

Série TD N° 2

Questions pour les exercices 01, 02, et 03

A. Classez chaque activité dans l'une des catégories de processus suivantes :

- Processus Métier
- Processus de Support
- Processus de Pilotage

B. Expliquez brièvement pourquoi avez-vous classé chacune des activités dans une des catégories.

C. Proposez un autre exemple d'activité pour chacune des catégories de processus.

Exercice 01 :

Une clinique privée offre des services médicaux aux patients. Pour fonctionner correctement, plusieurs activités sont réalisées quotidiennement. Voici une liste d'activités observées dans la clinique :

1. Accueillir les patients et enregistrer leurs informations.
2. Réaliser les consultations médicales.
3. Décider des orientations stratégiques de la clinique pour les 5 prochaines années.
4. Gérer la comptabilité et la facturation.
5. Élaborer le planning des médecins.
6. Définir les objectifs annuels de la clinique.
7. Assurer la maintenance du système informatique.
8. Réaliser des analyses médicales au laboratoire.
9. Gérer le recrutement du personnel médical.
10. Suivre la satisfaction des patients et analyser les performances.

Exercice 02 :

L'entreprise GMC Motors conçoit, fabrique et vend des vélos électriques haut de gamme. Pour améliorer son efficacité, la direction souhaite classer ses activités selon les trois types de processus standards :

1. Assemblage des cadres et moteurs sur la ligne de production.
2. Gestion de la paie et édition des bulletins de salaire des employés.
3. Définition de la politique environnementale de l'entreprise à l'horizon 2030.
4. Vente et conseil client dans le showroom de la marque.
5. Maintenance informatique du réseau et sauvegarde des données.
6. Veille réglementaire et juridique pour anticiper les nouvelles normes de sécurité.
7. Expédition des vélos via un prestataire logistique vers les clients finaux.
8. Audit interne annuel pour vérifier l'efficacité des procédures.
9. Nettoyage et entretien des locaux de l'usine.

Exercice 03 :

La compagnie Tassili Airlines opère des vols nationaux et internationaux. Elle souhaite clarifier l'organisation de ses activités pour sa prochaine certification de qualité. Voici une liste d'activités :

1. Pilotage des avions et service en cabine pendant le vol.
2. Gestion de la maintenance technique des réacteurs au sol.
3. Analyse de la rentabilité des lignes pour décider d'ouvrir ou de fermer une destination.
4. Enregistrement des passagers et de leurs bagages à l'aéroport.
5. Nettoyage des cabines entre deux vols.
6. Définition de l'identité visuelle et de l'image de marque de la compagnie.
7. Gestion informatique des systèmes de réservation en ligne.
8. Vente de billets via l'application mobile et le site web.

Exercice 04 :

Vous êtes consultant en organisation pour la banque BNA. On vous demande de suivre le cycle de vie du processus de **crédit immobilier**. Replacez chacune des actions suivantes dans la bonne étape du cycle de vie BPM en Justifiant votre réponse.

1. **Action A** : Le conseiller bancaire saisit les données du client dans le logiciel de scoring et édite l'offre de prêt.
2. **Action B** : Après analyse, on remarque que l'étape de validation manuelle par le directeur d'agence crée un goulot d'étranglement. On décide d'automatiser les accords pour les prêts inférieurs à 500 000 DA.
3. **Action C** : La direction définit que le processus "Octroi de prêt" est une priorité absolue car il représente 60 % du chiffre d'affaires et qu'il est actuellement trop lent.
4. **Action D** : Un analyste dessine un diagramme de flux (type BPMN) montrant chaque étape, du premier rendez-vous client jusqu'au déblocage des fonds.
5. **Action E** : Le responsable qualité extrait un rapport indiquant que le délai moyen de traitement est de 22 jours, alors que l'objectif était de 15 jours.
6. **Action F** : Suite aux retards constatés, l'équipe projet décide de supprimer l'envoi de documents par courrier postal et de passer au "tout numérique" avec signature électronique.
7. **Action G** : Le service informatique paramètre le moteur de workflow pour que les dossiers passent automatiquement du conseiller à l'analyste risques.
8. **Action H** : Lors d'une réunion de direction, on s'aperçoit que le processus "Ouverture de compte" est devenu obsolète et coûte trop cher par rapport à la concurrence.
9. **Action I** : Un consultant recense tous les acteurs (conseiller, client, notaire, assureur) et définit qui fait quoi et dans quel ordre.
10. **Action J** : Un contrôleur interne vérifie par échantillonnage si les pièces justificatives obligatoires (pièce d'identité, bulletins de paie) sont bien présentes dans les dossiers déjà archivés.

Exercice 05 :

On considère le processus de prise en charge d'un patient au sein d'un hôpital.

Le processus est déclenché lorsqu'un patient se présente à l'accueil pour solliciter une consultation. L'infirmière d'accueil crée une fiche de consultation informatisée, puis évalue immédiatement l'état du patient. En cas d'urgence vitale, le patient est orienté vers le service de déchocage. Dans le cas contraire, la fiche est transmise au médecin de garde.

Lors de la consultation, la prise des signes vitaux (tension artérielle, pouls, température) par le médecin et la mise à jour du dossier médical par l'infirmière se font en parallèle. Une fois ces informations collectées, le médecin décide si une analyse biologique est nécessaire. Si ce n'est pas le cas, il rédige une ordonnance et la remet au patient. Dans le cas contraire, deux actions sont réalisées simultanément : l'établissement d'un bon d'analyse par le médecin et le prélèvement d'échantillons biologiques par l'infirmière. Les échantillons sont ensuite transmis au laboratoire pour analyse.

Le laborantin effectue alors les analyses et transmet les résultats au médecin. Ce dernier vérifie leur validité : en cas de résultats incohérents ou illisibles, une nouvelle analyse est demandée. Dans le cas contraire, il interprète les résultats et établit une ordonnance de suivi.

1. Établir le diagramme BPMN correspondant.