

Corrigé du cas pratique : MEDI-LIVRE

Contexte

MEDI-LIVRE est une librairie spécialisée dans le domaine médical. La boutique est à Paris dans le quartier latin. Le patron de MEDI-LIVRE veut développer la vente de ses ouvrages médicaux spécialisés. Pour cela, il souhaite mieux comprendre le fonctionnement de son système d'information.

MEDI-LIVRE a trois salariés permanents dont le propriétaire de la boutique, Monsieur Pilou, Madame Grenel qui est vendeuse et tient la caisse et Mademoiselle Duken qui est seulement vendeuse.

Dans la boutique se trouvent :

- une caisse enregistreuse avec un lecteur de carte bleue et un lecteur de code barre,
- un micro-ordinateur pour la comptabilité de la librairie relié à une imprimante laser qui fait aussi FAX.

La comptabilité est faite sur un progiciel (contraction de « produit » et « logiciel » : logiciel dédié à une activité de l'entreprise) adapté à une librairie spécialisée. La caisse enregistreuse est reliée au micro-ordinateur. Pour tous les problèmes informatiques, le patron de MEDI-LIVRE fait appel à une société informatique avec qui il a passé un **contrat de maintenance**¹.

Les clients de MEDI-LIVRE sont des professionnels de la santé (médecins, pharmaciens) et des étudiants en médecine. La boutique est ouverte du mardi au samedi de 10h à 19h. La librairie est bien connue dans le quartier.

Les éditeurs de livres de médecine envoient à MEDI-LIVRE des catalogues papiers. Monsieur Pilou commande aux éditeurs le nombre d'exemplaires des livres qu'il souhaite avoir en boutique. Il commande aussi des livres sur la demande de ses clients. Toute cette gestion commerciale (commandes aux fournisseurs, demandes de livres de la part des clients, nombre d'exemplaires en magasin) est faite sur papier à l'aide de grands cahiers.

Lorsqu'un client souhaite un livre que la librairie n'a pas en stock, la vendeuse inscrit la commande sur le grand cahier des demandes clients. Elle informe Monsieur Pilou de la demande. Ce dernier contacte l'éditeur et passe commande. L'éditeur livre la librairie et adresse la facture. Monsieur Pilou enregistre la facture sur le progiciel de comptabilité et informe le client que le livre est à sa disposition. Lorsque le client vient chercher le livre, il le règle à la caisse qui enregistre automatiquement la vente sur le progiciel de comptabilité. M Pilou est ainsi informé et peut à son tour régler l'éditeur.

Monsieur Pilou dispose des informations suivantes :

- Un tableau d'informations de gestion qu'il a demandé Madame Grenel,
- Des catalogues de livres des éditeurs,
- Trois grands livres où sont notés respectivement les demandes des clients, les commandes aux fournisseurs et les stocks.



Le tableau de gestion fait par Madame Grenel qui l'a fait valider par l'expert-comptable de MEDI-LIVRE vous est communiqué :

| | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------|-------------|-------------|-------------|
| CA de l'année | 450 000 | 440 000 | 430 000 |
| Dépenses | 315 000 | 310 000 | 308 000 |
| Montant en stock | 40 000 | 42 000 | 45 000 |

Ce tableau a demandé un jour de travail à Madame Grenel. Mensuellement, Madame Grenel représente pour l'entreprise un coût (salaire et charges) de 1 800 €.

