

NFE109 - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

DOSSIER DE PROJET
MODÉLISATION D'UNE STARTUP
E-AUTO-ECOLE

e-AE

Réalisé par : Mohamed Amine EL AFRIT

Encadré par : Elena KORNYSHOVA

<http://www.melafrit.com/education/CNAM/NFE109/>
















1 REFERENCES ET DOCUMENTS CONNEXES

1.1 Objet du document

L'objectif de ce projet est de représenter une startup innovante sous forme de processus. Ce document a pour objet de définir l'ensemble des processus de la startup e-Auto-Ecole et de détailler quelques uns.

1.2 Références et documents connexes

Les documents suivants ont été utilisés pour ce projet et sont joints à ce rapport. Les documents Excel sont liés à ce rapport. Par exemple, pour mettre à jour la grille d'analyse des processus moteur du Tableau 4 page 15 de ce rapport, il suffit d'ouvrir le document Excel "grilles d'analyse 3.0.xlsx", faire les modifications nécessaires, revenir sur la grille correspondante dans ce document, cliquer avec le bouton droit et choisir "update link". La mise à jour sera donc effectuée automatiquement dans ce rapport sans avoir besoin de refaire la mise en page.

Intitulé	Document	Version	Nom du fichier
Cours NFE109 - 2014 - Elena KORNYSHOVA		2014	
APQC's Process Classification Framework (PCF) - Cross Industry	 APQC-PCF-Cross Industry-6.1.1.pdf	6.1.1	APQC-PCF-Cross Industry-6.1.1.pdf
APQC's Process Classification Framework (PCF) - Education Industry	 APQC-PCF-Education Industry-3.0.0E.pdf	3.0.0E	APQC-PCF-Education Industry-3.0.0E.pdf
Macro processus d'e-AE	 Macro processus 2.0.vsd  Macro processus 2.0.png	2.0	Macro processus 2.0.vsd
Organisation d'e-AE	 Organisation 2.0.vsd  Organisation 2.0.png	2.0	Organisation 2.0.vsd
Stratégie d'e-AE	 Stratégie 1.0.vsd  Stratégie 1.0.png	1.0	Stratégie 1.0.vsd
Cartographie des processus métier	 Cartographie des processus 2.0.xlsx	2.0	Cartographie des processus 2.0.xlsx
Grilles d'analyse des processus	 grilles d'analyse 3.0.xlsx	3.0	grilles d'analyse 3.0.xlsx
Fiches des processus	 Fiches processus 1.0.xlsx	1.0	Fiches processus 1.0.xlsx
Modélisation BPMN du processus : "2.2.1 Inscription pour formation"	 2.2.1 Inscription pour formation 1.0.bpm  2.2.1 Inscription pour formation 1.0.png	1.0	2.2.1 Inscription pour formation 1.0.bpm
Modélisation BPMN du processus : "2.3.1 Effectuer un test d'entraînement au code de la route"	 2.3.1 Effectuer un test d'entraînement 1.0.bpm  2.3.1 Effectuer un test d'entraînement 1.0.png	1.0	2.3.1 Effectuer un test d'entraînement au code de la route 1.0.bpm

Ces documents et ce rapport sont disponibles à l'adresse suivante :

<http://www.melafrit.com/education/CNAM/NFE109/>

SOMMAIRE

1	Références et documents connexes _____	2
1.1	Objet du document _____	2
1.2	Références et documents connexes _____	2
	Sommaire _____	3
2	Présentation de l'entreprise _____	4
2.1	Description générale de l'entreprise _____	4
2.1.1	Mission _____	5
2.1.2	Vision _____	5
2.1.3	Valeurs _____	5
2.2	Organisation de l'entreprise e-AE _____	5
2.3	Objectifs stratégiques _____	6
3	cartographie des processus _____	7
4	Description détaillée des processus _____	9
4.1	Fiches du processus "2.2.1 Inscription pour formation" _____	9
4.2	Fiche du processus "2.3.1 - Effectuer un test d'entraînement au code de la route" _____	11
5	Analyse des processus _____	13
5.1	Analyse organisation-processus _____	13
5.2	Analyse processus-objectif stratégiques _____	14
5.3	Analyse des processus moteurs _____	15
6	Annexes – Modèle fiche processus _____	16
7	Annexes – sujet du projet _____	17

2 PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

2.1 Description générale de l'entreprise

L'entreprise **e-AE (e-Auto-Ecole)** est une startup innovante dans sa façon de donner des formations préparant aux examens de code de la route et de conduite pour obtenir le permis B. La majorité des processus se passe en ligne et il n'y a pas besoin d'un local physique. Les candidats se présentent sur le site et effectuent leurs démarches administratives 100% en ligne.

Après son inscription, le candidat peut se connecter à son compte en ligne pour apprendre le code de la route. Le candidat peut poser ses questions sur le forum et recevra une réponse sous forme audio, vidéo ou écrit dans un délai inférieur à 24h. Les candidats peuvent installer une application sur leur mobile pour accéder à tout moment à leur compte et à leur cours pour s'entraîner.

Après avoir réussi l'examen de code de la route, le candidat peut planifier ses séances de conduite. Le candidat peut planifier chaque séance en précisant la date, l'heure, le moniteur et l'endroit où il souhaite que son moniteur vienne lui chercher.

e-AE travaille avec un réseau de moniteurs partenaires qui peuvent choisir librement les plages horaires de leur disponibilité en les saisissant dans le système d'information en ligne. Ces moniteurs de conduite et de code de la route ne sont pas salariés d'e-AE mais recevront leur rémunération en fonction de leur disponibilité et en fonction de la qualité de leur prestation.

