

L'information et sa gestion

PLAN DU CHAPITRE

Situation professionnelle

Odyssée

Les repères du référentiel

1. La notion d'information
2. Les critères de classement de l'information
3. Les qualités de l'information
4. Les systèmes d'information

Fiche ressource

Le schéma postes-documents

Applications

1. à 4. Concevoir, tracer et interpréter un schéma postes-documents
5. Étudier la circulation de documents électroniques : le « workflow »

Entraînement à l'examen

Association Manche Terroirs

SITUATION PROFESSIONNELLE



Dénomination : Odyssée
 Adresse postale : 12 rue Paul Baudry – 75008 Paris
 Activité : Négocier de gros en produits cosmétiques, parfums, eaux de toilette, etc.
 Marché : Parfumeries indépendantes en officine et en galerie marchande, instituts de beauté, coiffeurs, etc.
 Effectif : 120 personnes, dont 17 représentants grossistes.

CONTEXTE

Chez Odyssée, les représentants démarchent les détaillants et enregistrent leurs commandes sur des bons de commande traditionnels sous forme papier. À la fin de leur tournée, dont la durée peut être de dix jours, ils remettent les doubles de ces bons au service commercial, qui les traite.

Le système fonctionne correctement pour les commandes non urgentes. Dans le cas contraire, les représentants ont recours au fax, s'ils en disposent, ou au téléphone. La transmission de commandes par téléphone s'avère hasardeuse : de nombreuses erreurs sont régulièrement commises (erreurs de destinataires, de références de produits, de quantités, omissions diverses, etc.).

L'image de marque de l'entreprise en souffre cruellement : les plaintes de clients mécontents se multiplient. Une enquête de satisfaction, administrée auprès d'un échantillon représentatif de clients, confirme l'existence de graves dysfonctionnements. Parallèlement, un recul significatif (5,5 %) du chiffre d'affaires a été observé l'an dernier.

Conscient des enjeux, M. Germont, le PDG, a décidé la mise en place d'un système fiable et rapide de transmission des commandes, utilisant les ressources des nouvelles technologies de la communication.

MISSION

M. Germont vous demande de réfléchir à une solution qui prendrait en compte les exigences de sécurité et de rapidité, permettant à l'entreprise d'améliorer son service à la clientèle.

RÉFLEXION

1. Quels sont, pour l'entreprise, les enjeux d'une livraison rapide et conforme ?
2. Quelles sont les conséquences des erreurs commises lors des transmissions par téléphone ?
3. En supposant que chaque représentant puisse disposer d'un fax, quel type de problèmes serait résolu ?
4. Peut-on envisager une solution plus performante encore ?

RÉSOLUTION

1. Définir les enjeux d'une situation et déterminer l'intérêt et les limites de l'outil de communication

La qualité du circuit d'information d'une entreprise conditionne largement ses performances et notamment le niveau de service qu'elle est en mesure d'offrir à ses clients, ses partenaires...

La « chaîne commerciale » (prise de commande, livraison, facturation) est un élément essentiel du système d'information de l'entreprise. Le circuit qu'empruntent les informations nécessaires à l'accomplissement de ce processus doit être rapide et fiable.

Téléphone et fax offrent une bonne rapidité de transmission. En revanche, le niveau de sécurité peut être critiqué :

- la transmission par fax est aléatoire : en effet, le représentant en tournée ne dispose pas nécessairement d'un fax. Il lui est souvent difficile, voire impossible, d'utiliser celui du client visité ;
- la transmission d'informations par téléphone est sujette aux erreurs de transcription de l'émetteur et du récepteur.

Dans les deux cas, ce système oblige à la ressaisie des informations à l'arrivée, qui est également une source importante d'erreurs.

2. Rechercher une solution adaptée

Pour Odyssée, la solution réside dans la mise en œuvre d'un progiciel d'automatisation de sa force de vente (*sales automation force*, en anglais). Chaque représentant est équipé d'un micro-ordinateur portable, doté d'un modem. Chez le client, et au moment de la prise de commande, le commercial se connecte via Internet sur le site d'Odyssée. La transmission de la commande au siège de la société est instantanée. La disponibilité des produits et les délais de livraison annoncés sont réels. Une imprimante portable permet d'éditer immédiatement un double du bon de commande.

Au chapitre des avantages, on relève notamment :

- la disparition des saisies successives ;
- une remontée immédiate des informations concernant le client et sa commande, permettant une livraison et une facturation rapides ;
- les stocks des produits sont actualisés en permanence, « en temps réel » ;
- après le départ du représentant, le client, muni d'un code d'accès et du numéro de sa commande, peut suivre sur Internet l'avancement de celle-ci (préparation, colisage, expédition, transport). C'est ce que les spécialistes de la relation clients appellent la **traçabilité**.

De même, des services annexes peuvent se révéler intéressants :

- la commande peut être accompagnée d'une courte note rédigée par le commercial à l'intention du directeur des ventes ;
- le représentant accède aux fiches des produits, y compris les nouveautés, ce qui lui permet d'affiner et d'argumenter son offre ;
- il accède également à la fiche du client, qui comporte un historique de ses commandes, ses habitudes d'achat, son mode de paiement, etc. ;
- enfin, le commercial en déplacement peut gérer en direct ses notes de frais.

Résumez ces éléments dans une courte note à l'intention de M. Germont.

