

## EXONET « Amélioration de la sélection des groupes de musique »

### Description du thème

Propriétés	Description
<b>Intitulé long</b>	Évolution dans la gestion des inscriptions des groupes de musique dans le contexte Festival
<b>Formation concernée</b>	Terminale GSI
<b>Matière</b>	GSI
<b>Présentation</b>	Impact d'une modification du processus de gestion des groupes sur les acteurs et les activités du processus
<b>Notions</b>	A.2.1 Approche des processus organisationnels A.2.2 Modélisation des processus
<b>Transversalité</b>	
<b>Pré-requis</b>	Le modèle événement-résultat
<b>Outils</b>	
<b>Mots-clés</b>	Activité, acteur, critique de l'existant, évolution, impact
<b>Durée</b>	1 h 30
<b>Auteur(es)</b>	Patrice Grand, Xavier Coeumbier, Sylvaine Théry
<b>Version</b>	v 1.0
<b>Date de publication</b>	Février 2007

### Énoncé

« Le festival de musique *Folklores du Monde* est organisé la première semaine de juillet de chaque année dans la ville de *Saint-Malo*. Il permet de réunir des groupes étrangers ainsi que quelques groupes français.» :

<http://www.reseaucerta.org/cotecours/pub.php?num=390>

L'annexe 1 présente un extrait du schéma événement-résultat concernant les activités de sélection des groupes et de gestion du planning du festival.

### Questions

Après la sélection des groupes, une demande de participation leur est envoyée.

Question 1.1

Indiquer pourquoi, sur le schéma de l'annexe 1, ne figure aucune activité entre l'événement résultat « Demande de participation » et l'événement déclencheur « Réponse participation ».

Question 1.2

En observant le schéma de l'annexe 1, préciser ce qui doit se passer si la réponse d'un groupe arrive après la clôture des sélections.

Le comité d'organisation du festival utilise un tableur pour enregistrer les réponses des groupes et les envois de demandes d'hébergement. L'annexe 2 présente la situation au 15 février 2007.

Question 1.3

Pour quels groupes la procédure prévue dans le schéma événement-résultat n'a pas été respectée ?

Question 1.4

Pensez-vous que ces erreurs nuisent à l'organisation du festival ?

## Présentation de l'évolution envisagée

Une démarche d'audit interne a été engagée auprès des agents des différents services.  
Un entretien a été effectué auprès de monsieur Cougloff, membre du comité d'organisation du festival, chargé des relations avec les groupes de musique ; voir l'annexe 3.

Question 2.1

Quelles peuvent être les conséquences au niveau organisationnel d'une absence de réponse d'un groupe ?

Question 2.2

Dans son entretien, monsieur Cougloff évoque le terme de « chaleureux » ; cet argument est-il d'ordre organisationnel, financier ou humain ? Justifier la réponse.

Afin d'améliorer la gestion des invitations des groupes, il est décidé de procéder à quelques modifications. Ces modifications ont deux objectifs :

- Associer un groupe de traducteurs bénévoles dans la rédaction des invitations.
- Prévoir une lettre de relance au début du mois de décembre en direction des groupes qui n'auraient pas confirmé leur accord.

### Gestion des traductions.

Question 2.3

Préciser si le groupe de traducteurs est un acteur interne ou externe. Justifier la réponse.

Question 2.4

Compléter l'annexe 4.

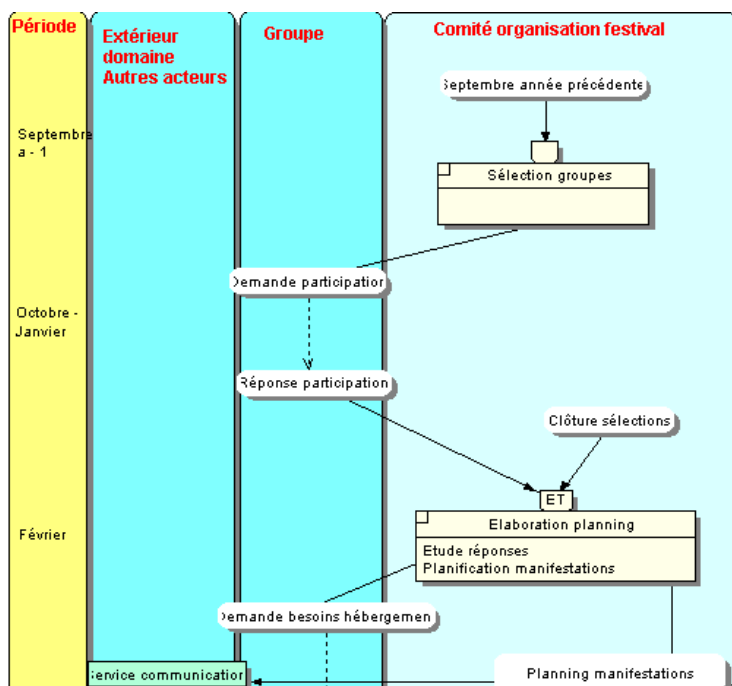
### Gestion de la relance.