Les moniteurs sont challengés pour donner le meilleur service pour les clients à travers un système de notation. En effet, chaque candidat est invité à répondre à un mini sondage pour évaluer son moniteur. Le système d'information privilégie donc les moniteurs avec les meilleures notes dans le calcul des disponibilités et des emplois du temps. Un service de qualité est donc proposé aux clients.

Les moniteurs ont la possibilité d'accéder au système d'information d'e-AE via le site web ou bien en utilisant l'application mobile adaptée sur Smartphones et tablettes. Ils ont aussi la possibilité d'utiliser leur propre voiture ou bien une voiture du parc d'e-AE. Ce choix aura des conséquences dans le calcul de la rémunération.

Avec ce modèle économique l'e-AE a l'avantage de réduire une grande partie des coûts fixes subits par les auto-écoles classiques. D'où la possibilité de proposer un service moderne et à moindre coût.

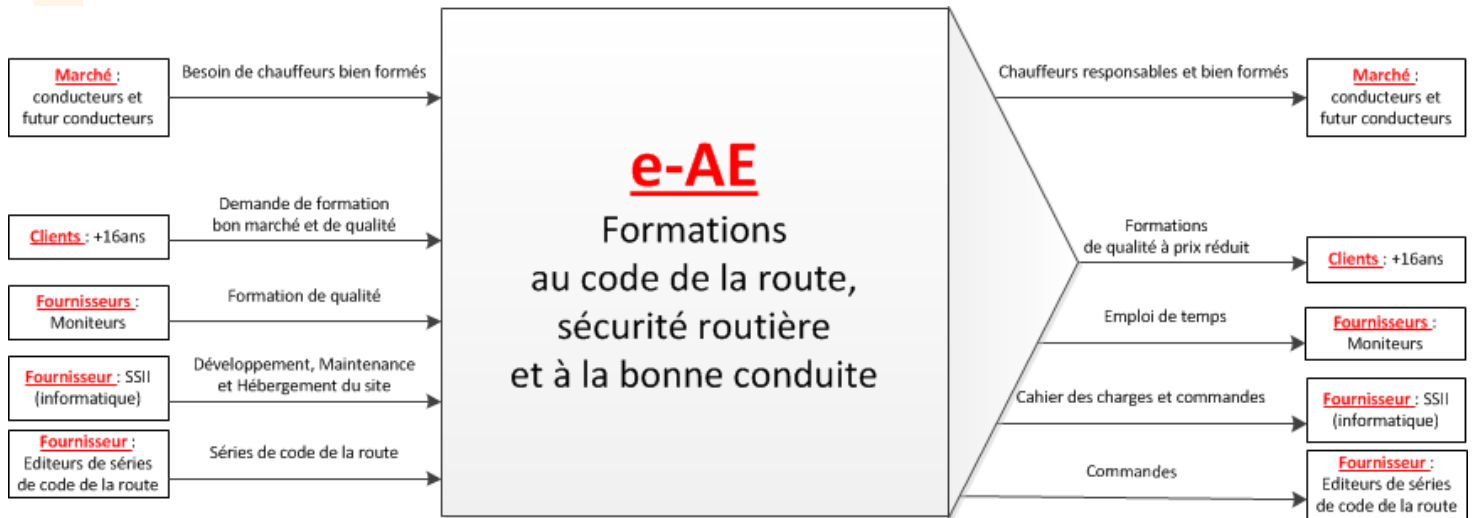


Figure 1 : e-AE sous forme d'un macro-processus

2.1.1 Mission

La mission d'e-AE est de promouvoir la formation à la conduite et la prévention aux risques routiers en s'appuyant sur les meilleurs outils, méthodes et pratiques modernes pour le bénéfice des clients.

2.1.2 Vision

La vision stratégique d'e-AE se résume ainsi :

"Devenir le leader de la formation en ligne de la conduite et de la prévention aux risques routiers et proposer un service de qualité et à moindre coûts."

2.1.3 Valeurs

Orientation client : en les offrant un service de qualité et à moindre coûts.

Développement de nos moniteurs partenaires : en leur proposant des candidats pour remplir leur emploi du temps et en les aidants dans leur évolution de carrière.

Protection contre les risques routiers : en offrant la meilleure formation aux chauffeurs et les sensibilisant à l'importance de respecter le code de la route.

2.2 **Organisation de l'entreprise e-AE**

Comme le montre le diagramme de la Figure 2, l'entreprise est composée d'une direction générale et des 5 services suivants :

- Service RH
- Service Marketing
- Service Pédagogique
- Service Certification
- Service Financier
- Service Système d'Information

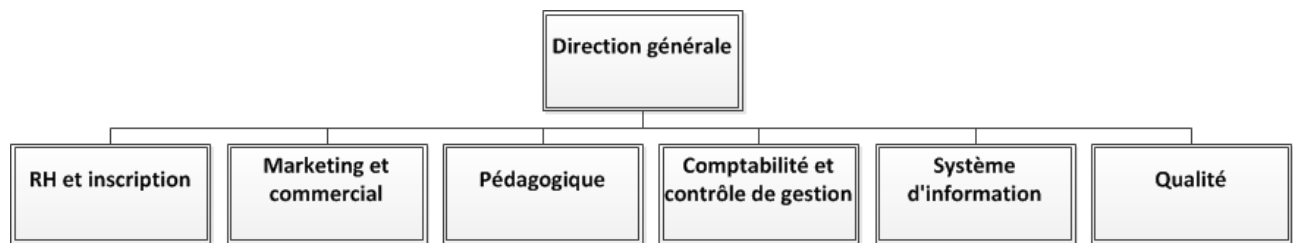


Figure 2 : Organisation d'e-AE

2.3 Objectifs stratégiques

En partant de la vision d'e-AE, on peut représenter la stratégie d'e-AE avec le diagramme d'Ishikawa de la Figure 3. Les sous-objectifs stratégiques (OS) permettent d'atteindre l'objectif stratégique global (vision).

