

Question 1	Pourquoi la qualité du Système d'Information est-elle un enjeu pour l'organisation ?	
Chapitre 1.10	<i>Modélisation des processus</i>	Bac STMG SIG
Exercice 6		Lycée J. Feyder

Exercice 6 : Handybus



La ville de Corbeil Essonne a mis en place cette année un système de transport par bus adapté aux besoins des personnes âgées et les personnes invalides : le Handybus. Ces bus sont entièrement équipés pour les personnes à mobilité réduite. Plus de 13 500 trajets (ou tickets) ont été enregistrés cette année représentant plus de 130 000 km.

Ce système relie les différents quartiers de la communauté des communes dont fait partie Corbeil.

Il s'agit d'un transport où les itinéraires sont élaborés en fonction de la demande des usagers. Le réseau de transport est défini par des zones de transport. Chaque arrêt est créé à la demande de l'adhérent (« porte-à-porte ») puis associé à une zone de transport. Les horaires de passage sont calculés en fonction des réservations des usagers et des temps de parcours.

Pour réserver, c'est simple, il suffit de retenir sa place la veille avant midi en appelant un numéro vert. Ainsi Handybus prend en charge l'utilisateur à son domicile à l'heure indiquée et le conduit sur le lieu qu'il a choisi en fonction du circuit.

Les tarifs sont très abordables et permettent à chacun d'avoir accès à ce service (ticket à l'unité : 1,30 € ; carnet de 10 tickets : 10 €).

Ce service connaît un grand succès auprès de la population, c'est pourquoi il est prévu l'an prochain, de mettre en place un deuxième Handybus pour répondre aux demandes particulièrement fortes les jours de marché. Il est même arrivé que nous rencontrions des blocages à l'établissement du planning parce que la tournée n'était pas réalisable : le chauffeur devait se trouver dans deux quartiers assez distants au même moment pour récupérer des usagers...

On vous fournit en annexe l'interview de Mme Sanchez, responsable du service des transports de mairie de Corbeil Essonne, ainsi qu'un schéma du processus actuel.

1 Définissez le Système d'Information de Handybus : précisez ses composantes, ses fonctions et sa finalité.

2 Citez les acteurs (interne et externe) du processus de réservation.

3 Quel est l'événement déclencheur du processus de réservation.

4 Décrivez quelques tâches qui seront systématiquement réalisées au cours de la première activité.

Question 1	Pourquoi la qualité du Système d'Information est-elle un enjeu pour l'organisation ?	
Chapitre 1.10	<i>Modélisation des processus</i>	Bac STMG SIG
Exercice 6		Lycée J. Feyder

5 Quelles sont les activités effectuées par la mairie ?

6 Quelle est la nature de l'événement déclencheur de la deuxième activité ?

7 A quelle fréquence chacune des activités se répète-t-elle chaque jour ? Concluez que la modélisation est une généralisation d'un processus répétitif.

8 Qui sont les destinataires du planning des trajets ?

9 A quel moment s'aperçoit-on que la tournée du lendemain peut ne pas être réalisable ? Quelle modification du processus peut-on préconiser pour résoudre ce problème ?

10 Quel serait l'intérêt d'une réservation en ligne pour l'utilisateur et la mairie ? Ce nouveau canal de réservation peut-il supprimer le précédent ?

Question 1	Pourquoi la qualité du Système d'Information est-elle un enjeu pour l'organisation ?	
Chapitre 1.10	Modélisation des processus	Bac STMG SIG
Exercice 6		Lycée J. Feyder