Question 2.5

Compléter l'annexe 5.

## Annexes

### Annexe 1 : extrait du schéma événement-résultat.



## Annexe 2 : gestion des inscriptions des groupes, état au 15 février 2007.

	A	B	C	D	E
2	<b>Suivi des groupes de musique</b>				
3					
4	Date clôture des sélections : 27 janvier 2007				
5	<b>Enregistrement des groupes</b>			<b>Demande hébergement</b>	
6	Envoi de la demande		Réponse	Envoi de la demande	
7	<b>Groupes</b>				
8					
9	Aira da Pedra	12/09/2006	18/12/2006	oui	
10	Bizone de Kawarma	12/09/2006	29/11/2006	oui	
11	Boxty	13/09/2006	15/01/2007	oui	
12	Daonie See	13/09/2006	19/01/2007	oui	
13	Deloubes Kévin	13/09/2006	23/11/2006	oui	
14	Ensemble Leissen de Oufa	13/09/2006	30/01/2007	oui	
15	Groupe folklorique camerounais	12/09/2006	16/12/2006	oui	
16	Groupe folklorique de Panama	13/09/2006			
17	Groupe folklorique des Émirats	12/09/2006	22/11/2006	oui	
18	Groupe folklorique du Bachkortostan	12/09/2006	19/11/2006	oui	
19	Groupe folklorique mexicain	13/09/2006	05/01/2007	oui	
20	Groupe folklorique papou	13/09/2006	01/02/2007	oui	
21	Groupe folklorique russe	13/09/2006			
22	Groupe folklorique turc	13/09/2006	11/12/2006	oui	
23	La Tuque Bleue	13/09/2006			
24	L'Alen	13/09/2006			
25	L'escolo Di Tourre	13/09/2006	18/11/2006	oui	
26	Marina Prudencio Chavez	12/09/2006	07/01/2007	oui	
27	Nangola Bahia de Salvador	12/09/2006			
28	Paraguay Ete	13/09/2006			
29	Pipe Band	12/09/2006	18/01/2007	oui	
30	Ruhunu Ballet du village de Kosgoda	13/09/2006	11/01/2007	oui	
31	Soeurs Chauvel	13/09/2006			
32	Syoung Yaru Mask Dance Group	12/09/2006	09/01/2007	oui	
33	The Jersey Caledonian Pipe Band	12/09/2006	19/12/2006	oui	

## Annexe 3 : entretien avec Monsieur Cougloff

**Vous :** Vous êtes responsable, M. Cougloff, de la relation avec les groupes de musique. Le dispositif mis en place pour inviter les groupes et recueillir leurs réponses vous semble-t-il bien adapté ?

**M. Cougloff :** Dans l'ensemble oui ; mais je constate néanmoins que certains groupes sélectionnés au mois d'octobre ne répondent pas. Il se passe 5 mois entre l'envoi de l'invitation et l'élaboration définitive du festival ; temps au cours duquel nous ne les re contactons pas. Il serait souhaitable de faire une relance pour les groupes qui n'ont pas répondu.

