

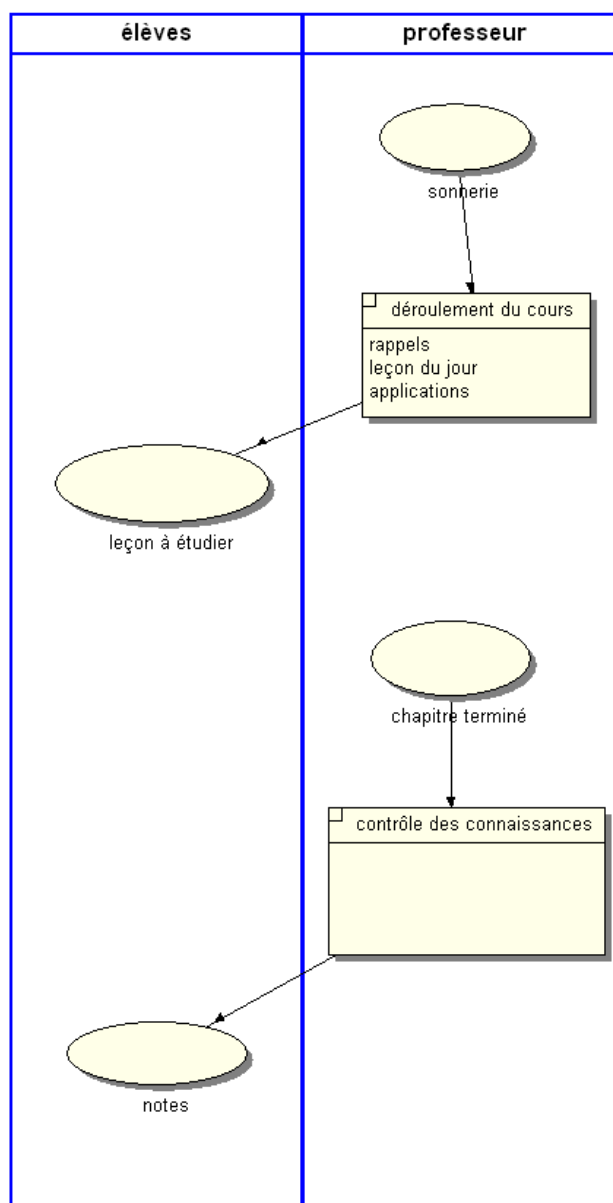
Etude de 3 processus à travers 3 exemples :

- 1. Formation des élèves : processus métier
- 2. Mise en place des comptes réseau au lycée : processus support.
- 3. Gestion des absences au lycée : processus support

Exemple 1 : processus de formation des élèves.

