



Organisation et planification des activités administratives

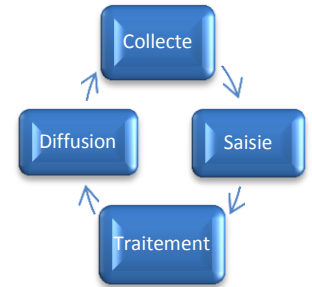


Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>
 Utilisation : Reproduction libre pour des formateurs dans un cadre pédagogique et non commercial

43 - Modélisation des flux et des traitements d'information (2 h20)

Problématique : De nombreux dysfonctionnement proviennent d'une mauvaise circulation des informations.

Comme nous l'avons déjà indiqué, le travail administratif consiste à collecter, saisir, traiter et diffuser des informations. Tout dysfonctionnement dans ce processus peut entraîner des retards, des erreurs ou des conflits.



La représentation visuelle de ces processus peut aider l'opérateur à identifier et comprendre les problèmes. Il existe principalement 3 représentations possibles :

- Le diagramme des flux.
- Le schéma poste document
- Le diagramme événement/résultat

43.1 Le diagramme des flux.

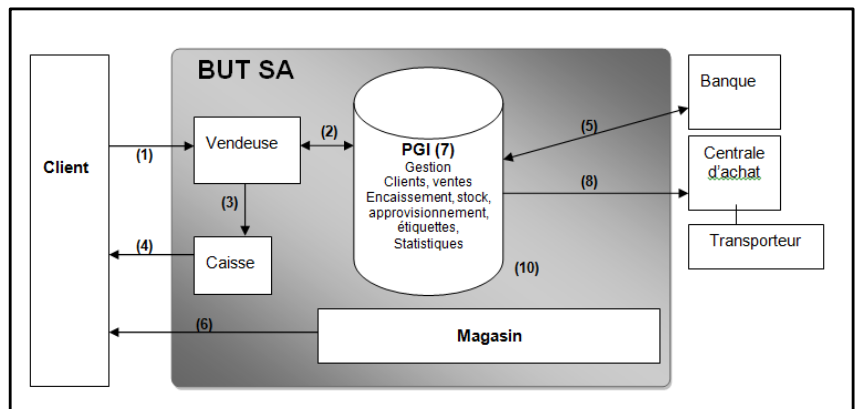
(Cette représentation a été étudiée dans le cadre du cours de Gestion du système d'information)

Il donne une vue d'ensemble de la circulation de l'information entre les acteurs du processus. Il existe de nombreuses représentations plus ou moins normalisé et complexe. Cette représentation doit toujours partir du tableau d'analyse des tâches et mettre en évidence la chronologie des tâches, les personnes et les outils utilisés.

Exemple :

Processus : Gestion des ventes et approvisionnement de la société BUT SA	
Personnes	Taches réalisées :
Client	1 – Demande d'achat auprès de la vendeuse
Vendeuse	2 – Contrôle la disponibilité de l'article sur le PGI
Vendeuse	3 – Edite le bon de livraison et le transmet à la caisse
Caissière	4 - Edition de la facture le double de la facture est remis au client après paiement
Caissière	5 – Encaissement avec demande éventuelle d'autorisation de paiement par CB à la banque
Magasinier	6 – Enlèvement par le client des articles à l'aide de la facture auprès du magasin
	7 - MAJ stocks, ventes et statistiques, carte fidélité (PGI)
	8 – Une commande de réassort automatique est envoyée à la centrale d'achat en fin de journée
Transporteur	9 – La centrale d'achat expédie par transporteurs. Les articles sont réceptionnés sous 48 h avec un bon de livraison
Magasinier	10 – Saisie des bons de livraison sur PGI
Magasinier	11 – Edition automatiques des étiquettes qui sont transmises au Magasinier qui étiquette les articles