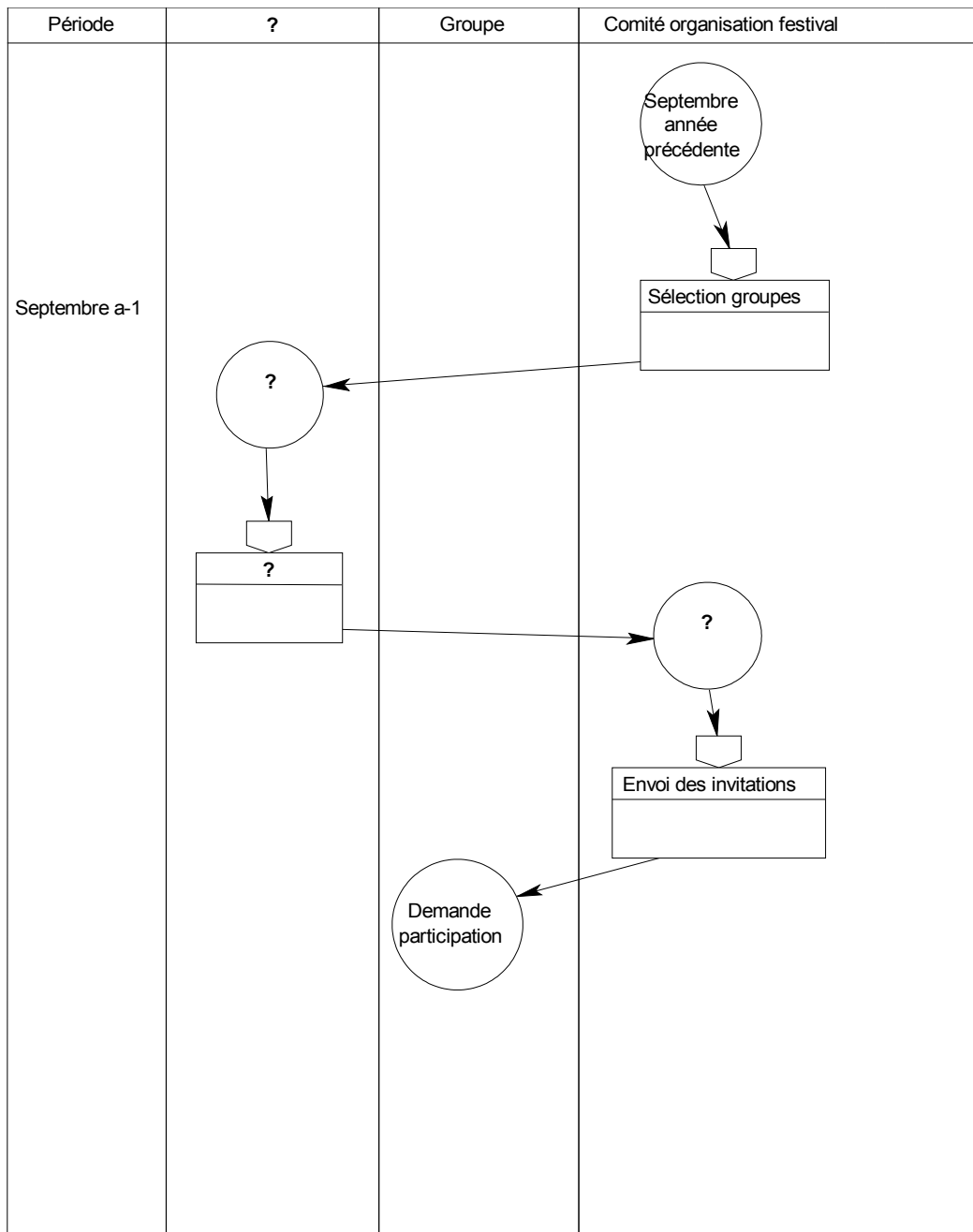
**Vous :** A quelle date vous envisageriez cette relance ?