domaine d'étude = enseignement au lycée

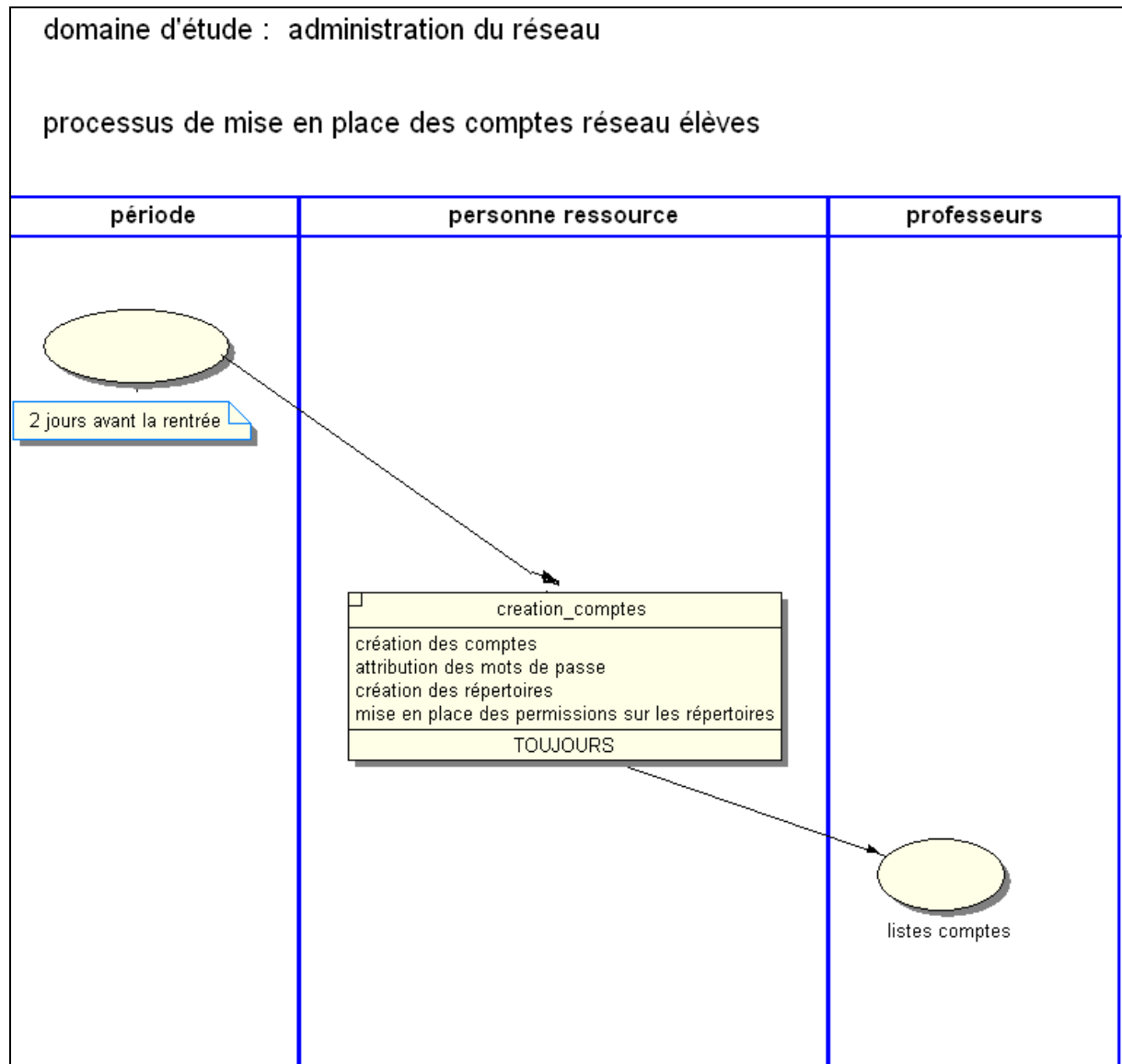
Processus de formation des élèves



Questions :

1. Ce schéma représente 2 activités principales de l'enseignement. Lesquelles ?
Déroulement des cours + contrôle des connaissances
2. Quel est le formalisme utilisé ? Chaque activité est symbolisée par un rectangle.
3. Citer les tâches (opérations) de l'activité « déroulement du cours »
rappels, leçon du jour, applications.
4. Qu'est-ce qui déclenchent ces activités ? Sonnerie pour l'activité « Déroulement des cours », chapitre terminé pour l'activité « contrôle des connaissances »
5. Quel est le formalisme employé ? On utilise des ellipses munies d'une flèche qui pointe sur l'activité
6. Quels en sont les résultats ? Leçon à étudier Sonnerie pour l'activité « Déroulement des cours », notes pour l'activité « contrôle des connaissances ».
7. Quel est le formalisme employé ? On utilise des ellipses munies d'une flèche qui pointe sur le résultat.
8. Il y a 2 acteurs dans ce processus. Lesquels ? Professeur et élèves
9. Quel est l'acteur qui reçoit un service ? est-il interne ou externe à l'organisation ?
élève. C'est un acteur externe à l'organisation
10. Quel est l'acteur qui rend un service ? professeur