Au sein des entreprises et des organisations, l'assistant(e) de direction est souvent décrit(e) comme un « artisan » de l'information. Il (elle) la collecte aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de son entreprise, la traite et enfin la diffuse aux acteurs et aux décideurs. Cette « matière première » présente un certain nombre de caractéristiques et de qualités qu'il est indispensable de connaître pour garantir son utilité dans l'entreprise.

1. La notion d'information

L'information n'a pas la même valeur selon qu'elle est dite « de base » ou élaborée. En effet, ce n'est que lorsqu'elle est regroupée et organisée qu'elle devient un objet de connaissance qui réduit l'incertitude de son détenteur.

A. L'information de base se distingue d'une information élaborée.

Il s'agit d'un élément mesurable dont la valeur est simplement constatée. Souvent, ce type d'informations parcellaires ne présente pas d'utilité en lui-même.

Exemples :

- l'an dernier, le pouvoir d'achat des ménages a baissé de 1 % ;
- sur les douze derniers mois, les ventes d'Odyssée ont fléchi de 5,5 %.

B. Le regroupement cohérent de plusieurs informations de base conduit à une information élaborée.

Dans le cadre d'un contexte opérationnel, ce regroupement va constituer une information élaborée, c'est-à-dire une véritable information de gestion. Celle-ci sera destinée à un opérateur, personne qui, dans le cadre des entreprises ou des organisations, a reçu pour mission d'accomplir une tâche ou de prendre une décision.

Exemple : la convergence entre les résultats d'une enquête de satisfaction et la baisse constatée du chiffre d'affaires incite le responsable à décider la mise en service au sein de l'entreprise d'un système de prise de commandes via Internet.

En résumé, ce n'est que dans le cadre d'un contexte opérationnel que des informations de base peuvent devenir des informations concourant à la gestion de l'entreprise.

C. L'information doit être disponible au moment où l'opérateur en a besoin.

L'opérateur doit disposer de « la bonne l'information, au bon moment et au bon endroit ». Celle-ci doit donc avoir été transmise en temps utile. Souvent, l'assistant(e) de direction est garant(e) de la disponibilité des informations vis-à-vis de son supérieur hiérarchique.

Exemple : l'évolution du chiffre d'affaires annuel de la société doit être calculée avant la tenue du conseil d'administration, au cours duquel seront entérinées les nouvelles mesures.

D. L'information agit comme un réducteur d'incertitude.

L'information permet à l'opérateur de mieux appréhender l'environnement de l'entreprise et donc de diminuer son incertitude face à celui-ci (entropie) grâce à un processus cognitif (apprentissage). Mais l'interprétation d'une information isolée est très aléatoire. En revanche, le rapprochement de plusieurs informations permet d'établir entre elles de liens de causalité ou de corrélation. L'opérateur peut alors formuler des hypothèses explicatives des phénomènes constatés, qu'il lui faudra vérifier.

Exemple : le fléchissement des ventes doit-il être attribué au mécontentement de la clientèle révélé par l'enquête de satisfaction ou, au contraire, à des causes purement conjoncturelles ? Les deux phénomènes peuvent-ils se combiner ?

2. Les critères de classement de l'information

Il est habituel de classer l'information selon plusieurs critères : domaine, nature, sources, degré d'élaboration et portée.

A. Le domaine de l'information

C'est la sphère, le thème auquel se rapporte l'information. Les entreprises, dans leur exploitation quotidienne, abordent des champs de connaissance extrêmement divers : commercial, économique, juridique, technologique, socio-psychologique, etc.

B. La nature de l'information

Du point de vue du traitement, il est utile de distinguer l'information quantitative, numérique, de l'information de type « texte ». En effet, les informations de nature quantitative se prêtent aisément à l'automatisation de leur traitement, notamment les calculs, au contraire des informations textuelles, dont les traitements sur machine se limitent souvent à la production et au stockage.

Exemples :

- le calcul des soldes des comptes de gestion de l'entreprise grâce à un logiciel approprié ;
- l'élaboration d'un appel d'offres à destination de fournisseurs de matériel informatique.

C. Les sources de l'information

1. Les sources de l'information peuvent être internes ou externes à l'entreprise ou l'organisation.

Exemples :

- les rapports des représentants relatifs au déroulement de leur tournée ;
- des modifications des dispositions fixant la durée légale du travail.

2. L'information peut être appréciée en fonction du niveau hiérarchique de son apparition.

L'information émise par les responsables à destination des subordonnés est dite « descendante ».

Exemple : une note de service fixant l'attribution des micro-ordinateurs portables à la force de vente.

Au contraire, lorsqu'une information est émise par un subordonné à destination d'un supérieur hiérarchique, elle est dite « ascendante ».

Exemple : le compte rendu d'une réunion à destination du président-directeur général.

Le canal hiérarchique véhicule principalement des informations « de commandes » :

- des ordres ou des instructions dans le sens descendant ;
- des informations de contrôle dans le sens ascendant.

D'autres informations, extrêmement nombreuses, de type « horizontal » (ou de collaboration), échappent au canal hiérarchique. Leur contenu est orienté vers le « métier » de l'entreprise, c'est-à-dire son activité principale.

Exemple : la transmission directe d'informations du service commercial au service magasin pour livrer un client en urgence.