**M. Cougloff :** Je pense que début décembre serait un moment bien choisi.

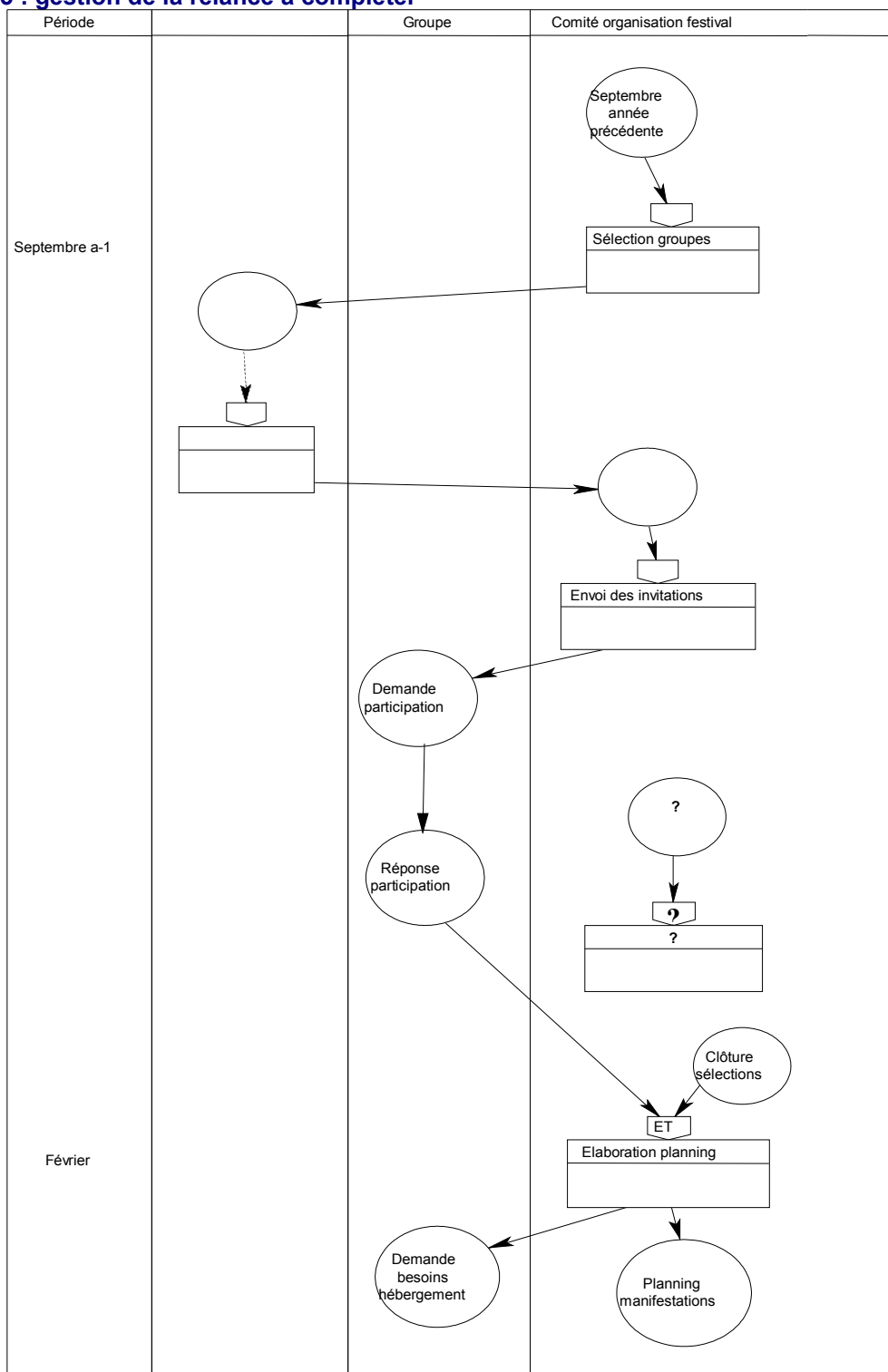
**Vous :** Est-ce tout ?

**M. Cougloff :** Je pense aussi à une autre chose. Nous invitons, et c'est le but de notre festival, de nombreux groupes folkloriques d'origines très diverses ; parfois, nous nous adressons directement aux groupes qui n'ont pas d'agent artistique. Actuellement nous envoyons ces invitations en français et en anglais ; il serait plus chaleureux de les convier à notre manifestation culturelle et artistique dans leur langue. Nous pouvons trouver, sans difficulté, un groupe de traducteurs bénévoles que nous associerons ainsi dans la préparation de notre festival.

**Annexe 4 : gestion des traductions à compléter**



### Annexe 5 : gestion de la relance à compléter



## Corrigé

### Question 1.1

*Indiquer pourquoi, sur le schéma de l'annexe 1, ne figure aucune activité entre l'événement résultat « Demande de participation » et l'événement déclencheur « Réponse participation ».*

Ces événements concernent un acteur externe du processus ; la modélisation des activités des acteurs externes ne doit pas faire parti du schéma du processus. En effet, le processus concerne la municipalité ; elle n'est pas en mesure de connaître les activités d'acteurs qu'elle ne maîtrise pas.

### Question 1.2

*En observant le schéma de l'annexe 1, préciser ce qui doit se passer si la réponse d'un groupe arrive après la clôture des sélections.*

En observant le schéma, on voit une règle de synchronisation (ET) entre les événements « clôture des sélections » et « réponse participation » ; si la réponse arrive après la clôture, elle ne doit pas être prise en compte et le groupe ne sera pas accepté.

### Question 1.3

*Pour quels groupes la procédure prévue dans le schéma événement-résultat n'a pas été respectée ?*

La date de clôture est fixée au 27 janvier 2007 ; ce qui signifie que toute réponse parvenue après cette date ne doit pas être prise en compte. Les groupes « Ensemble Eissen de Loufa » et « Groupe folklorique Papou » ne devrait pas recevoir de demande d'hébergement.