Exemple 2 : Processus de mise en place des comptes réseau élèves



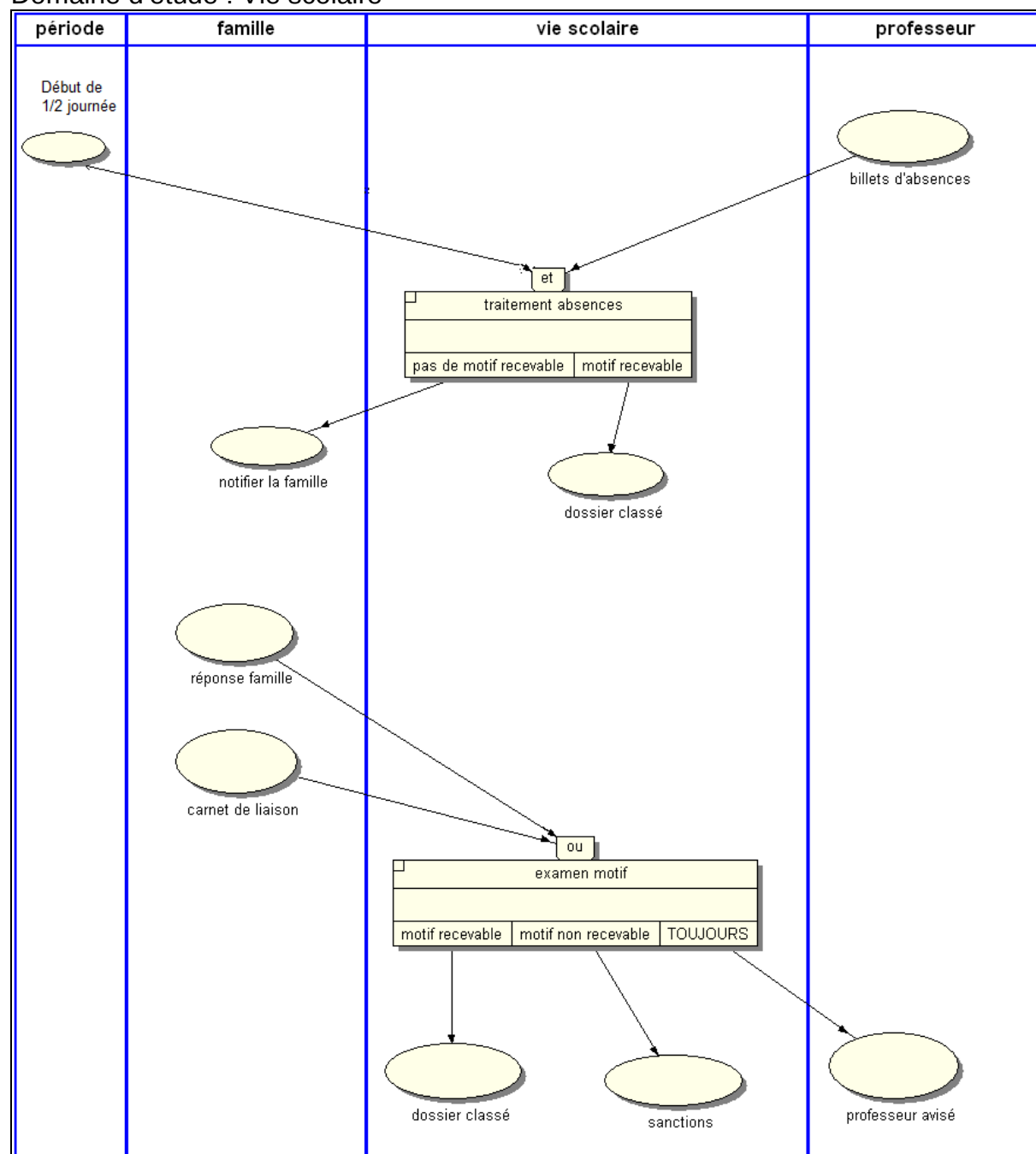
Questions :

11. Quel est le processus représenté ? le processus représenté est « mise à disposition des comptes réseau ».
12. Quel est le formalisme utilisé ? Un schéma evenement / résultat
13. Qu'est-ce qui déclenche l'activité « création de comptes » ? Un événement temporel : Une échéance : 2 jours avant la rentrée.