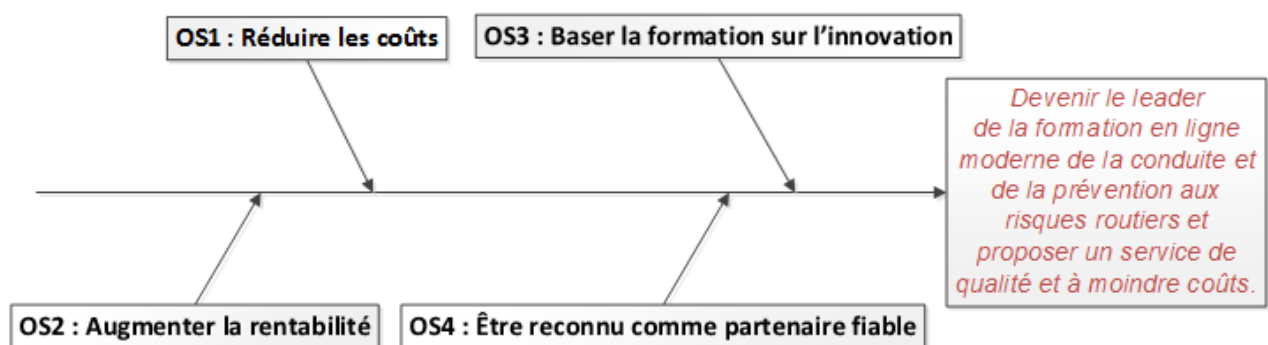


Figure 3 : Stratégie d'e-AE

OS1 : Réduire les coûts : Cet objectif stratégique est directement lié au modèle économique d'e-AE. En effet, la formation au code de la route et les démarches administratives se font à 100% en ligne. L'objectif est donc de réduire au maximum les coûts fixes afin d'avoir des coûts de revient bas pour pouvoir proposer *un prix compétitifs aux clients*.

OS2 : Augmenter la rentabilité : Dans la même logique que l'OS1, cet objectif stratégique permet de garantir une marge confortable sur les coûts de revient. Cette marge permet de bien payer les moniteurs afin d'attirer les meilleurs formateurs et donc d'offrir *un service de qualité aux clients*.

OS3 : Baser la formation sur l'innovation : Dans le cadre de cet objectif, e-AE utilise *un système d'information moderne avec les dernières technologies du web et du mobile* au service de la pédagogie.

OS4 : Être reconnu comme partenaire fiable : Dans le cadre de cet objectif, e-AE utilise une politique RH et un système de notation permettant de sélectionner les meilleurs formateurs afin d'offrir un service de qualité à ses clients. Cette réputation aidera à *devenir le leader sur le marché*.

3 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

La cartographie des processus peut être représentée par plusieurs niveaux. Le 1^{er} niveau montre les familles de processus. Chaque famille de processus est composée par des macros processus représentée par le 2^{ème} niveau de la cartographie. Chaque macro processus est composée par des processus qui constituent le 3^{ème} niveau de la cartographie. Chaque processus est constitué par un ensemble d'activités représentées par le 4^{ème} niveau de la cartographie. Une activité peut être composée par un ensemble de tâches qui sont représenté dans le 5^{ème} niveau de la cartographie.

1^{er} niveau de la cartographie ==> Familles de processus

2^{ème} niveau de la cartographie ==> Macro processus

3^{ème} niveau de la cartographie ==> Processus

4^{ème} niveau de la cartographie ==> Activités

5^{ème} niveau de la cartographie ==> Tâches

Dans cette section on se limitera aux 3 premiers niveaux de cartographie pour avoir une vision globale sur les processus. Les deux processus 2.2.1 et 2.3.1 de la cartographie représentée dans le Tableau 1 seront détaillés dans la section 4.

On se basera d'une part sur la norme iso pour mettre en évidence les trois familles de processus qui constitue le premier niveau de la cartographie (processus de pilotage, processus de réalisation et processus de support). D'autre part, on se base sur le PCF (Process Classification Framework) de l'APQC (American Productivity & Quality Center) pour identifier les macro-processus et les processus (2^{ème} et 3^{ème} niveau de la cartographie).

Les codes utilisées pour identifier les processus et les macro-processus ne sont les même que dans le PCF mais c'est la même logique de numérotation qui est adoptée ici.