D. Le degré d'élaboration de l'information

L'information peut se présenter sous formes diverses. Au moment de la collecte, l'information est souvent « brute » et non structurée, notamment lorsqu'elle est de nature orale. Une mission importante de l'assistant(e) de direction est de préparer cette information pour permettre son enregistrement dans les supports de l'entreprise.

Exemple : l'assistant(e) a reçu un appel téléphonique d'un client qui souhaite retarder la livraison de sa dernière commande. Il (elle) complète ainsi une fiche téléphonique à destination du service magasin :

Destinataire de l'appel : Gandin, service Magasin	Réception d'un appel téléphonique Destinataire : Service : Date : Heure : M. Tél. : Société : Vous a téléphoné MESSAGE Urgent ☐ Demande que vous le rappeliez ☒ Vous appellera ☐
Horodatage de l'appel : 12 février N à 10 h 30	
Coordonnées du correspondant : M. Junker, 03.27.64.47.63, sté LARA	
Objet de l'appel : Livraison de la commande n° 1745 du 10 février à reporter 15 jours	
Suite à donner : Demande qu'on le rappelle	

E. La portée de l'information

Toutes les informations n'ont pas le même degré d'importance par rapport à la gestion des entreprises et des organisations. Il est habituel de distinguer les informations suivantes.

1. Les informations « stratégiques »

Destinées aux responsables, elles engagent l'avenir à long terme de l'entreprise.

Exemple : le bilan de l'activité des trois dernières années en vue d'une opération de fusion.

2. Les informations « tactiques »

Leur importance s'apprécie par rapport à des objectifs à moyen terme, dont les cadres, supérieurs ou intermédiaires, ont la responsabilité.

Exemple : les performances d'un nouvel équipement des commerciaux doivent permettre de résoudre les problèmes actuels de la chaîne commerciale.

3. Les informations « opérationnelles »

Nombreuses, elles sont nécessaires à un employé dans l'exécution de ses tâches habituelles.

Exemple : le numéro de téléphone d'un client en vue d'un contact de la part d'un représentant.

3. Les qualités de l'information

De la qualité de l'information dépendra celle des actions entreprises ou des décisions mises en œuvre. Une mission importante de l'assistant(e) de direction est de vérifier cette qualité et d'attirer l'attention des décideurs sur les incertitudes que certaines informations peuvent présenter.

A. Les qualités intrinsèques : exactitude et actualité

1. L'exactitude de l'information

Il s'agit de sa conformité à la réalité. L'assistant(e), chargé(e) de la collecte des informations, est confronté(e) à l'évaluation de leur véracité. Un questionnaire adéquat peut l'aider dans cette tâche de vérification :

– L'information est-elle cohérente ?

Exemple : un article de journal, concernant l'automatisation de la force de vente, se contredit à quelques lignes d'intervalle.

– L'information est-elle vraisemblable ? Impossible ?

Exemple : les performances de tel équipement semblent manifestement surestimées.

– L'information est-elle confirmée par d'autres sources ?

Exemple : les performances annoncées sont-elles confirmées par la presse technique indépendante ?

– L'information est-elle vérifiable ?

Lorsque l'on dispose de l'ensemble des paramètres qui ont permis d'élaborer une information, il est toujours possible de recommencer ce traitement, à titre probatoire. Il s'agit d'un contrôle par redondance.

Exemple : la vérification manuelle d'une facture ou d'une fiche de paye.

En définitive, le degré de confiance que l'on peut accorder à une information dépend de multiples facteurs. Le problème se pose de façon accrue sur Internet, où la fiabilité des sources est parfois discutable.

2. L'actualité de l'information

Une information peut être vraie, mais périmée, c'est-à-dire qu'elle n'a pas été mise à jour. En effet, les informations ont des durées de vie plus ou moins longues, mais celles qui ne nécessitent aucune mise à jour sont exceptionnelles.

Exemples : le nom patronymique, la date de naissance d'un représentant.

La majorité des informations brassées par les entreprises doivent être réactualisées régulièrement, sous peine de péremption.

Exemples :

- la liste du personnel temporaire employé chez Odyssée ;
- les tarifs des fournisseurs d'informatique, etc.

B. La pertinence de l'information

Il s'agit d'une qualité extrinsèque. Une information peut être exacte, et à jour, mais ne présenter aucun intérêt pour la tâche en cours ou la décision à prendre. Au contraire, la présence de cette information parasite constitue un risque d'erreur, de confusion pour le processus en cours.

Exemple : par inadvertance, l'assistant(e) de direction joint à son rapport les résultats d'une enquête datant de deux ans, alors que le problème à résoudre s'est manifesté l'année dernière.

En résumé, la pertinence des informations s'apprécie par rapport aux exigences des tâches à accomplir. L'assistant(e) de direction doit exercer à ce niveau des choix judicieux et garder à l'esprit que « trop d'informations tuent l'information », lorsqu'il (elle) assiste son supérieur hiérarchique dans une prise de décision. Les informations retenues doivent refléter et caractériser la situation à traiter. Elles doivent permettre ce que les spécialistes de la gestion des entreprises appellent une « modélisation ».

Exemple : des rapports convergents de représentants, du service après-vente ainsi que les résultats d'une enquête de satisfaction montrent que la perception de l'image de l'entreprise par la clientèle se détériore.

4. Les systèmes d'information

D'un point de vue théorique, toute organisation peut s'analyser en systèmes et sous-systèmes.

