

# EXONET « Evolution de la gestion des inscriptions aux formations à la SNCF »

## Description du thème

Propriétés	Description
<b>Intitulé long</b>	Evolution dans la gestion des inscriptions aux formations à la SNCF
<b>Formation concernée</b>	Terminale GSI
<b>Matière</b>	GSI
<b>Présentation</b>	A partir d'un contexte de gestion des formations à la SNCF cet exercice propose d'étudier une amélioration de la gestion des inscriptions.
<b>Notions</b>	A.2.1 Approche des processus organisationnels A.2.2 Modélisation des processus
<b>Pré-requis</b>	Le modèle événement-résultat
<b>Mots-clés</b>	Activité, acteur, critique de l'existant, évolution, impact
<b>Durée</b>	1 h 30
<b>Auteur(es)</b>	Patrice Grand, Rozenn Dagorn, Xavier Coelembier
<b>Version</b>	v 1.0
<b>Date de publication</b>	Février 2007

## Énoncé

« À Bordeaux, dans un vaste bâtiment hébergeant la Direction Régionale, le service Formation du Personnel, situé hiérarchiquement au sein de la Direction des Ressources Humaines, participe aux projets de formations et satisfait les demandes et les suivis de formations des salariés de la région Aquitaine - Poitou - Charente. En 2004, ce sont plus de 350 000 heures de formation qui y ont été assurées. ». Extrait de la présentation du contexte « Formation SNCF » :

<http://www.reseaucerta.org/cotecours/cotecours.php?num=393>

L'annexe 1 présente un extrait de l'interview du responsable de la gestion des inscriptions des employés candidats à ces formations.

Les activités de gestion des inscriptions sont représentées en annexe 2 sous la forme d'un schéma événement-résultat.

## Questions

Lors de l'inscription des candidats à une formation, le responsable effectue différents contrôles.

Question 1.1

Indiquer le nom de l'activité qui modélise, sur le schéma de l'annexe 2, ce traitement

Question 1.2

Préciser les tâches réalisées dans le cadre de cette activité.

A partir de l'observation de l'activité « Edition des documents session », répondre aux questions suivantes :

Question 1.3

A quel moment se déroule cette activité ?

Question 1.4

Préciser les tâches réalisées dans le cadre de cette activité. Faire figurer ces tâches dans le schéma.

Dans son interview (annexe 1), le responsable déplore que des formations se déroulent avec un nombre de participants inférieur à celui envisagé lors des convocations.

Question 1.5

Quelles peuvent être les conséquences de ces défections ?

- Au niveau humain
- Au niveau organisationnel
- Au niveau financier

## Présentation de l'évolution envisagée

Afin d'améliorer la gestion des inscriptions il est décidé de procéder à quelques modifications. Ces modifications ont pour objectif de remplacer les absences annoncées à l'avance en proposant à de nouveaux candidats de prendre les places ainsi libérées.

### Lors de l'inscription.

Au moment de la saisie des inscriptions, le responsable procédera à un classement de tous les candidats. Les candidats acceptés ou refusés seront comme précédemment informés mais le responsable pourra ainsi faire appel au candidat le mieux placé en cas de défection.

Question 2.1

Faire figurer cette nouvelle tâche dans le schéma de l'annexe 3.

### Lors de l'édition des documents relatifs à la session

La convocation envoyée à chaque participant sera accompagnée d'un document confirmant la participation. Ce document doit être retourné signé dès réception La liste des participants ne sera plus envoyée au formateur à ce moment là, comme cela se fait dans le processus actuel.

Question 2.2

Compléter le schéma de l'annexe 3 en faisant figurer cette tâche ainsi que l'événement résultat.

Dans le cas où cet avis de participation ne serait pas reçu dans les 7 jours, le responsable enverra la convocation au premier candidat sur la liste d'attente établie lors des inscriptions. Par contre, cette convocation ne sera pas accompagnée d'un avis de participation à retourner. La liste des participants modifiée sera par ailleurs envoyée au formateur.

Question 2.3

Compléter le schéma de l'annexe 3 afin de prendre en compte ces traitements. Vous indiquerez les événements déclencheurs, les événements résultats et les tâches internes des activités vides.

## Annexes

## Annexe 1 extrait de l'interview du responsable des inscriptions.

Quel est votre rôle au sein de ce service ?

Je suis chargé de saisir les demandes de formations qui me parviennent sous la forme d'un document papier. Mais il me faut au préalable vérifier si la session dispose d'assez de places et si l'agent ne postule pas pour une session incompatible avec sa fonction ou son cursus.

Comment s'effectue la sélection des stagiaires ?

Les chefs de service décident parfois d'envoyer un agent à une formation qui lui est nécessaire mais généralement ce sont les agents eux-mêmes qui décident de s'inscrire.