Tableau 1 : Cartographie des processus métier d'e-AE

1.0 Processus de Pilotage	
1.1	Effectuer la planification et le contrôle de gestion
	1.1.1 Etablir les budgets d'investissements
	1.1.2 Prévision des ventes de formations
	1.1.3 Evaluation des écarts
	1.1.4 Calcul des coûts
1.2	Gérer la trésorerie
	1.2.1 Gestion des dettes et des investissements
	1.2.2 Surveiller les risques de trésorerie
	1.2.3 Etablir le plan de trésorerie
1.3	Gérer les risques de l'entreprises
	1.3.1 Etablir le cadre et les politiques de risque de l'entreprise
	1.3.2 Superviser et coordonner les activités de gestion des risques de l'entreprise
1.4	Gérer les contrôles internes
	1.4.1 Etablir la politique et les procédures du contrôle interne
	1.4.2 Reporting du contrôle interne
	1.4.3 Suivi des qualités des formations
1.5	Développer et gérer la relation clients
	1.5.1 Gérer la satisfaction des candidats avec le système d'information
	1.5.2 Gérer le niveau du service informatique
2.0 Processus de réalisation	
2.1	Evaluer les programmes et les services
	2.1.1 Mise à jours des support de cours
	2.1.2 Contrôler les évolution des candidats
	2.1.3 Evaluer la pertinence de la formation vis à vis des besoins des candidats
2.2	Planification et gestion des inscriptions
X	2.2.1 Inscription pour formation
	2.2.2 Mise en place d'un emploi du temps pour un client
2.3	Evaluer le rendement des candidats
X	2.3.1 Effectuer un test d'entrainement au code de la route
	2.3.2 Effectuer un entraînement à la conduite
	2.3.3 Développer des outils d'évaluation
	2.3.4 Analyser et évaluer les résultats
	2.3.5 Communiquer les résultats d'évaluation aux candidats
3.0 Processus de support	
3.1	Contrôler et mettre en œuvre la sécurité du SI
	3.1.1 Etablir la stratégie et les niveau de protection des données
	3.1.2 Evaluer et tester la sécurité du système d'information
3.2	Gestion du système d'information
	3.2.1 Définir l'architecture du système d'information
	3.2.2 Gestion des ressources informatiques
	3.2.3 Maintenir les services informatiques et les solutions
	3.2.4 Maintenir l'architecture du système d'information
	3.2.5 Elaborer la stratégie de déploiement et des mise à jours
3.3	Gestion des ressources humaines
	3.3.1 Sélection des moniteurs
	3.3.2 Recrutement des animateurs du forum en ligne

4 DESCRIPTION DETAILLEE DES PROCESSUS

L'objectif de ce paragraphe est d'étudier en détail les deux processus "2.2.1" et "2.3.1".
Le processus "2.2.1" sera décrit dans le paragraphe 4.1 le processus "2.3.1" sera décrit dans le paragraphe 4.2.

Chaque processus sera décrit dans une fiche processus dont le modèle se trouve en annexe 6.
La modélisation des processus est effectuée avec BPMN en dehors de la fiche du processus. Le document source de la modélisation avec le logiciel Bizagi ainsi que la modélisation au format image sont joints à ce document (cf. page 2 de ce rapport).

4.1 Fiche du processus "2.2.1 Inscription pour formation"

Process ID :	2.2.1	Inscription pour formation																	
Finalité du processus :																			
L'objectif du processus inscription pour formation est de vérifier les conditions d'admission et d'inscrire un nouveau candidat à la formation.																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Entrées</th> <th style="width: 50%;">Provenances</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Candidat</td> <td>Internet / Application mobile</td> </tr> <tr> <td>Documents d'inscription</td> <td>Candidat / SI</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		Entrées	Provenances	Candidat	Internet / Application mobile	Documents d'inscription	Candidat / SI			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Sorties</th> <th style="width: 50%;">Destination</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Information d'authentification</td> <td>Candidat</td> </tr> <tr> <td>Nouveau compte</td> <td>Base de donnée du SI</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		Sorties	Destination	Information d'authentification	Candidat	Nouveau compte	Base de donnée du SI		
Entrées	Provenances																		
Candidat	Internet / Application mobile																		
Documents d'inscription	Candidat / SI																		
Sorties	Destination																		
Information d'authentification	Candidat																		
Nouveau compte	Base de donnée du SI																		
Exigences :																			
Le candidat a plus de 16 ans. La taille d'un document ne doit pas dépasser 3 Mo Le mot de passe choisi doit répondre aux règles de sécurité																			
Responsable :																			
Responsable des inscriptions du service RH et inscription.																			
Moyens :																			
Site web d'e-AE.																			
Pilotage :																			
Suivi du taux de conversion (client inscrit / visiteurs du site) Suivi de la satisfaction des utilisateurs pour le SI Suivi de la performance du site (temps de réponse...) Suivi de la durée nécessaire de validation des documents fournis																			
Fonctionnement du																			
cf. modélisation BPMN ci-dessous. Pour une meilleure résolution, consulter le fichier source joint à ce document.																			