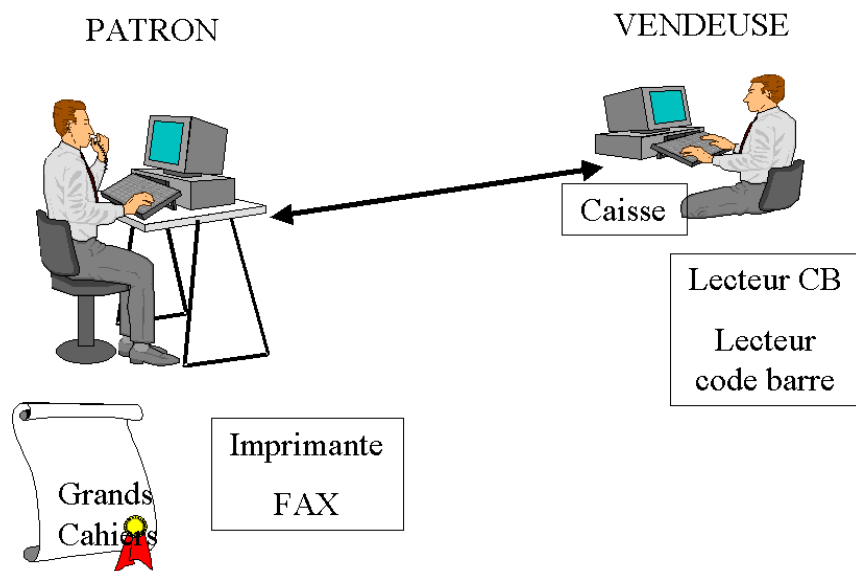
¹ Un contrat de maintenance précise les clauses de suivi, mise à jour et réparation des systèmes informatiques en place. La société informatique est appelée par MEDI-LIVRE en cas de problème (un ordinateur ne marche pas, un logiciel ne fonctionne pas) ou pour mettre à jour des logiciels (nouvelle version).

Un extrait de catalogue éditeur spécialisé dans les livres de médecine :

| | |
|---|---|
|  | <p>Code ISBN : 12 45566 Auteur : Professeur Kalio Titre : La médecine par les plantes Domaine : Médecine douce Prix : 45 € Disponibilité : immédiate</p> |
|  | <p>Code ISBN : 12 56777 Auteur : Professeur John Titre : Cardiology for fat men et women Domaine : cardiologie Prix : 55 \$ Disponibilité : 10 jours</p> |

Un extrait du grand cahier des demandes clients

| |
|--|
| <p>Le 10 mai, M. Glopi cherche le dernier livre du professeur Boufard publié chez l'éditeur HIPPOCRATEo Mlle Duken</p> |
| <p>Le 12 mai, Mme Poli cherche un ouvrage sur l'acuponcture chinoise. Mme Grenel</p> |



Questions :

1. Quelle est l'activité de l'entreprise et quels sont ses partenaires ?

MEDI-LIVRE a une activité commerciale. Ses principaux partenaires sont les clients, les éditeurs (fournisseurs), la société de maintenance informatique et l'expert comptable.

2. Quel est le rôle de l'information contenue dans le catalogue ?

C'est une information destinée aux clients, c'est à dire une personne externe à l'entreprise. Le catalogue sert d'outil de communication externe de l'entreprise.

3. Quel est le rôle de l'information contenue dans le cahier ?

Une vendeuse note une commande d'un client. Le patron en prend connaissance et assure le réapprovisionnement. L'information contenue dans le cahier est à la fois u outil de communication interne et un instrument de travail collaboratif.

4. Selon le tableau de Mme Grenel, que pensez-vous de la situation de MEDI-LIVRE et pouvez- vous l'expliquer ?

Le CA baisse ; les charges baissent moins rapidement que le CA et le montant des stocks augmente. La situation n'est pas satisfaisante. La baisse du CA indique une diminution des ventes (difficultés commerciales : concurrence, changement des habitudes des clients, achats sur Internet), l'augmentation du montant des stocks indique une mauvaise gestion des approvisionnements.

5. D'où peuvent venir les informations du tableau de Mme Grenel ? Quel est le rôle de ces informations pour l'entreprise ?

Les informations du tableau proviennent du progiciel comptable. Le dirigeant constate une baisse de son chiffre d'affaires, une augmentation de ses charges et de ses stocks. Normalement le dirigeant devra réagir et prendre une décision pour améliorer la situation. L'information est ici un outil d'aide à la décision..

