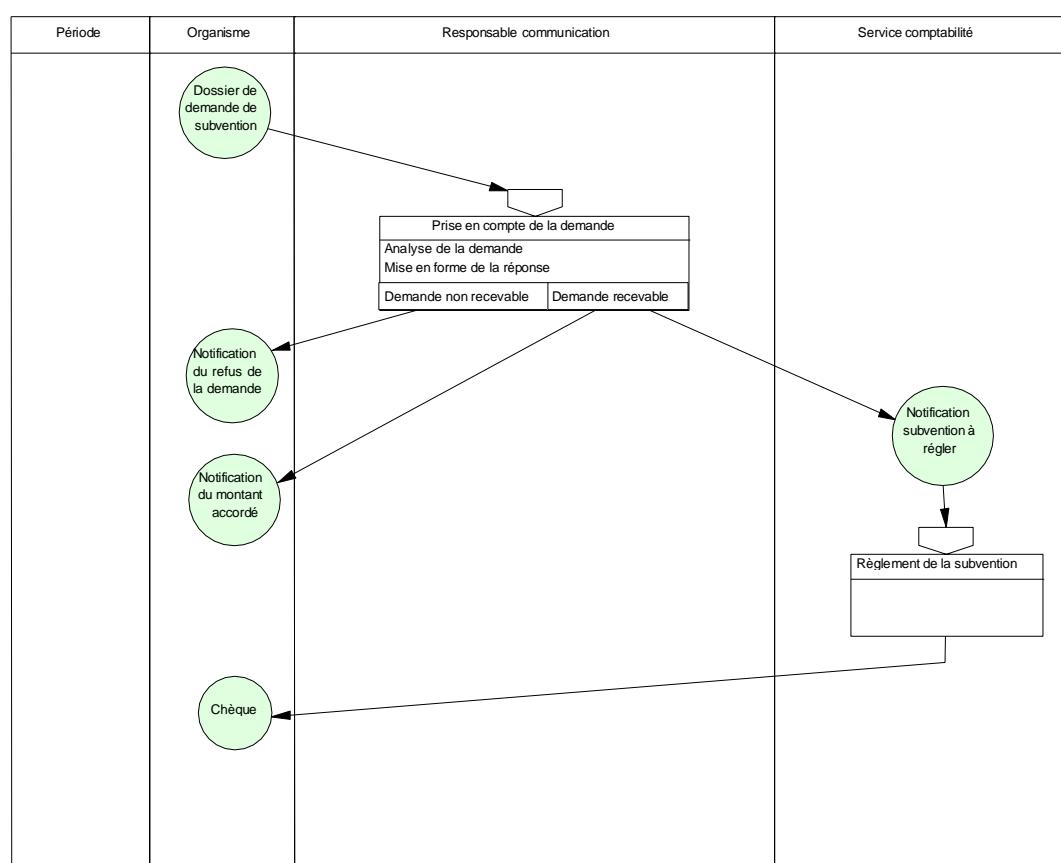
La société KUIKSIVEUR subventionne les événements organisés par les écoles et les clubs de sports de glisse (Surf, Planche à voile, bodyboard ...).

Actuellement, le processus de gestion des subventions se présente ainsi :

Toute demande émanant d'une école ou d'un club est étudiée par le responsable du service communication. Ce dernier lui fait part de sa décision par courrier ; en cas de réponse positive, le montant à verser est indiqué sur le courrier.

Le responsable du service communication transmet alors au service comptabilité les informations nécessaires au règlement de la subvention accordée (caractéristiques de l'organisme et montant accordé)

Le schéma événement-résultat ci-dessous représente le processus qui vient d'être décrit :



Le nombre des demandes de subvention est en augmentation constante : actuellement, le responsable du service communication gère en moyenne 20 demandes par semaine.

Système d'information et Organisation

La représentation des activités de l'organisation

Le fonctionnement actuel pose de nombreux problèmes :

- Chaque organisme envoie une demande selon un formalisme qui lui est propre
- Les écoles et les clubs se plaignent des décisions trop arbitraires relatives à leurs demandes
- Le responsable du service communication oublie parfois de transmettre les informations nécessaires sur les demandes acceptées au service comptabilité, les organismes peuvent donc recevoir le règlement de la subvention bien après avoir reçu le courrier contenant le montant qui leur est octroyé.
- La direction n'a aucun moyen de consulter le taux de refus ou d'acceptation des demandes

La direction souhaite modifier le processus de gestion des subventions de la manière suivante :

Pour obtenir une subvention, chaque organisme devra remplir un dossier de demande de subvention qui est à retirer auprès de la secrétaire du service communication. Le détail de l'événement à subventionner ainsi que le bilan de l'année précédente doivent être joints au dossier.

Lorsque la secrétaire du service communication reçoit un dossier de demande de subvention d'un organisme, elle enregistre les informations figurant sur le dossier et scanne les pièces jointes au dossier. Si le dossier est incomplet, une demande de complément d'informations est envoyée à l'organisme demandeur.

Si le dossier n'a pas été complété dans le mois qui suit l'envoi du courrier de demande de complément d'informations, l'organisme reçoit un mail notifiant que sa demande ne sera pas prise en compte.

La direction souhaite que l'étude des demandes de subvention soit collégiale : pour cela une commission se réunit le vendredi de chaque quinzaine pour statuer sur les dossiers de demandes de subventions ; seuls les dossiers dûment complétés sont étudiés. La décision prise est enregistrée après l'étude de chaque dossier.

Le lundi matin, le service comptabilité procède au virement bancaire des subventions accordées pour chaque dossier accepté et transmet à l'organisme concerné le courrier l'informant de l'accord de la subvention.

- 1) Lister les différents dysfonctionnements du processus actuel et pour chacun d'entre eux, indiquez quelle décision a été prise pour y remédier

dysfonctionnements du processus actuel	décision a été prise pour y remédier
Chaque organisme envoie une demande selon un formalisme qui lui est propre (pas de modèle unique).	Mise en place d'un dossier de demande de subvention standardisé, à retirer auprès de la secrétaire du service communication
Les décisions sont jugées trop arbitraires par les écoles et les clubs.	L'étude des demandes devient collégiale : création d'une commission qui se réunit tous les vendredis de quinzaine pour statuer sur les dossiers.

Système d'information et Organisation

La représentation des activités de l'organisation

Le responsable du service communication oublie parfois de transmettre les informations au service comptabilité, ce qui retarde les paiements.	La secrétaire enregistre toutes les informations dans le système et transmet automatiquement les données nécessaires au service comptabilité ; le processus devient plus fiable et suivi.
La direction n'a aucun moyen de connaître le taux de refus ou d'acceptation des demandes.	Les informations sont enregistrées dans le système d'information, permettant à la direction de consulter les statistiques de suivi (acceptations / refus).

- 2) Vous disposez en annexe 1 du schéma événement-résultat représentant le nouveau processus de gestion des subventions. Ce schéma est incomplet. Veuillez le compléter pour intégrer les modifications souhaitées.

Système d'information et Organisation

La représentation des activités de l'organisation

ANNEXE 1 : Schéma du processus à compléter