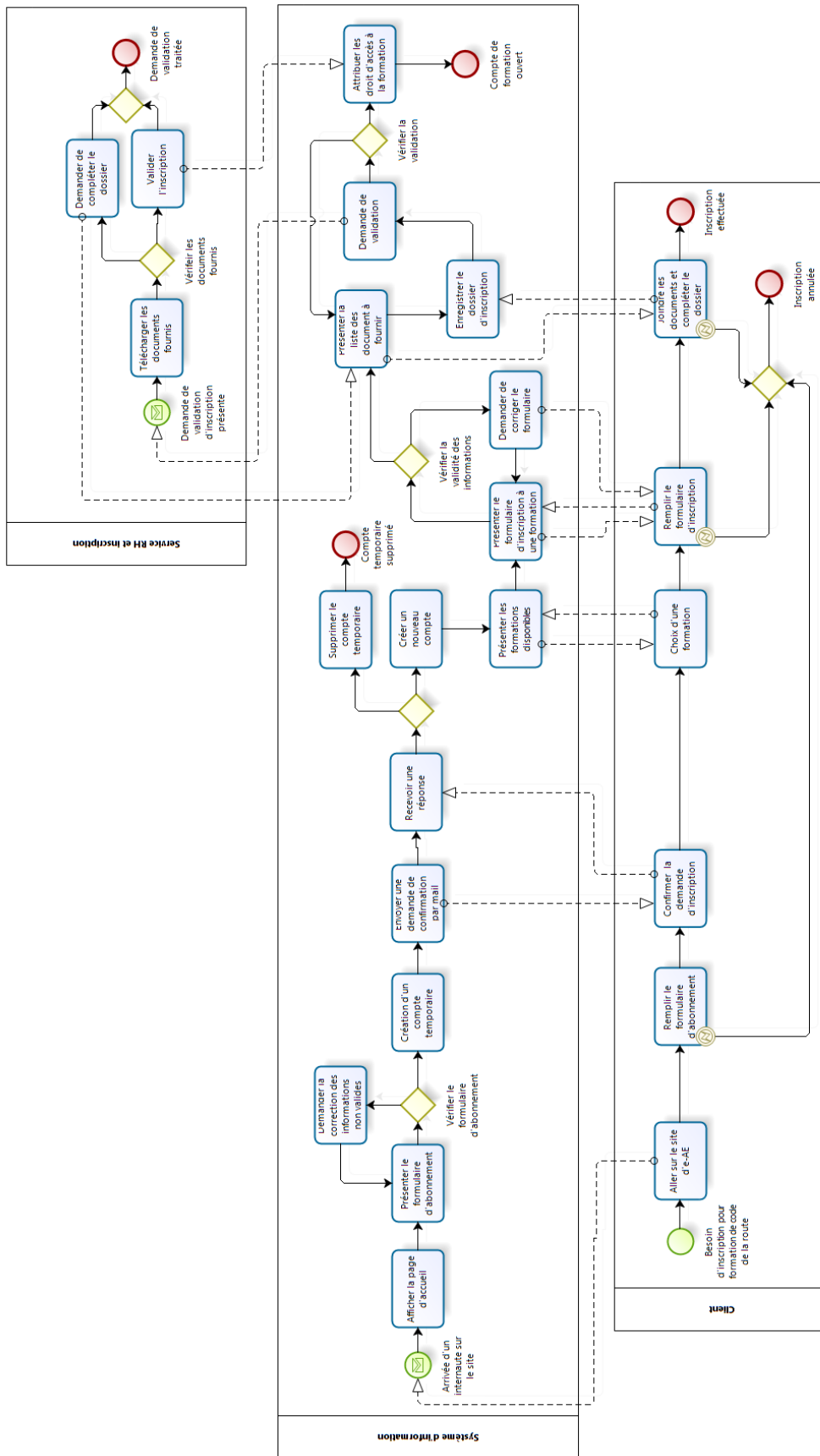


Figure 4 : modélisation du processus 2.2.1 "Inscription pour formation" avec BPMN

4.2 Fiche du processus "2.3.1 - Effectuer un test d'entraînement au code de la route"

Process ID :	2.3.1	Effectuer un test d'entraînement au code de la route																	
Finalité du processus :																			
L'objectif de ce processus est de réaliser un ou plusieurs tests d'entraînement à une formation de code de la route.																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Entrées</i></th> <th><i>Provenances</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Candidat inscrit</td> <td>Internet / Mobile</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		<i>Entrées</i>	<i>Provenances</i>	Candidat inscrit	Internet / Mobile					<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Sorties</i></th> <th><i>Destination</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rapport d'évaluation</td> <td>Candidat / Moniteur</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		<i>Sorties</i>	<i>Destination</i>	Rapport d'évaluation	Candidat / Moniteur				
<i>Entrées</i>	<i>Provenances</i>																		
Candidat inscrit	Internet / Mobile																		
<i>Sorties</i>	<i>Destination</i>																		
Rapport d'évaluation	Candidat / Moniteur																		
Exigences :																			
Le client doit être inscrit à une formation contenant l'entraînement demandé																			
Responsable :																			
Service pédagogique																			
Moyens :																			
Site web d'e-AE																			
Pilotage :																			
Suivi de l'emploi du temps de la formation. Suivi pédagogique. Suivi des examens. Suivi de l'assiduité du candidat et de son avancement.																			
Fonctionnement du processus :																			
cf. modélisation BPMN ci-dessous. Pour une meilleure résolution, consulter le fichier source joint à ce document.																			

