

La représentation des flux – Cas BOITAMUSIC

Description du thème

Propriétés	Description
Intitulé long	La représentation des flux pour des activités d'une entreprise commerciale
Formation concernée	Classes de première Sciences et technologies de la gestion (STG)
Matière	Information et gestion
Présentation	Le fonctionnement d'une entreprise commerciale est étudié à partir des activités d'approvisionnement et de vente, par l'analyse des informations échangées représentée à l'aide de diagrammes de flux.
Notions	1.2- Les principales activités de l'entreprise 2.1- Le système d'information
Outils	Facultatif : un logiciel de dessin prenant en charge le formalisme du diagramme des flux.
Mots-clés	Activité, diagramme des flux
Durée	1h30
Auteur(es)	Stéphanie Mialou et Michelle Higuères
Version	v 1.0
Date de publication	Mars 2005

I. L'organisation de l'entreprise

L'entreprise Boïtamusic est spécialisée dans la vente de cédéroms audio. Elle achète les cédéroms en grosse quantité auprès des maisons de disque et offre à sa clientèle une grande variété de styles musicaux. Les clients peuvent acheter directement à la boutique ou bien commander par courrier. Boïtamusic peut réaliser gratuitement un emballage cadeau des achats, sur demande des clients. Cinq personnes travaillent dans cette entreprise. M. Top, le dirigeant, s'occupe également des achats. La fonction de chaque employé est précisée dans l'organigramme de [l'annexe 1](#).

Questions

1. Quel est l'objectif de cette entreprise ?
2. Quelle est la différence entre une entreprise commerciale et une entreprise industrielle ? Boïtamusic est-elle une entreprise commerciale ou industrielle ?
3. Que peut-on dire du poste occupé par monsieur Top ?

4. Retrouver les principales tâches inhérentes à chaque fonction. Si nécessaire vous pourrez consulter l'extrait des opérations réalisées au mois de juin ([Annexe 2](#)).

N° et nom des tâches	Fonction	Responsable des approvisionnements	Chargée clientèle	Comptable	Secrétaire	Magasinier
1	Approvisionnement en cédéroms					
2	Vente au magasin					
3	Archivage des tickets de caisse et des factures			X		
4	Traitement du courrier					
5	Réalisation des colis					
6	Réalisation des factures de vente					
7	Contrôle des factures d'achat reçues					
8	Détection des ruptures de stock					
9	Envoi de réclamation relative aux factures d'achat					
10	Réception et transmission des fax					
11	Paiement des factures d'achat					
12	Contrôle des livraisons reçues					
13	Enregistrement du règlement d'une facture de vente					

Tableau 1 : Répartition des tâches par fonction

Pour réaliser son activité, Boïtamusic est en relation avec d'autres partenaires. Un exemple d'échanges est représenté par le diagramme ci-dessous :

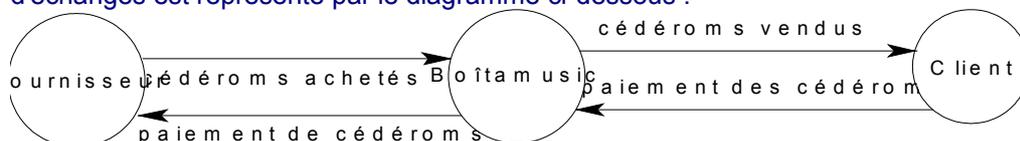


Diagramme P1 : diagramme général des flux de l'entreprise

Questions

5. Qu'est-ce qu'un fournisseur ? Qu'est-ce qu'un client ? Que représente donc l'entreprise StarCD pour la société Boïtamusic ?

6. Quelles sont les deux activités mises en évidence dans le diagramme P1 ?

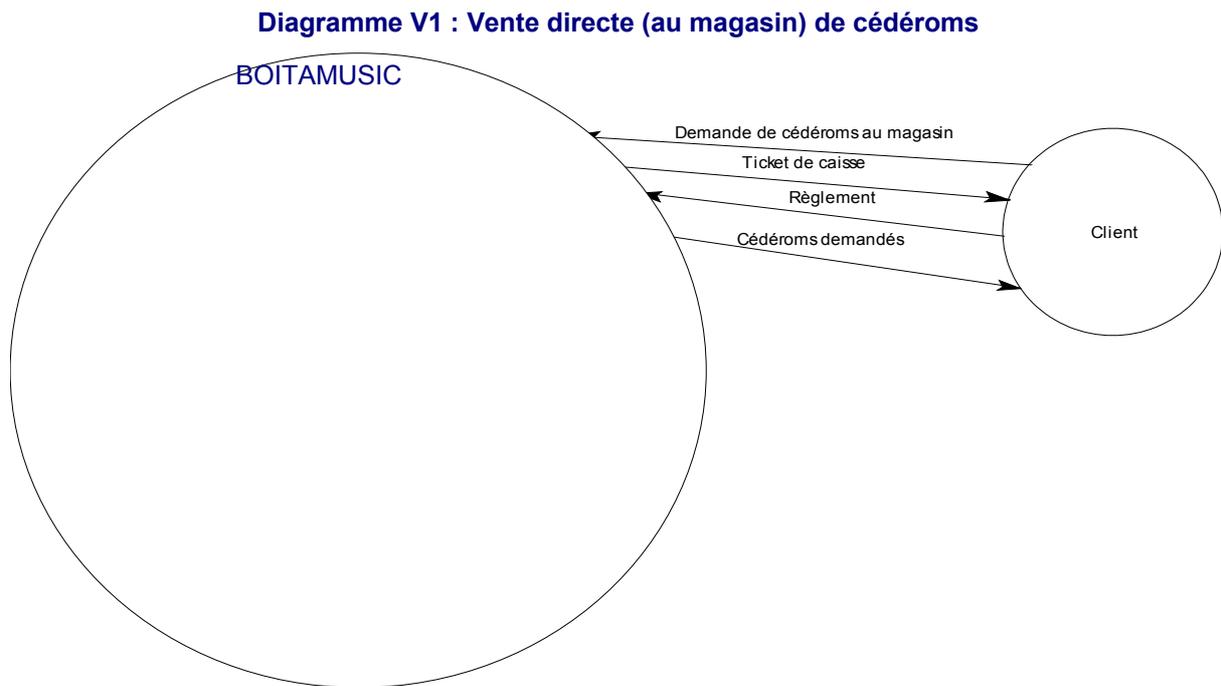
7. Repérer les fonctions impliquées dans chacune des activités.