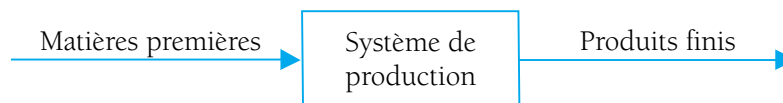
A. La notion de système

Un système se définit par rapport à un environnement de référence.

Exemple : l'environnement concurrentiel d'une entreprise.

Un système se définit comme un processus de transformation : il admet en entrée (*input*) des éléments qui proviennent de son environnement. Il les transforme, puis les restitue sous forme de sorties (*output*).

Exemple : un système de production, qui transforme des matières premières en produits finis :



B. Une entreprise est composée de plusieurs systèmes.

Il est habituel de distinguer trois systèmes.

1. Le système opérationnel

C'est le système physique de production des biens et services. Il comprend essentiellement les matières premières, les locaux, les machines, l'outillage, les produits finis.

2. Le système de pilotage

C'est le système de gestion, de prise de décisions de l'entreprise. Il fixe les objectifs à atteindre et alloue les moyens nécessaires. De plus, il exerce l'autorité et la fonction hiérarchique en émettant des ordres et des directives. Il contrôle leur exécution, en prenant des mesures correctives en cas de dérive ou de dysfonctionnement.

3. Le système d'information

C'est un système intermédiaire entre les deux précédents. Sa fonction est de permettre au système opérationnel et au système de pilotage de communiquer dans de bonnes conditions. Au cœur de cette interface, l'assistant(e) de direction participe à la collecte, au traitement et à la transmission de l'information aux différents utilisateurs : responsables, opérateurs divers.

La diversité des systèmes d'une entreprise

Système	Input	Output	Destination
Production	Matières premières	Produits finis	Clients
Information	– Données – Informations « brutes »	Informations élaborées et structurées	– Décideurs – Opérateurs
Pilotage	– Informations économiques et commerciales – Indicateurs de performance	– Ordres – Consignes – Objectifs	Opérateurs

C. L'organisation d'un système d'information

Un système d'information assure trois fonctions principales : l'entrée des informations dans l'entreprise et leur mémorisation, puis leur traitement et enfin leur diffusion.

1. L'entrée des informations

Elle s'effectue en deux temps :

– le repérage, la capture et la collecte des données, qui s'effectuent en consultant les sources internes ou externes à l'entreprise ;

Exemple : une recherche sur Internet de différentes solutions d'automatisation des forces de vente.

– la saisie des données sur un support approprié (papier ou informatique). Les données ainsi organisées et mémorisées, en constituant un document, vont se transformer en une information à part entière, susceptible d'être conservée (document de position), traitée et transmise (document de liaison) dans de bonnes conditions.

Exemple : la mise à jour d'une base de données de prospects.

2. Le traitement des informations

L'information est traitée lorsqu'elle est élaborée, calculée, triée, classée, résumée, visualisée, etc. L'assistant(e) de direction assume régulièrement ce type de tâches et recourt aux moyens informatiques pour les mener à bien.

Exemple : l'édition d'un état répertoriant, fournisseur par fournisseur, les principales caractéristiques des logiciels d'automatisation des forces de vente.

3. La diffusion de l'information

Elle consiste en l'acheminement de l'information aux opérateurs selon la règle : « la bonne information, au bon moment et au bon endroit ». Globalement, l'efficacité de chaque opérateur dans ses tâches dépend en grande partie de la qualité et de la quantité d'informations qu'il reçoit. L'information suit ainsi un véritable « circuit » de distribution, car il est rare que son destinataire soit unique. Cependant, ce circuit doit prendre en compte les contraintes de confidentialité relatives à certaines informations, dont la diffusion sera restreinte.

Exemple : l'état des caractéristiques techniques sera exclusivement adressé au responsable commercial, au responsable de la mercatique et au responsable de l'équipement.

Les techniques de diffusion ont évolué avec la technologie. La tendance est à la disparition du document papier, à sa « dématérialisation ». Par exemple, la mise en service d'un Intranet (Internet privatif) permet une diffusion quasi-instantanée de documents électroniques dans d'excellentes conditions de sécurité : la confidentialité de certains documents est respectée grâce à une protection par mot de passe.

D. La représentation graphique de la circulation des informations au sein d'un processus

1. Deux définitions préalables

a) La notion de processus

La notion de processus désigne une suite d'opérations enchaînées entre elles en vue de produire ou reproduire un résultat (exemple : processus de fabrication).

b) Les processus métiers

Il existe dans l'entreprise de nombreux processus. Mais ceux qui sont majeurs et structurants sont les processus qui concernent le « cœur de métier », c'est-à-dire l'activité de base de l'entreprise. Ce sont les processus métiers qui créent la chaîne de valeurs fournies en définitive au client final.

2. La circulation de l'information au sein des processus

Quelle que soit la nature du processus, son déroulement implique :

- l'intervention de plusieurs postes de travail ;
- l'échange de flux d'informations entre ces postes de travail selon un circuit plus ou moins complexe. Chaque processus s'appuie sur un véritable « réseau », le long duquel des informations sont créées, traitées, calculées, triées, enregistrées et transmises.

3. La visualisation d'un processus

Dans le domaine de l'organisation administrative, on peut analyser, grâce à des représentations graphiques, les différentes étapes d'une suite d'opérations (organigrammes de décision, ordinogrammes, etc.).