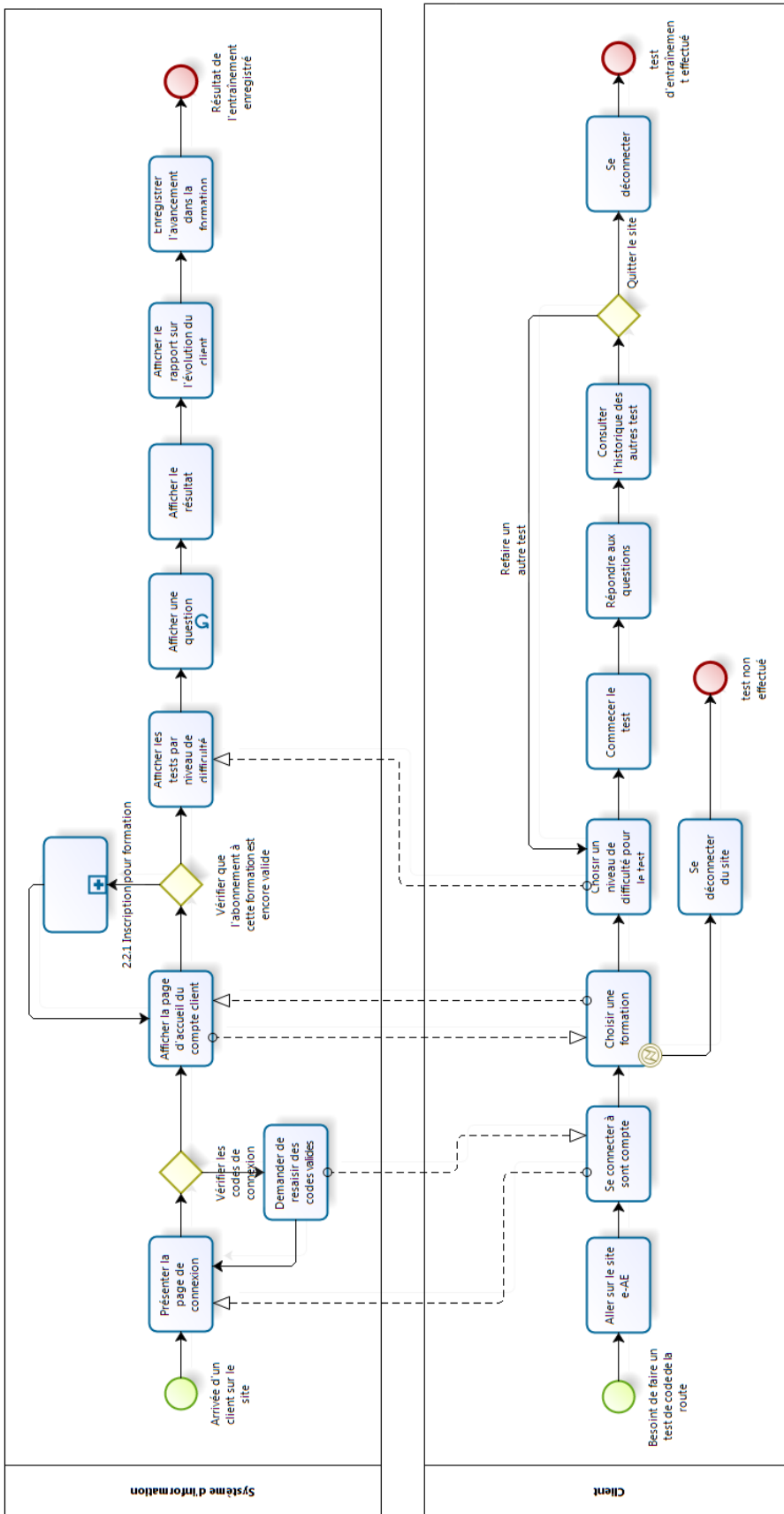


Figure 5 : modélisation du processus 2.3.1 "Effectuer un test d'entraînement au code de la route" avec BPMN

5 ANALYSE DES PROCESSUS

Dans cette section on évaluera les processus en utilisant les grilles d'analyse suivantes :

Tableau 2 : Grille d'analyse organisation-processus

Tableau 3 : Grille d'analyse processus-objectifs stratégiques

Tableau 4 : Grille d'analyse des processus moteurs

5.1 Analyse organisation-processus

Cette analyse permet de déterminer le lien entre les processus (§ 3) et l'organisation (§ 2.2). En utilisant la grille d'analyse du Tableau 2, on peut identifier les processus transversaux et le "degré" de transversalité du processus à travers des services de l'entreprise.

Le degré de transversalité d'un processus est le nombre de services concernés par ce processus. Plus le degré de transversalité d'un processus est élevé, plus la responsabilité du processus est diffuse.

Par exemple le processus "1.4.4 Calcul des coûts" est lié au service "comptabilité et contrôle de gestion" uniquement. Son degré de transversalité est égal à 1. Ce processus a une responsabilité clairement identifiée à ce service. Le processus "2.1.2 Contrôler les évolutions des candidats" a un degré de transversalité de 3 car il est lié aux services "Pédagogie", "Système d'information" et "Qualité". La responsabilité de ce processus est donc répartie entre ces trois services avec une pondération respective de 60%, 20% et 20%.

Tableau 2 : Grille d'analyse organisation-processus

Grilles organisation-processus									
			RH et inscription	Marketing et commerciale	Pédagogie	Comptabilité et contrôle de gestion	Système d'information	Qualité	Degré de transversalité
1.0 Processus de Pilotage	1.1	1.1.1 Etablir les budgets d'investissements				100%			1
		1.1.2 Prévision des ventes de formations		100%					1
		1.1.3 Evaluation des écarts				100%			1
		1.1.4 Calcul des coûts				100%			1
	1.2	1.2.1 Gestion des dettes et des investissements				100%			1
		1.2.2 Surveiller les risques de trésorerie				100%			1
		1.2.3 Etablir le plan de trésorerie				100%			1
	1.3	1.3.1 Etablir le cadre et les politiques de risque de l'entreprise	20%	30%		40%	10%		4
		1.3.2 Superviser et coordonner les activités de gestion des risques de l'entreprise	10%	20%		20%	20%	30%	5
	1.4	1.4.1 Etablir la politique et les procédures du contrôle interne	20%	20%	10%	20%	10%	20%	6
		1.4.2 Reporting du contrôle interne	20%	20%	10%	20%	10%	20%	6
		1.4.3 Suivi des qualités des formations						100%	1
	1.5	1.5.1 Gérer la satisfaction des candidats avec le système d'information					30%	70%	2
		1.5.2 Gérer le niveau du service informatique					70%	30%	2
	2.0 Processus de réalisation	2.1	2.1.1 Mise à jours des support de cours			40%		30%	30%
2.1.2 Contrôler les évolutions des candidats					60%		20%	20%	3
2.1.3 Evaluer la pertinence de la formation vis à vis des besoins des candidats								100%	1
2.2		2.2.1 Inscription pour formation	50%	20%			30%		3
		2.2.2 Mise en place d'un emploi du temps pour un client			50%			50%	2
2.3		2.3.1 Effectuer un test d'entraînement au code de la route		10%	50%		20%	20%	4
		2.3.2 Effectuer un entraînement à la conduite			70%			30%	2
		2.3.3 Développer des outils d'évaluation			30%		30%	40%	3
		2.3.4 Analyser et évaluer les résultats			60%			40%	2
		2.3.5 Communiquer les résultats d'évaluation aux candidats			60%		10%	30%	3
3.0 Processus de support		3.1	3.1.1 Etablir la stratégie et les niveau de protection des données					100%	
	3.1.2 Evaluer et tester la sécurité du système d'information						100%		1
	3.2	3.2.1 Définir l'architecture du système d'information					100%		1
		3.2.2 Gestion des ressources informatiques					100%		1
		3.2.3 Maintenir les services informatiques et les solutions					100%		1
		3.2.4 Maintenir l'architecture du système d'information					100%		1
		3.2.5 Elaborer la stratégie de déploiement et des mise à jours					80%	20%	2
	3.3	3.3.1 Sélection des moniteurs	40%		40%			20%	3
		3.3.2 Recrutement des animateurs du forum en ligne	30%		30%			40%	3