Que se passe-t-il pour les agents dont l'inscription est rejetée ?

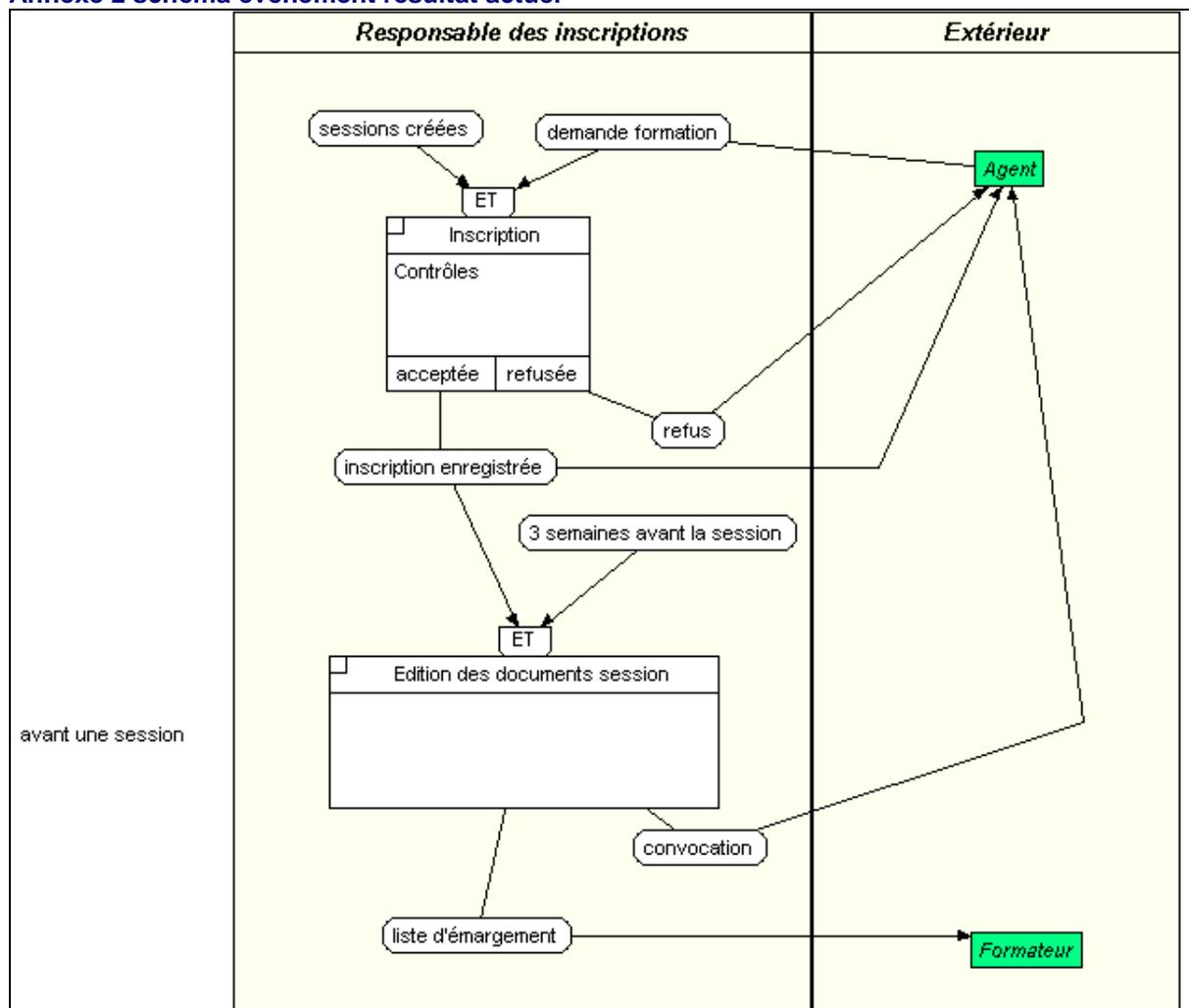
D'abord, je ne l'enregistre pas ; ensuite, je lui retourne sa demande avec un courrier expliquant qu'il n'est pas possible de satisfaire cette demande.

...

Vous dites que la présence est obligatoire ; mais comment cela se passe-t-il si un agent est dans l'impossibilité de participer à la session ?

C'est un gros problème car les arrêts maladie sont naturellement imprévisibles ! Et c'est là qu'il y a quelquefois problème : je refuse des demandes à des agents et quelques jours avant le début de la session je constate qu'il reste des places disponibles du fait de ces défections ; je n'ai ni le temps ni les informations indispensables pour y remédier !

## Annexe 2 schéma événement résultat actuel



## Annexe 3 schéma événement résultat futur (à compléter)