Cette représentation est pratiquement indispensable à l'établissement d'un diagnostic et préfigure une phase de critiques, de modifications, voire de refonte complète, dans le cadre de l'amélioration des circuits d'information. Plusieurs solutions sont possibles. En ce qui concerne la circulation des documents, nous retiendrons le schéma dit « postes-documents ».



Fiche ressource,
p. 15

Le schéma postes-documents

1. Définition

Le schéma postes-documents est un outil qui appartient à la famille des schémas de processus (ou des diagrammes de circulation de documents). Il offre une visualisation du processus étudié et permet une analyse précise de celui-ci, préparatoire à une phase de critique, puis d'amélioration.

2. Méthode

Avant de tracer le tableau, il est indispensable d'avoir recensé :

- l'ensemble des postes de travail impliqués ;
- l'ensemble des documents utilisés (de position et de liaison).

Il s'agit d'un tableau à double entrée.

a) Les colonnes

Elles sont consacrées aux postes de travail impliqués dans le processus. On y trouve également les partenaires extérieurs à l'entreprise (clients, fournisseurs, etc.). La symbolisation de cette extériorité se réalise par un double trait vertical.

b) Les rangées

Elles sont consacrées aux représentations symboliques des documents. En principe, chaque document doit figurer dans la rangée qu'on lui attribue. Cependant, il est admis d'en faire figurer plusieurs dans une même rangée (par exemple, lorsque des documents sont regroupés pour être transmis ou expédiés simultanément).

c) La lecture du schéma

Le schéma se lit de haut en bas dans l'ordre chronologique des mouvements de documents. Une numérotation croissante de ces mouvements permet plus de précision.

d) Les symboles employés

Ils sont simples et il faut essayer de se conformer à cette symbolique.

– La représentation des mouvements de documents

Une flèche simple signifie une transmission, une expédition ou un regroupement.



Une flèche double signifie la création d'un document au vu d'un document source ou encore la mise à jour d'un document de position au vu d'un document de liaison.

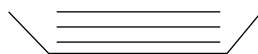


– La représentation des documents eux-mêmes

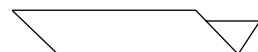
Symbole d'un document de liaison :



Symbole d'une chemise-dossier :



Symbole d'un document de position :