On constate que les processus les plus transversaux (avec le degré de transversalité le plus élevé) sont :

- 1.3.2 Superviser et coordonner les activités de gestion des risques de l'entreprise
- 1.4.1 Établir la politique et les procédures du contrôle interne
- 1.4.2 Reporting du contrôle interne

5.2 Analyse processus-objectifs stratégiques

La stratégie d'e-AE est détaillée dans le paragraphe § 2.3. Cette analyse permet de déterminer le lien entre les processus (en ligne) et les objectifs stratégiques(en colonne). Les notes de 0 à 3 indiquent l'importance du processus dans la réalisation de l'objectif stratégique. Plus la note est élevée, plus le processus a une influence sur la réalisation de l'objectif stratégique.

Tableau 3 : Grille d'analyse processus-objectifs stratégiques

Grilles processus-objectif stratégiques							
		Stratégie commerciale		Stratégie financière		Total	
		OS 1 Réduire les coût	OS 2 Augmenter la rentabilité	OS 3 Innovation	OS 4 Fiabilité		
1.0 Processus de Pilotage	1.1	1.1.1 Etablir les budgets d'investissements	3	2	2	7	
		1.1.2 Prévision des ventes de formations	2	3		5	
		1.1.3 Evaluation des écarts	2	2	2	6	
		1.1.4 Calcul des coûts	3	3		6	
	1.2	1.2.1 Gestion des dettes et des investissements		2		2	
		1.2.2 Surveiller les risques de trésorerie			2	2	
		1.2.3 Etablir le plan de trésorerie	3	3		6	
	1.3	1.3.1 Établir le cadre et les politiques de risque de l'entreprise			2	2	
		1.3.2 Superviser et coordonner les activités de gestion des risques de l'entreprise			3	3	
	1.4	1.4.1 Établir la politique et les procédures du contrôle interne	2		3	5	
		1.4.2 Reporting du contrôle interne	2		2	4	
		1.4.3 Suivi des qualités des formations			3	3	
	1.5	1.5.1 Gérer la satisfaction des candidats avec le système d'information			2	3	
		1.5.2 Gérer le niveau du service informatique			3	3	
	2.0 Processus de réalisation	2.1	2.1.1 Mise à jours des support de cours			3	3
2.1.2 Contrôler les évolution des candidats					2	2	
2.1.3 Evaluer la pertinence de la formation vis à vis des besoins des candidats					2	2	
2.2		2.2.1 Inscription pour formation			3	3	6
		2.2.2 Mise en place d'un emploi du temps pour un client			2		2
2.3		2.3.1 Effectuer un test d'entrainement au code de la route			3	2	5
		2.3.2 Effectuer un entraînement à la conduite				1	1
		2.3.3 Développer des outils d'évaluation			3		3
		2.3.4 Analyser et évaluer les résultats			1	2	3
		2.3.5 Communiquer les résultats d'évaluation aux candidats			2	2	4
3.0 Processus de support	3.1	3.1.1 Etablir la stratégie et les niveau de protection des données	2		2	4	
		3.1.2 Evaluer et tester la sécurité du système d'information			2	2	
	3.2	3.2.1 Définir l'architecture du système d'information			3	3	
		3.2.2 Gestion des ressources informatiques			2	2	
		3.2.3 Maintenir les services informatiques et les solutions			2	2	
		3.2.4 Maintenir l'architecture du système d'information			2	2	
		3.2.5 Elaborer la stratégie de déploiement et des mise à jours			2	2	
	3.3	3.3.1 Sélection des moniteurs	3			3	6
3.3.2 Recrutement des animateurs du forum en ligne				2	2	4	

On constate que plusieurs processus on un degré de contribution supérieure à 5 dans la réalisation de la stratégie de l'entreprise.

5.3 Analyse des processus moteurs

Cette analyse permet d'identifier les processus ayant un fort impact sur les autres processus. Les processus ayant un fort impact sur les autres sont les processus moteurs. Dans la grille d'analyse suivante, on mesure l'impact du processus en ligne sur les processus en colonne avec une échelle de 0 à 3. La note 3 signifie que le processus en ligne a un fort impact sur le processus en colonne. La grille n'est pas complètement remplie car nous avons apporté une attention particulière aux processus détaillés dans la section 4.

