
Travaux dirigés : n° 2

Graphe de flux de l'information et de circulation des documents

Exercice 01 : Gestion d'établissement scolaire :

Les élèves se présentent auprès de l'administration munie d'un dossier d'inscription et d'un règlement des frais de scolarité.

La liste des élèves est envoyée au secrétariat pour procéder à l'élaboration des certificats de scolarité. Ces derniers sont envoyés au Directeur pour signature.

Les élèves récupèrent leurs certificats ainsi que leurs emplois du temps préalablement établi au secrétariat.

- 1) *Etablir le graphe de flux d'information*
- 2) *Etablir le graphe de circulation des documents (Document/Tâche)*

Exercice 02 : Gestion des approvisionnements

A partir des demandes d'approvisionnement établies par le service commercial, le service des achats envoie des demandes de prix aux fournisseurs possibles, pour les articles nouveaux ou d'approvisionnement exceptionnel (on se limitera à ces articles, laissant de côté les articles connus et à approvisionnement régulier).

Les fournisseurs envoient des offres, étudiées en détail et comparées par les acheteurs ; ces derniers font ensuite un choix. Le choix est effectué au plus tard 10 jours après l'envoi des offres. Le service des achats établit un bon de commande à destination du fournisseur retenu. Une copie est remise au magasin en vue de la réception.

Quand la livraison arrive, le magasinier contrôle quantitativement la marchandise. Un contrôle de qualité est effectué. La livraison arrive généralement 2 jours après le choix définitif du fournisseur. La livraison est renvoyée en bloc si l'un des contrôles est négatif. Les contrôles satisfaisants aboutissent à l'entrée en stock des articles. Le magasin établit le bon à payer aux services financiers. Quand les services financiers reçoivent la facture du fournisseur (généralement 3 jours après la livraison), ils vérifient qu'il lui correspond le bon à payer et émettent le chèque de paiement.

- 1) *Etablir le diagramme des flux*
- 2) *Etablir le graphe de circulation des documents (Document/Tâche)*

Exercice 03 : Gestion des cartes bleues

Le demandeur désirant obtenir une carte bleue doit en faire la demande auprès de son agence. La carte bleue n'est pas accordée si le demandeur n'est pas un client de l'agence.

Chaque jour, l'agence transmet au centre de gestion des cartes bleues les demandes de ses clients. Dès que l'agence a reçu la carte bleue en provenance du centre (en général 4 jours après la demande), elle adresse au client un avis de mise à disposition et un avis de prélèvement de la cotisation annuelle. Le client vient alors retirer sa carte.

- 1) *Etablir le diagramme des flux*
- 2) *Etablir le graphe de circulation des documents (Document/Tâche)*

Exercice 04 : Gestion des sinistres dans une société d'assurance

A l'arrivée d'une déclaration de sinistre, la réception l'examine. Si la déclaration est recevable, l'assurance demande un l'avis d'un expert, si non elle le notifier un refus à l'assuré. Au retour de l'expertise et après réception de la facture du garage, l'assurance calcule le montant du remboursement et envoie le chèque au client.

- 1) *Etablir le diagramme des flux*
- 2) *Etablir le graphe de circulation des documents (Document/Tâche)*

Exercice 05 : Remboursement de frais de déplacement

La description de la procédure actuelle de gestion des frais de déplacement d'une entreprise: Les commerciaux en déplacement remplissent chaque mois un formulaire où ils notent les conditions des déplacements effectués. Ils joignent tous les justificatifs (titres de transport, factures d'hôtel, de taxis, etc.) et remettent le document rempli au service comptabilité. Le service comptabilité sollicite le chef du service commercial afin qu'il valide les renseignements fournis par ses collaborateurs. Une fois cette validation obtenue, le service Comptabilité procède à la saisie des informations notées sur le formulaire en calculant les montants dus à partir des justificatifs. Un état est édité et transmis au commercial pour vérification et signature. Une fois la vérification effectuée, les états sont transmis au service financier qui procède au paiement.

- 1) *Etablir le diagramme des flux*
- 2) *Etablir le graphe de circulation des documents (Document/Tâche)*

Exercice 06 : Suivi des clients négligents

Une société travaille avec plus de 150 clients en comptes. En début de mois, le service "Comptabilité – Finances" demande un état des clients négligents (clients ayant plus de 5 jours de retard dans le paiement d'une facture) au service "Comptabilité clients". Pour chacun de ces clients, une demande d'information est transmise au service commercial par le biais de la messagerie interne. Sur la base des informations recueillies, le service prend contact avec les clients pour leur faire part du retard et

obtenir une explication. Si la situation financière du client ne lui apparaît pas trop critique, elle met en place de nouvelles conditions de paiement. Dans le cas contraire elle transmet le dossier au service contentieux qui démarrera une procédure judiciaire en recouvrement de créance.

1) *Etablir le diagramme des flux*

2) *Etablir le graphe de circulation des documents (Document/Tâche)*

Exercice 07 : Assistance commerciale

Une société met à la disposition de ses clients un service d'assistance téléphonique. Un client appelle le numéro d'assistance, la personne au standard demande au client de fournir son code client puis lui propose de choisir entre une assistance technique ou commerciale. Lorsque le client choisit une assistance commerciale, l'appel est transmis, avec le code du client, à l'accueil téléphonique du service commercial. Le client pose sa question auprès de la personne chargée de l'accueil téléphonique du service commercial. Cette dernière peut répondre à la plupart des questions courantes, elle assure une assistance de premier niveau. En cas de problème plus pointu, elle peut transmettre le code client à un commercial spécialiste de la question posée par le client. Ce spécialiste prend connaissance de la question du client et lui fournit une réponse.

1) *Etablir le diagramme des flux*

2) *Etablir le graphe de circulation des documents (Document/Tâche)*