Annexe : Entretien avec Mme Sanchez et processus actuel

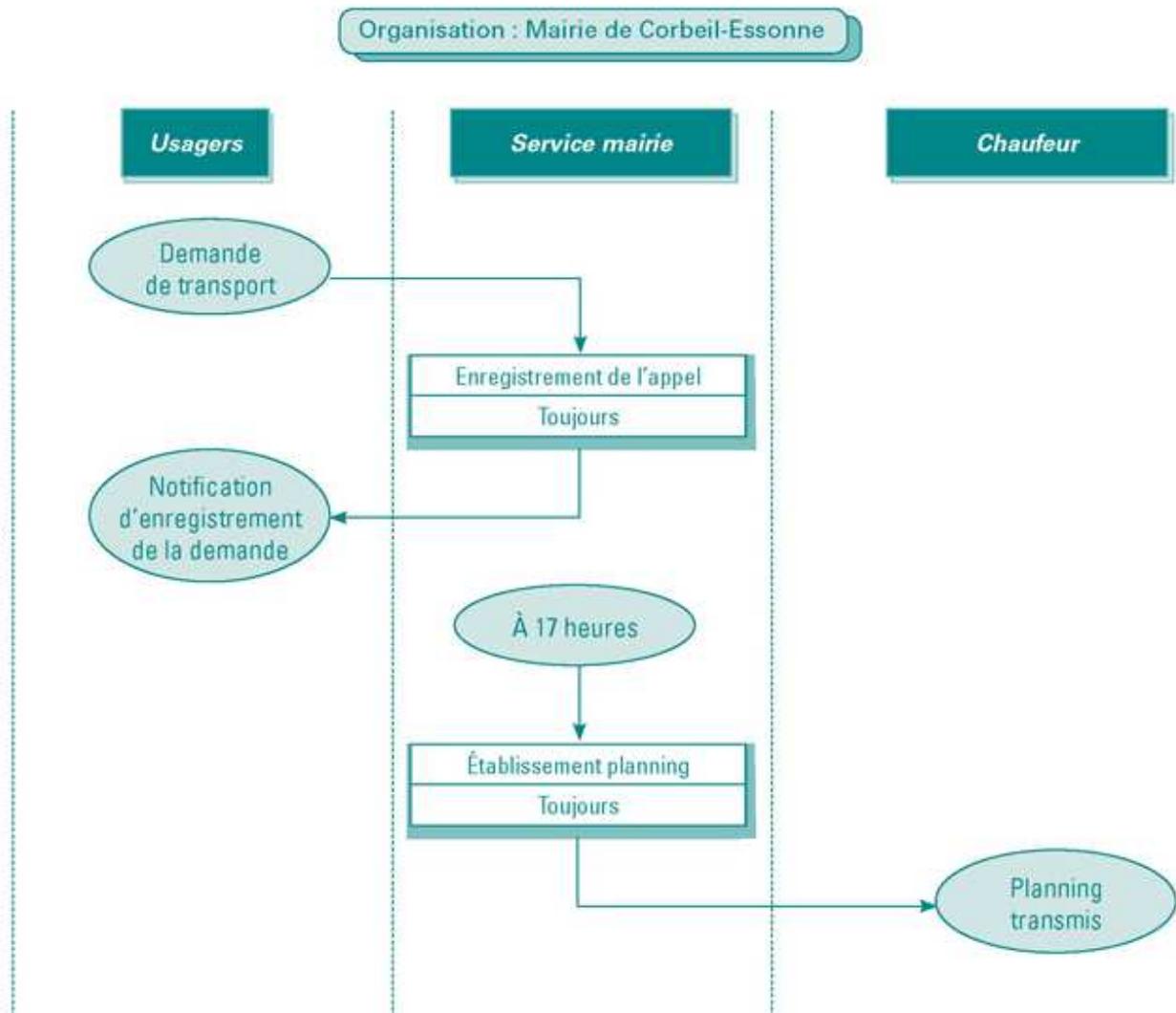
Quel est votre métier ?

Nous proposons aux usagers des 12 communes de la communauté des communes de Corbeil et d'Evry, dans l'Essonne, un service de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite qui vient compléter les services traditionnels de la RATP. Notre force réside dans un service sur mesure. Les ayants droits sont recensés dans une base de données sur justificatif de leur carte d'identité (age > 70) ou de leur carte d'invalidité.

Comment fonctionne le processus de réservation ?

Les personnes qui souhaitent bénéficier d'un transport téléphonent à un numéro gratuit la veille avant midi et précisent le trajet qu'elles souhaitent parcourir. Le Handybus vient les prendre à l'heure convenue et les ramène de la même façon si elles ont précisé une heure de retour.

Nous établissons le planning du lendemain à l'aide d'un logiciel qui détermine les trajets à réaliser en fonction des réservations que nous saisissons en début d'après-midi, après la clôture des réservations.



Question 1	Pourquoi la qualité du Système d'Information est-elle un enjeu pour l'organisation ?	
Chapitre 1.10	<i>Modélisation des processus</i>	Bac STMG SIG
Exercice 6		Lycée J. Feyder

Que pensez-vous du fonctionnement actuel ?

Les usagers jugent fastidieux d'appeler avant midi. Nous sommes par ailleurs un peu victime de notre succès puisque notre numéro d'appel est souvent saturé. Nous sommes à la recherche d'un système de réservation plus souple. Nous avons par ailleurs constaté que nous avons de plus en plus affaire à des habitués, mais nous ne disposons d'aucun moyen de fidéliser cette clientèle en lui proposant par exemple des services complémentaires, comme une confirmation de l'horaire de passage.

Que proposez-vous pour faire évoluer le système d'information ?

Nous constatons que les personnes âgées sont de plus en plus équipées chez elles d'ordinateurs et

d'Internet. De plus, une majorité d'entre elles possèdent un téléphone portable. Même si notre clientèle est plus réticente à utiliser ces nouveaux outils technologiques de communication, nous constatons que le taux d'équipement est en forte croissance. Nous aimerions donc permettre à nos habitués de réserver en ligne. Cela réduirait le temps de traitement manuel des demandes de réservation. Nous ne pouvons actuellement lancer le traitement de calcul des tournées qu'à 17 h. En permettant la saisie en ligne, l'inscription serait possible jusqu'à 17 h. Nous enverrions à nos habitués une identification numérique qui leur permettrait d'effectuer ces réservations en ligne et de recevoir une confirmation par email ou par SMS avant 19 h 30.