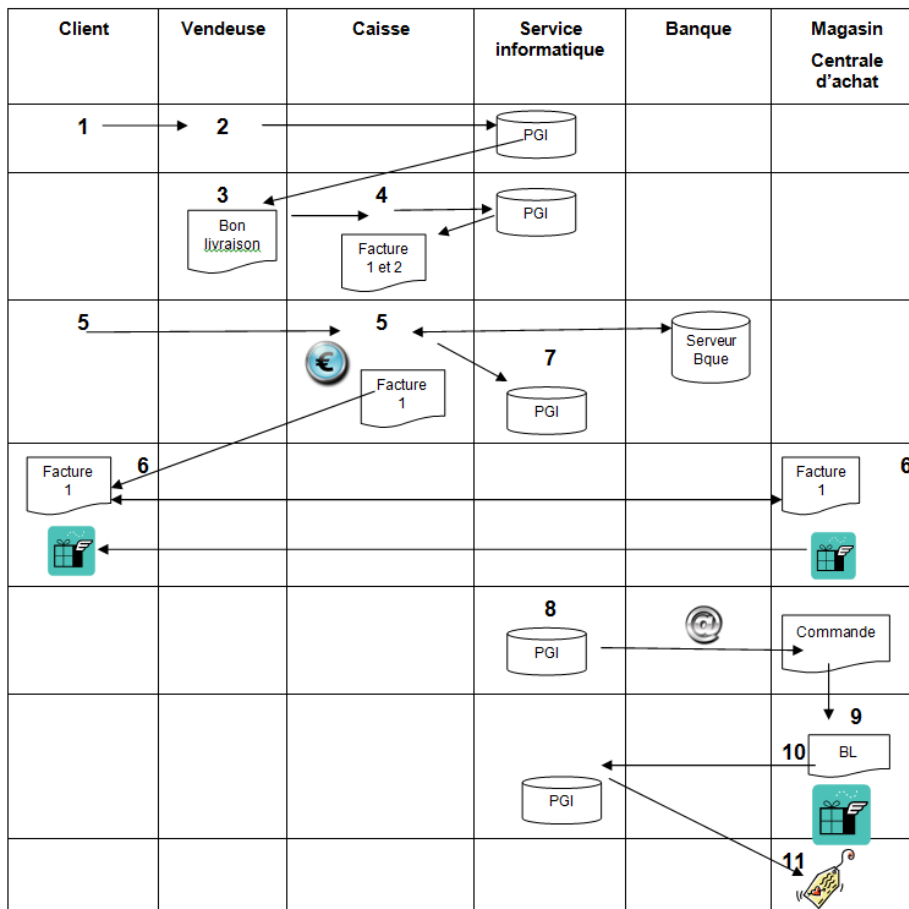
Cette représentation met l'accent sur la **représentation des flux entre les personnes.**



43.2 Le schéma poste document

(Cette représentation a été étudiée dans le cadre du cours de Gestion du système d'information)

Cette représentation est plus administrative. Elle met l'accent sur **les documents et les personnes**. Les opérateurs sont mis en colonnes et les étapes représentées de façon chronologique en descendant vers le bas.






43.3 Le diagramme événement/résultat

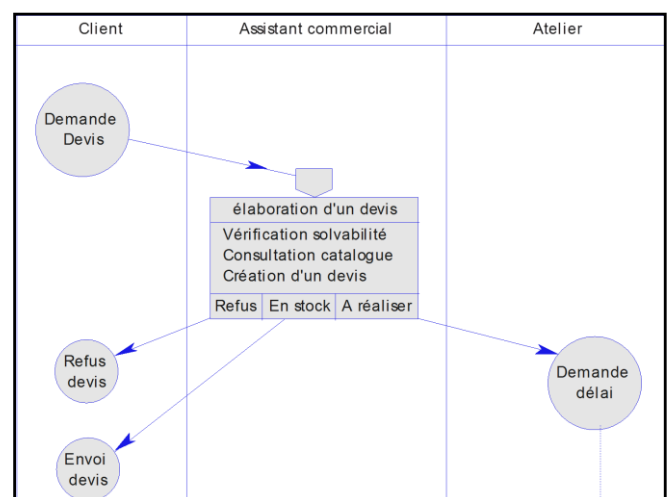
Cette représentation met en évidence **les activités réalisées et les conditions de réalisation** de l'activité. Elle visualise les personnes et les actions réalisées.