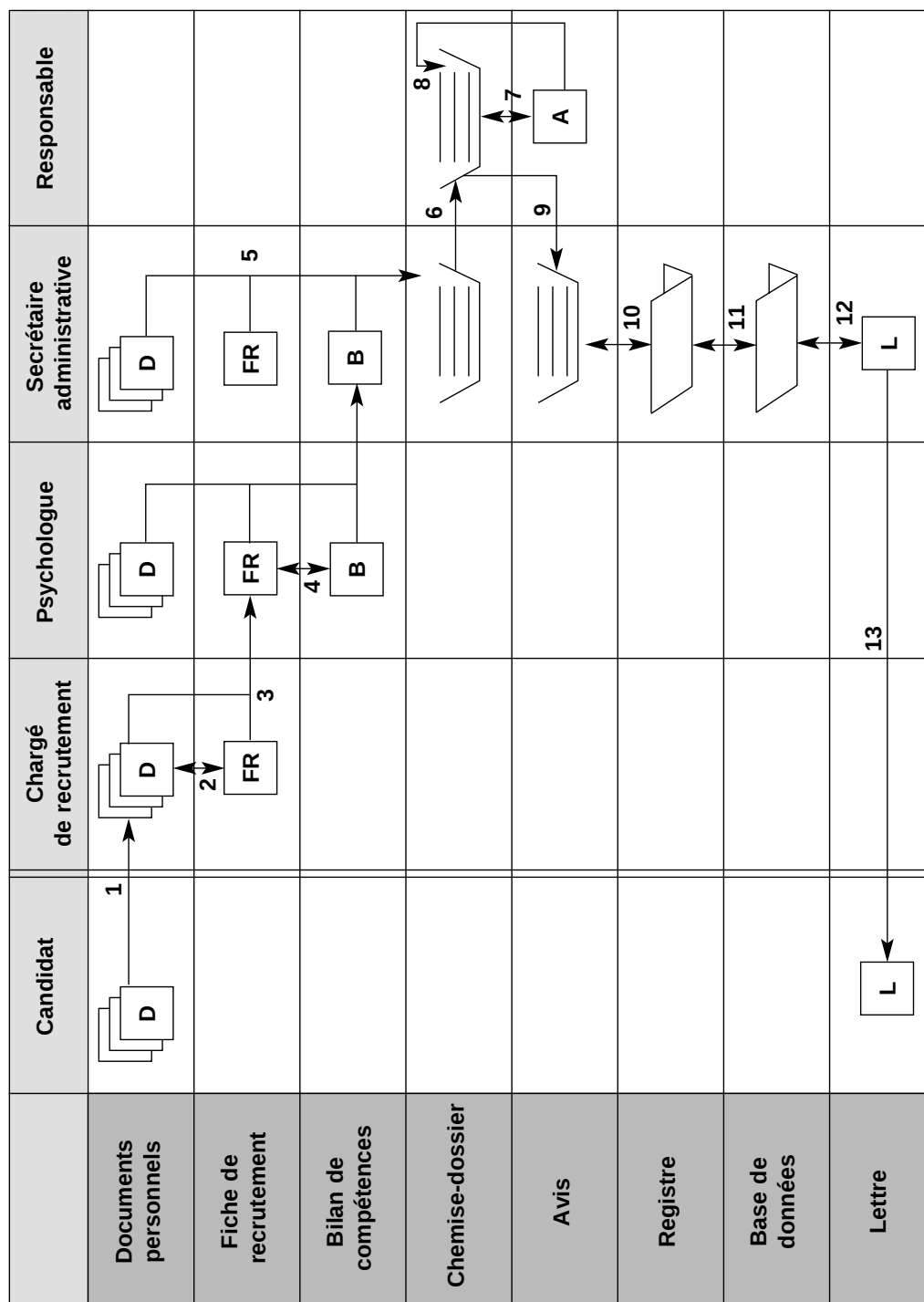
3. Exemple de schéma postes-documents

Processus d'inscription d'un candidat dans une agence de recrutement

Lorsqu'un candidat se présente à l'agence, muni de son curriculum vitae, de ses diplômes et de ses certificats de travail, il est reçu en premier lieu par un chargé de recrutement, qui vérifie et authentifie les documents présentés.

À la fin de l'entretien, le chargé de recrutement complète un imprimé : la « fiche de recrutement ». Il transmet alors l'ensemble des documents au psychologue du travail, qui reçoit à son tour le candidat. Il s'agit d'un entretien évaluatif dont l'objet est d'établir, entre autre, un bilan de compétences. À l'issue de ce second entretien, le psychologue transmet l'ensemble des documents à la secrétaire administrative, qui les regroupe dans une chemise-dossier. Ce dossier est ensuite présenté au responsable pour avis. Si l'avis est favorable, la secrétaire procède à l'inscription définitive de la personne dans les registres de l'agence, ainsi que dans la base de données (saisie informatique). Le candidat est avisé par courrier.

Le processus d'inscription dans une agence de recrutement



1. Concevoir et tracer un schéma postes-documents

SITUATION

Vous êtes stagiaire aux éditions Eural, spécialisées dans la commercialisation à domicile de dictionnaires et encyclopédies. Vous êtes affecté(e) auprès de M. Jacques, directeur commercial.

CONSIGNE

M. Jacques vous charge d'étudier la procédure habituellement suivie (annexe) et d'en réaliser le schéma postes-documents.

Annexe

Un client souhaite passer une commande auprès du représentant. Celui-ci remplit un bon de commande en trois exemplaires et le fait viser par le client. L'original est laissé au client. Le représentant conserve l'exemplaire 3 et transmet l'exemplaire 2 au service des ventes. Au vu de ce document, le service des ventes crée ou met à jour la fiche du client, puis transmet le bon de commande 2 au service de facturation. À réception, au moyen d'une liasse unique, ce service établit :

- trois exemplaires de la facture correspondante ;
- le bon de livraison ;
- le bon de réception.

La facture 1 est expédiée au client. La facture 2 est transmise au service de comptabilité pour mise à jour du compte du client. La facture 3 et le bon de commande 2 sont retournés au service des ventes. Le bon de livraison et le bon de réception sont transmis au service du magasin. Celui-ci expédie la marchandise, accompagnée de ces deux documents. À la livraison, le livreur recueille le visa du client sur ces documents, lui laisse le bon de livraison et rapporte le bon de réception au service des ventes, après sa tournée.

La facture 3, le bon de commande 2 et le bon de réception sont classés dans le dossier du client. À ce stade, l'entreprise attend alors le règlement du client.