6. Caractérisez les informations contenues dans le tableau de Madame Grenel

| | Forme | Type | Statut | Origine | Valeurs d'usage | Valeur économique |
|-----------------------|---------|--|--------------|---------------------|---------------------------------|---|
| Tableau de Mme Grenel | Tableau | Quantitatif : Numérique et alphabétique | confidentiel | Interne formelle | Pertinent Actuelle Fiable | 1 jour de travail soit 1 800 € divisé par 20 jours : 90€ |

7. Que pensez-vous de l'organisation de l'information dans cette entreprise ? Quelles en sont les conséquences ?

Le système d'information comptable est opérationnel et bien utilisé, il représente la source principale d'informations fiables et validées. Une partie de l'information est stockée sur papier (cahier de commandes) et de manière informelle. Il y a un risque de perte de temps important (temps de recopie, difficulté d'exploiter statistiquement l'information – nombres de commandes par exemple).

8. Identifiez les composants du Système d'information de MEDI-LIVRE

Les composants techniques :

- La caisse enregistreuse, reliée à l'ordinateur de la comptabilité, est équipée de lecteurs de cartes bancaires et de codes barre.
- Le micro-ordinateur du patron pour la comptabilité,
- La liaison locale entre ces deux postes de travail fait aussi partie des composants
- L'imprimante FAX,
- Le téléphone,
- Trois grands cahiers.

Composants humains :

- Mme Grenel (la vendeuse) utilise la caisse enregistreuse et les grands cahiers.
- Mle Duken utilise les grands cahiers.
- Monsieur Pilou utilise tous les composants techniques (même la caisse en l'absence de la vendeuse).

Composantes organisationnelles :

- La caisse enregistreuse est reliée au micro-ordinateur pour le transfert automatique des ventes de la journée,
- Mr Pilou est le seul à s'occuper de la comptabilité (saisie des écritures de ventes notamment, édition des états)
- Les demandes des clients sont inscrites par les trois salariés sur le grand cahier « Demandes des clients ». Mr Pilou utilise ces informations pour gérer les approvisionnements.

10. Quelles sont les fonctions assurées par le système d'information de MEDI-LIVRE ?

Les fonctions assurées :

- Acquisition : les informations sont saisies sur les différents supports physiques. Elles proviennent de l'interne de l'entreprise et de ses partenaires. Une partie de l'acquisition d'informations s'effectue par consultation du progiciel de comptabilité (comptes clients, comptes fournisseurs, etc.).
- Mémorisation : les principales informations sont mémorisées sur le disque dur du micro-ordinateur et sur les grands cahiers. Les avis et impressions des clients (informations non formalisées) sur les ouvrages médicaux sont mémorisés dans la tête des deux vendeuses.
- Traitement : calcul de ce que MEDI-LIVRE doit aux fournisseurs, calcul du chiffre d'affaires de la boutique à partir des tickets de caisse émis, choix des livres à commander.
- Diffusion : courrier et Fax vers les éditeurs, échanges verbaux entre les vendeuses et les clients. Communication interne entre la caisse et le progiciel comptable.

Le patron de MEDI-LIVRE souhaite mieux comprendre les échanges d'informations lors de la demande d'un ouvrage non disponible par un client de la boutique. Pour cela, il veut représenter de manière simple ces échanges.

2. Quel est le processus étudié ?

Il s'agit de la gestion de la demande d'un client concernant un livre non disponible. Il se termine à la livraison du livre auprès de client.

3. Repérer les acteurs

La vendeuse, la caissière et le patron sont des acteurs internes, les clients et les éditeurs sont des acteurs externes.

4. Décrivez les flux d'information du processus de traitement de la demande d'un client concernant un livre non disponible

Flux 1 : Le client (acteur source) commande un livre auprès de la vendeuse (acteur but)

Flux 2 : La vendeuse (acteur source) qui enregistre la commande sur le grand cahier des commandes clients et informe M Pilou (acteur but)

Flux 3 : M Pilou (acteur source) passe commande auprès de son éditeur (acteur but)

Flux 4 : L'éditeur (acteur source) livre et adresse la facture à M Pilou et (acteur but)

Flux 5 : M Pilou (acteur source) informe le client (acteur but)

Flux 6 : La vendeuse donne le livre au client

Flux 7 : le client règle la caissière

Flux 8 : la caissière informe par l'intermédiaire de la caisse M Pilou du règlement

Flux 9 : M Pilou règle l'éditeur

5. Réalisez le diagramme de flux

Légende



Acteur interne



Acteur externe