Exemple : Diagramme événements-résultats d'une demande de devis

Source : www.crcm.ac-versailles.fr/.../dossetudpgibtsagpme.doc

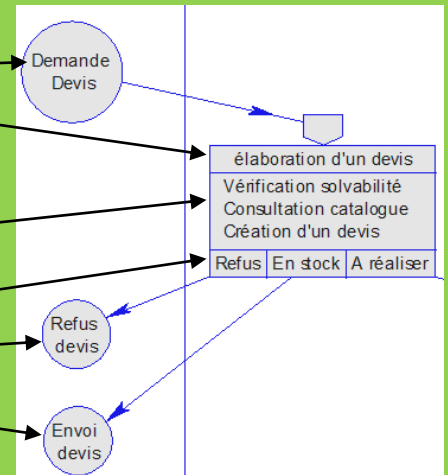
Symboles utilisés :

- Evènement initial 
- Conditions préalables à l'action 
- Actions 



Méthodologie d'élaboration

- 1 Identifier les évènements déclencheurs
- 2 Inscrire l'action produite par l'évènement déclencheur dans le haut du rectangle
- 3 Inscrire les conditions préalables à l'action (Synchronisation par ET ou OU) et placer au-dessus le symbole
- 4 Identifier les résultats possibles au bas du rectangle de l'action
- 5 Recenser les évènements résultants



Travail 6 : individuel : Diagramme évènement résultat (20')

Chaque fois qu'une commande arrive les opérations suivantes sont réalisées

- 1 Réception de la commande par le service commercial
- 2 Contrôle de la quantité en stock
- 3 Contrôle de la fiabilité du client
- 4 Contrôle de la validité du mode de paiement
- 5 Si toutes les conditions sont remplies, la commande est préparée, le bon de livraison et la facture sont édités puis envoyés au client
- 6 Si toutes les conditions ne sont pas remplies, un courrier de refus est envoyé au client

Travail à faire : Réaliser le diagramme événement résultat de cette opération

Synthèse

Travail 7 : individuel : Diagramme de flux et schéma de poste document (2h)

Dans le cadre de la société Orchis parfum la procédure mise en œuvre pour réparer une panne est la suivante :

- Détection de la panne par l'employé,
- L'employé complète une fiche de demande d'intervention et la transmet au technicien d'entretien,
- Le technicien d'entretien réalise un diagnostic de la panne.

Cas 1 : la panne est réparable sans changement de pièce

- le technicien, répare la machine, puis complète le fichier Access de maintenance de la machine, sur lequel il consigne la panne et la réparation réalisée.

Cas 2 : la panne nécessite l'achat d'une pièce de rechange,

- le technicien complète un bon de demande de pièce de rechange.
- Le bon de demande de pièce est transmis au service achat qui contrôle sa justification et son exactitude puis fait un bon de commande et l'envoie au fournisseur correspondant. En cas de refus le technicien doit le corriger.
- Les pièces sont réceptionnées avec la facture et le bon de livraison.
- Le bon de livraison et les pièces sont transmis au technicien qui les contrôle. Si tout est bon, il signe le bon de livraison et le retourne au service achat pour qu'il puisse réaliser le règlement. Sinon il retourne les pièces et bloque le règlement.
- le technicien, répare la machine, puis complète le fichier Access de maintenance de la machine, sur lequel il consigne la panne et la réparation réalisée

TRAVAIL À FAIRE

- 1 Représenter cette procédure par un diagramme de flux (30')
- 2 Représenter cette procédure par un schéma poste document (45')
- 3 Représenter cette procédure par un diagramme événement résultat (45')