2. Interpréter un schéma postes-documents

SITUATION

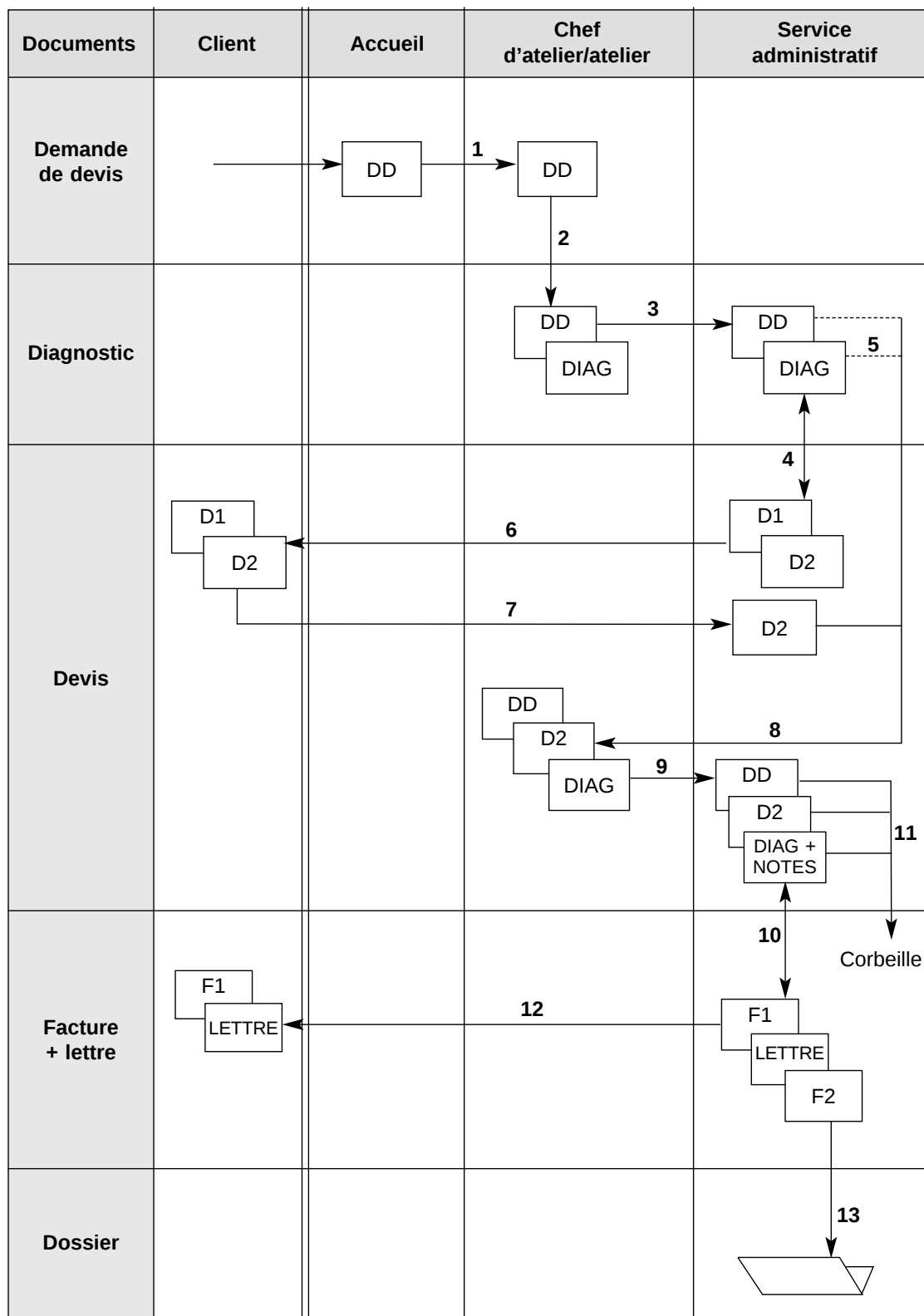
Vous êtes assistant(e) de direction stagiaire chez Électrochoc, entreprise spécialisée dans la réparation de petits appareils électroménagers (rasoirs, aspirateurs, machines à coudre, téléviseurs, magnétoscopes, chaînes hi-fi, etc.). L'étude du processus du traitement administratif des réparations a déjà été réalisée par un stagiaire précédent. Son travail vous est communiqué en annexe.

CONSIGNES

Vous êtes chargé(e) d'améliorer ce processus.

1. Établissez la liste de contrôle des opérations qu'il comprend.
2. Après analyse, quels défauts pouvez-vous relever ?
3. Quelles modifications pouvez-vous préconiser ?

Annexe Schéma postes-documents de la société Électrochoc
 Quand un client demande un devis, le processus est le suivant :



3. Concevoir et tracer un schéma postes-documents

SITUATION

La société Swan SA comprend 180 personnes. Le directeur des ressources humaines, M. Renaud, est chargé d'organiser et de contrôler les actions de formation et de perfectionnement professionnel. Vous êtes son assistant(e) de direction.

CONSIGNES

M. Renaud vous demande, dans un premier temps, de visualiser la procédure décrite en annexe sous la forme d'un schéma postes-documents.

Ensuite, il vous demande de lui adresser une note dans laquelle vous lui ferez part des améliorations qui vous semblent pouvoir être entreprises.

Annexe

Comme chaque année, certains cadres et employés se sont portés volontaires pour des formations individuelles proposées par des organismes extérieurs.

La direction a retenu, sur des propositions présentées par l'un de ces centres extérieurs, un certain nombre de possibilités.

En conséquence, un programme a été élaboré et les salariés ont été invités à demander officiellement leur inscription pour la formation choisie.

Les diverses demandes sont traitées par deux personnes : Mlle Maurs (courrier) et Mme Vitry (classement et mise à jour des fichiers).

Ces employées vérifient les demandes de congé de formation présentées par les intéressés. Les informations utiles à la décision sont récapitulées pour chaque membre du personnel sur une fiche « formation », sur laquelle sont notées les formations suivies.

Un tableau permet de calculer le total des personnes en cours de formation. La décision étant prise par le directeur des ressources humaines et consignée sur l'imprimé de demande, la réponse à l'intéressé est saisie en deux exemplaires, dont l'un est classé dans un échéancier et servira à contrôler, lors de sa réception, l'attestation de fréquentation effective.

Une première mise à jour du fichier « formation » et du tableau est alors effectuée ; une autre se fera après réception de l'attestation. La demande et le double, classés provisoirement à l'échéancier, seront, enfin, placés dans le dossier de l'intéressé, ainsi que l'attestation.

4. Concevoir et tracer un schéma postes-documents

SITUATION

Le laboratoire pharmaceutique Labopharm utilise un appareillage technique sophistiqué, dont la maintenance de premier niveau est effectuée en interne par le service Entretien. Lorsqu'une panne survient hors garantie, et qu'elle implique le remplacement d'une pièce détachée coûteuse, son acquisition est soumise à une procédure particulière.

CONSIGNE

Assistant(e) de direction chez Labopharm, vous êtes chargé(e) d'étudier cette procédure (annexe) et de faire des suggestions concernant son éventuelle amélioration ou simplification.

