|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mission 3 – Analyser les traitements d’informations | |  |
| Durée : 1 h | Homme avec un remplissage uniouDeux hommes avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

M. Larrieux cherche à améliorer les procédures mises en œuvre au sein de l’entreprise. Notamment en ce qui concerne l’étude des taches de la semaine et la nouvelle organisation concernant les formations assurées par Élisabeth.

**Analyser et représenter des flux**

La société organise régulièrement des formations aux logiciels, aux réseaux ou à la maintenance informatique. Élisabeth est formatrice, elle a en charge l’organisation de ces formations.

La procédure est la suivante :

* Élisabeth met la liste des formations en ligne sur le site Web de la société. Il est consultable par les clients. Les clients peuvent imprimer un formulaire de demande de formation qu’ils doivent compléter et retourner auprès de la société.
* Le bon peut être complété et envoyé directement par le client ou par un représentant de notre société à la suite d’une rencontrer avec un client.
* La demande est transmise à Élisabeth. Celle-ci évalue le besoin, propose des dates au vu des plannings de formation sur Excel et propose un devis tenant compte du type de contrat avec le client, du chiffre d’affaires et de la charge de travail (à l’aide du logiciel PGI).
* La proposition de formation est envoyée au client par courrier.
* Fréquemment, les entreprises reprennent contact avec Élisabeth pour préciser ou modifier quelques éléments (date, prix, contenu, nombre de participants) avant acceptation du devis (PGI).
* Si l’entreprise accepte la formation, le devis doit être retourné signé.
* Élisabeth met à jour le planning (Excel), enregistre le contrat, réserve les salles (PGI) et imprime les supports de formation (Word).
* La formation à lieu.
* À l’issue de la formation, un questionnaire d’évaluation est remis à chaque participant, de même qu’une attestation de formation.
* Élisabeth dépouille le questionnaire (Sphinx) et met à jour les tableaux de satisfaction (Excel) qui synthétisent et définissent la charte qualité de la société.

**Travail à faire**

1. Créez un tableau d’analyse de cette procédure.
2. Réaliser le diagramme événements/résultats.