### Question 1.4

*Pensez-vous que ces erreurs nuisent à l'organisation du festival ?*

On peut penser que ces retards ne devrait pas nuire à l'organisation du festival car ils ne dépassent que de peu de jours la date limite ; mais ils restent néanmoins contradictoires avec le processus prévu.

### Question 2.1

*Quelles peuvent être les conséquences au niveau organisationnel d'une absence de réponse d'un groupe ?*

Si les défections des groupes sont peu nombreuses, on peut penser que le comité d'organisation a prévu cette situation et les conséquences seront minimales. Par contre, si ces défections sont nombreuses ceci nécessitera des aménagements importants dans le planning allant peut-être jusqu'à prévoir un « second tour » de sélection de groupes.

### Question 2.2

*Dans son entretien, monsieur Cougloff évoque le terme de « chaleureux » ; cet argument est-il d'ordre organisationnel, financier ou humain ? Justifier la réponse.*

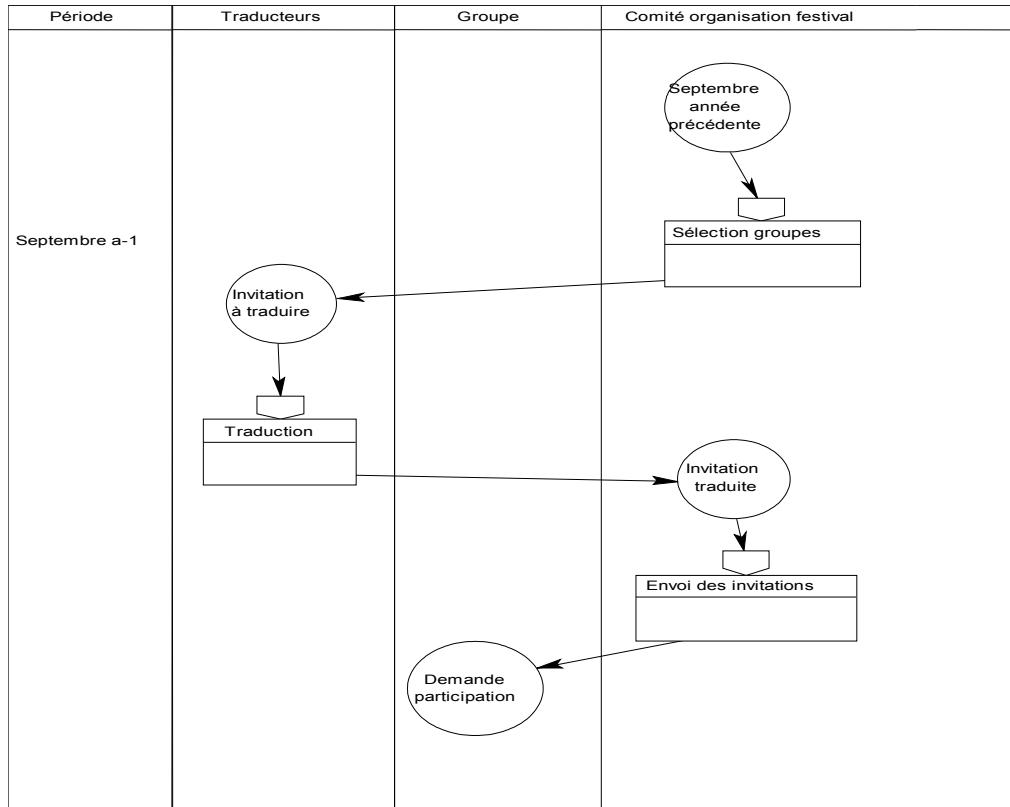
Si l'on se réfère à la liste des groupes sollicités, de nombreuses cultures sont visées ; d'un point de vue humain monsieur Cougloff souhaite des invitations personnalisées dans les langues des groupes. Cette personnalisation par la langue permet un contact plus direct, moins uniforme.

### Question 2.3

*Préciser si le groupe de traducteurs est un acteur interne ou externe. Justifier la réponse.*

Monsieur Cougloff précise qu'il peut trouver une groupe de traducteurs bénévoles qui sera associé à la préparation du festival ; ce groupe deviendra ainsi un acteur interne au processus. En effet, sa constitution, ses responsabilités seront directement liées au seul festival.

## Question 2.4



Question 2.5