Annexe

Le service Entretien rédige la demande d'achat en deux exemplaires, en archive un, puis transmet l'original au bureau technique. Le technicien de service contrôle le bien-fondé de la demande d'achat, l'annote, puis transmet le document au service Comptabilité.

Celui-ci exerce un contrôle budgétaire, puis transmet le document au service des achats, qui recherche alors un fournisseur. À cette fin, il rédige un appel d'offres et le diffuse. Il place en attente la demande d'achat, en attendant que les soumissions lui parviennent. Puis il opère un choix définitif au vu de la facture *pro forma*.

Les deux documents sont ensuite transmis au service Comptabilité pour un nouveau contrôle budgétaire. La demande d'achat est encore annotée puis retransmise au service des achats, qui prépare et expédie le bon de commande. La demande d'achat retourne au service Comptabilité pour archivage dans le dossier « Achats en cours ».

5. Étudier la circulation de documents électroniques : le « workflow »

SITUATION

Le responsable de l'entreprise dans laquelle vous effectuez un stage en tant qu'assistant(e) de direction envisage l'implantation d'un système de « workflow ».

CONSIGNE

Il vous charge de vous documenter sur Internet pour l'éclairer sur les fonctionnalités de ce type de système (annexe). Il vous demande de lui adresser une courte note à ce sujet.

Annexe

À partir de votre moteur de recherche habituel, recherchez sur Internet la définition des termes :

- *workflow* ;
- *groupware* ;
- *business process reengineering*.

N'oubliez pas de spécifier le critère « Langue française » ou « Pages francophones » lors de votre recherche.

Association Manche Terroirs

D'après sujet d'examen BTS Assistant de direction 2001

Régime juridique : Association loi 1901

Adresse : Rue des Oiseaux
50000 Saint-Lô

Téléphone : 02 33 60 20 40

Télécopie : 02 33 60 22 42

M. Burnou, chef de l'entreprise La Maison du Biscuit, est aussi le président de l'association Manche Terroirs. Cette association a pour but la promotion des produits du terroir de la région Basse-Normandie.

Cette association regroupe 25 artisans et producteurs. Ils ont défini une charte de qualité qui garantit l'origine manchoise des matières premières et du savoir-faire, ainsi que la tradition dans les méthodes de fabrication.

Dans le cadre de ses fonctions de président de l'association, M. Burnou doit présider la prochaine réunion du comité de pilotage, lors de laquelle seront soumises à l'agrément des membres de l'association deux demandes d'adhésion de producteurs de la région.

Le règlement intérieur définit la procédure d'adhésion à l'association (annexe). Estimant que ce document est peu opérationnel, M. Burnou vous demande d'élaborer la procédure sous une autre forme.

TRAVAIL À FAIRE

1. Dans un premier temps, vous allez repérer et classer les différents types d'informations pour en apprécier leur qualité. Vous pourrez présenter ce classement sous la forme d'un tableau.
2. Dans un second temps, vous repérerez la circulation de l'information entre les différents organismes et l'association afin de représenter schématiquement la procédure d'adhésion à l'association Manche Terroirs.

Annexe Règlement intérieur de l'association Manche Terroirs

MANCHE TERROIRS

Règlement intérieur

Le présent règlement intérieur de l'association « MANCHE TERROIRS » :

- précise les aspects des statuts concernant les modalités d'adhésion à l'association ;
- introduit la convention qui détermine les engagements respectifs de l'association et des adhérents concernant les supports et les opérations de communication.

❶ Conditions à remplir pour adhérer à l'association « Manche Terroirs »

La Chambre d'Agriculture et la Chambre de Métiers de la Manche sont conjointement propriétaires de la marque « Manche Terroirs », qu'elles ont officiellement déposée auprès de l'INPI le 18 mai 1998.

Les deux organismes consulaires délèguent à l'association « Manche Terroirs » la mission de gérer, d'animer et de valoriser la marque du même nom.

Pour acquérir la qualité de membre de l'association, le candidat devra diriger une entreprise agricole ou artisanale dont le siège est situé dans la Manche.

S'il est agriculteur, il devra répondre aux conditions d'affiliation au régime social agricole définies par l'article 100 3.7.1 du code rural et être inscrit sur les listes électorales à la Chambre d'Agriculture.

S'il est artisan, il devra être inscrit au registre de la Chambre de Métiers.

Dans tous les cas, il devra avoir soumis avec succès au moins un produit élaboré par son entreprise à la procédure d'agrément à la marque collective « Manche Terroirs », propriété conjointe de la Chambre d'Agriculture et de la Chambre de Métiers de la Manche et déposée à l'INPI.

Dès que l'association apprend de la part de ADRIA NORMANDIE, chargée des agréments, qu'un produit vient d'être agréé, elle notifie l'information à l'intéressé.

- Elle lui demande d'acquitter :
 - le montant des frais d'agrément ;
 - le montant de sa cotisation annuelle.
- L'association informe l'intéressé :
 - que, dès la réception de sa cotisation, il deviendra membre de l'association « Manche Terroirs » ;
 - qu'il peut bénéficier de tous les supports de communication de la marque dont la liste et les tarifs lui sont transmis.
- L'association envoie à l'intéressé :
 - 1 exemplaire des statuts ;
 - 1 exemplaire du présent règlement intérieur ;
 - 1 exemplaire de la convention ci-dessous concernant les supports et les opérations de communication.

❷ Convention déterminant les engagements respectifs de l'association et de ses adhérents

[...]