Tableau 4 : Grille d'analyse des processus moteurs

		Grilles processus moteurs																																	Total		
		1.0 Processus de Pilotage										2.0 Processus de réalisation						3.0 Processus de support																			
		1.1		1.2		1.3		1.4		1.5		2.1		2.2		2.3		3.1		3.2		3.3															
1.1.1	1.1.2	1.1.3	1.1.4	1.2.1	1.2.2	1.2.3	1.3.1	1.3.2	1.4.1	1.4.2	1.4.3	1.5.1	1.5.2	2.1.1	2.1.2	2.1.3	2.2.1	2.2.2	2.3.1	2.3.2	2.3.3	2.3.4	2.3.5	3.1.1	3.1.2	3.2.1	3.2.2	3.2.3	3.2.4	3.2.5	3.3.1	3.3.2					
1.0 Processus de Pilotage	1.1	1.1.1 Etablir les budgets d'investissements			2	1	3	2	1	1	1																										13
		1.1.2 Prévision des ventes de formations	2		1	1		1																													5
		1.1.3 Evaluation des écarts	1	2			2	1	2	1	1	1																									11
		1.1.4 Calcul des coûts	3	2		1																															6
	1.2	1.2.1 Gestion des dettes et des investissements			1				1		1																										3
		1.2.2 Surveiller les risques de trésorerie	2		1	2				1				1																							7
		1.2.3 Etablir le plan de trésorerie		1		1	2			1		2																									7
	1.3	1.3.1 Etablir le cadre et les politiques de risque de l'entreprise	1				1				2																										4
		1.3.2 Superviser et coordonner les activités de gestion des risques de l'entreprise				2	1						1																								4
	1.4	1.4.1 Etablir la politique et les procédures du contrôle interne		1				1		1				1	1																						7
		1.4.2 Reporting du contrôle interne									2	1																									3
		1.4.3 Suivi des qualités des formations		1	1				2				2						2		2																10
	1.5	1.5.1 Gérer la satisfaction des candidats avec le système d'information				1	1					2									2		2														10
		1.5.2 Gérer le niveau du service informatique										1							3		3																7
	2.0 Processus de réalisation	2.1	2.1.1 Mise à jours des support de cours																																		5
2.1.2 Contrôler les évolution des candidats																																					2
2.1.3 Evaluer la pertinence de la formation vis à vis des besoins des candidats																																					
2.2		2.2.1 Inscription pour formation											3	1																							19
		2.2.2 Mise en place d'un emploi du temps pour un client																																			3
		2.2.3 Effectuer un test d'entraînement au code de la route																																			25
		2.2.4 Effectuer un entraînement à la conduite																																			0
		2.2.5 Développer des outils d'évaluation																																			2
		2.2.6 Analyser et évaluer les résultats																																			2
		2.2.7 Communiquer les résultats d'évaluation aux candidats																																			1
3.0 Processus de support	3.1	3.1.1 Etablir la stratégie et les niveau de protection des données																																		0	
		3.1.2 Evaluer et tester la sécurité du système d'information																																			0
		3.1.3 Définir l'architecture du système d'information																																			0
		3.1.4 Gestion des ressources informatiques																																			2
		3.1.5 Maintenir les services informatiques et les solutions																																			5
3.2	3.2.1 Maintenir l'architecture du système d'information																																			0	
	3.2.2 Elaborer la stratégie de déploiement et des mise à jours																																			0	
	3.2.3 Sélection des moniteurs																																			3	
3.3	3.3.2 Recrutement des animateurs du forum en ligne																																		3		

Pour mieux visualiser cette analyse, cette grille est disponible dans le document Excel joint à ce rapport.

On constate en général que pour un processus, il y a plus d'impact sur les autres processus de la même famille. Cette constatation reste à confirmer.

6 ANNEXES – MODELE FICHE PROCESSUS

Process ID :		Nom du processus																	
Finalité du processus :																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;"><i>Entrées</i></th> <th style="width: 50%;"><i>Provenances</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		<i>Entrées</i>	<i>Provenances</i>							<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;"><i>Sorties</i></th> <th style="width: 50%;"><i>Destination</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		<i>Sorties</i>	<i>Destination</i>						
<i>Entrées</i>	<i>Provenances</i>																		
<i>Sorties</i>	<i>Destination</i>																		
Exigences :																			
Responsable																			
Moyens :																			
Pilotage :																			
Fonctionnement du																			

7 ANNEXES – SUJET DU PROJET

Business Process Management

NFE109

Projet informatique : Start-up basée sur un service innovant
(à réaliser individuellement ou en binômes)

Objectif :

Ce travail a pour objectif d'élaborer un projet « Start-up basée sur un service innovant » qui exploite les nouvelles technologies d'information et de communication. Il s'agit de proposer une idée de service innovant et de décrire les processus métiers nécessaires pour supporter votre future activité.

Contenu :

- Description de l'entreprise.
- Présentez la cartographie générale des processus métiers de votre entreprise. Classez les processus selon la norme ISO.
- Décrivez deux (quatre pour les binômes) processus y compris le processus correspondant au cœur de votre activité future. Utilisez les fiches de processus et les langages de modélisation de votre choix.
- Analysez l'importance des processus métier de votre entreprise.

Le projet doit être remis dans un seul fichier PDF qui mentionne les noms à la première page.

Date de remise des projets et de la soutenance : 16 juin 2013.