14. Quel est le résultat de cette activité ? Des listes de comptes pour la connexion au réseau.
15. Quels sont les acteurs de ce processus ? la personne ressource et les professeurs.
16. Quel est l'acteur qui reçoit un service ? est-il interne ou externe à l'organisation ?
est-il interne ou externe au processus ? l'acteur qui reçoit le service : les professeurs. Ce sont des acteurs internes à l'organisation. Ce sont des acteurs externes au domaine d'étude.
17. Quel est l'acteur qui rend un service ? est-il interne ou externe à l'organisation ?
est-il interne ou externe au processus ? l'acteur qui rend un service personne ressource. C'est un acteur interne à l'organisation. C'est un acteur externe au domaine d'étude.
18. Sachant que les listes de comptes sont fournies sur papier aux professeurs, compléter la liste des opérations du schéma. Il faut ajouter 'impression des listes' dans la liste des tâches de l'activité 'création des comptes'.

Exemple 3 : Processus de gestion des absences.

Domaine d'étude : Vie scolaire



Questions :

19. Citez l(es)'événement(s) déclencheur de ce processus.

Événement 1 = début de ½ journée

Événement 2 = tenue des billets d'absence par le prof.

20. Citez tous les événements déclencheurs de ce processus.

Événement 1 = début de ½ journée

Événement 2 = tenue des billets d'absence par le prof.

Événement 3 = Réponse de la famille

Événement 4 = L'élève apporte son carnet de liaison.

21. Justifiez les règles de synchronisation entre ces événements en citant l'opérateur de synchronisation

Événement 1 = début de ½ journée

Événement 2 = tenue des billets d'absence par le prof.

Ces 2 événements doivent se produire pour qu'il y ait traitement des absences.

Il y a ici une REGLE DE SYNCHRONISATION de type ET.

Événement 3 = Réponse de la famille

Événement 4 = L'élève apporte son carnet de liaison.

L'un de ces 2 événements doit se produire pour déclencher l'activité « examen motif ».

Il y a une autre REGLE DE SYNCHRONISATION de type OU.

22. Citez tous les événements résultats

Notification à la famille

Classement du dossier

Sanctions

Avis au professeur

23. Expliquez la règle d'émission des 2 événements résultats de l'activité « traitement absences »

Ils correspondent à une alternative : soit l'élève a un motif recevable, soit il n'en pas.

24. Expliquez la règle d'émission des 3 événements résultats dans l'activité « examen motif »

Ils correspondent à une alternative : soit le motif est recevable, soit il ne l'est pas ; et une obligation : aviser le professeur.

Questions de synthèse :

25. Quel est le métier de l'organisation lycée ?

Former des élèves

DEFINITIONS A RETENIR

Un processus métier :

délivre un bien ou un service au client ou à l'utilisateur (s'il s'agit d'une administration) externe à l'organisation. Ce type de processus est au cœur du métier du domaine d'étude.

Un processus support :

permet le bon déroulement des processus « métier ». Ce type de processus n'est pas au cœur du métier du domaine d'étude.

26. En fonction de ces 2 définitions, qualifiez les processus précédents.

Processus	Métier	Support
Le processus de 'diffusion des connaissances'.	X	
Le processus de 'gestion des absences'.		X
Le processus de 'mise à disposition des comptes réseau'.		X

27. Quel est l'intérêt de la distinction processus métier/processus support ?

Cela permet de repérer les activités à sous-traiter éventuellement.

28. **QQQ** Quel est l'intérêt de ce type de représentation ?

Cette représentation permet de :

- Recenser les activités qui permettent de satisfaire les besoins des clients de l'organisation, qu'ils soient internes ou externes.
- Contrôler, vérifier la bonne coordination des ces activités.
- Repérer éventuellement les dysfonctionnements et les corriger.
- Communiquer le fonctionnement de l'organisation à des nouveaux.