Fonction	Responsable des approvisionnements	Chargée de clientèle	Comptable	Secrétaire	Magasinier
Activité					

II. L'activité vente

A – La vente directe

Soit le diagramme des flux ci-dessous décrivant une opération de vente directe au magasin (opération 2 de l'annexe 2). Ajouter les flux internes à l'entreprise Boïtamusic.



B – La vente indirecte

1. Réaliser le diagramme V2 correspondant au traitement en début de matinée (opération 3) du courrier concernant les commandes.

2. Quels types de flux sont échangés ?

3. Soit le diagramme V3 correspondant au traitement des commandes reçues par courrier. Les informations sont-elles toujours échangées de manière écrite ? Quelles opérations de l'annexe 2 sont à l'origine de ce diagramme ?

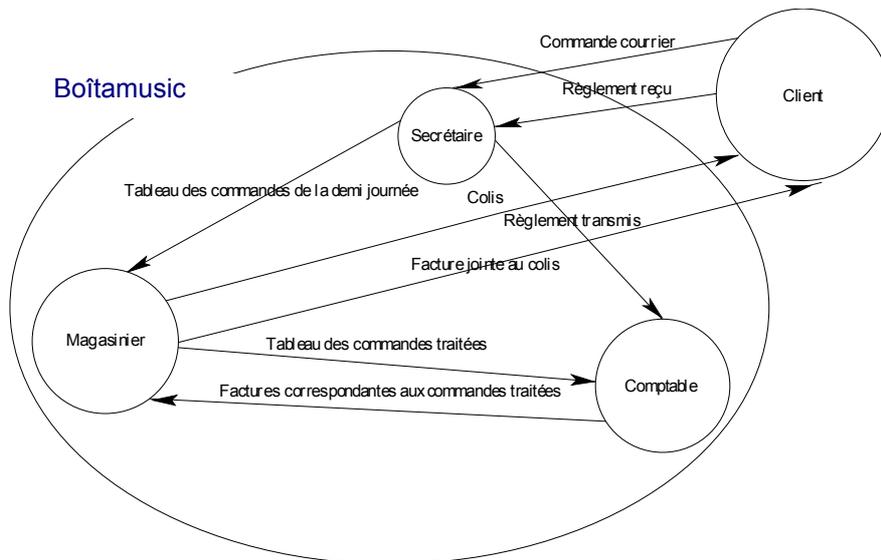


Diagramme V3 : traitement des commandes courrier

4. Réaliser un nouveau diagramme (V4) à partir du diagramme ci-dessus en masquant les échanges internes de Boitamusic.

5. Quels types de flux sont échangés ?

C - Test

1. Retrouver les 2 erreurs présentes dans le diagramme ci-dessous :



2. Retrouver le type de chacun des flux ci-dessous :

Flux	Type de flux
Facture	• Flux d'information
Règlement	• Flux physique
	• Flux monétaire

3. Combien d'échanges comporte le diagramme de la question 1 : 1 2 3

4. Compléter le diagramme ci-dessous :

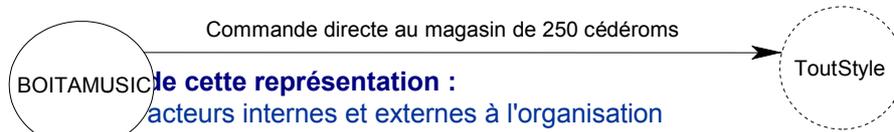


III. L'activité approvisionnement

A – La procédure générale

Soit la représentation ci-dessous d'un flux observé dans l'entreprise Boîtamusic au mois de juin :

Diagramme A1 : Exemple de flux d'une opération du mois de juin



- le cette représentation :**
- les acteurs internes et externes à l'organisation
 - l'émetteur et le récepteur
 - le type de flux
 - l'opération de l'annexe 2 qui est à l'origine de ce flux
 - la fonction chargée de ce type d'opération chez Boîtamusic

2. Réaliser le diagramme A2 représentant l'ensemble des flux de l'opération concernée. Ce diagramme devra faire apparaître tous les acteurs impliqués.

3. Tout achat direct de M. Top aux maisons de disques s'effectue toujours dans des conditions similaires à celles décrites ci-dessus. Que suffit-il de modifier pour obtenir un schéma général de fonctionnement d'une opération d'achat de cédéroms ?

4. Quelle est l'opération de l'annexe 2 qui découle de l'opération d'approvisionnement décrite ci-dessus ?

5. Compléter le diagramme A2 en ajoutant les flux générés par cette opération.

6. Expliquer pourquoi l'opération 4 qui concerne l'activité vente a également un impact sur l'activité approvisionnement.

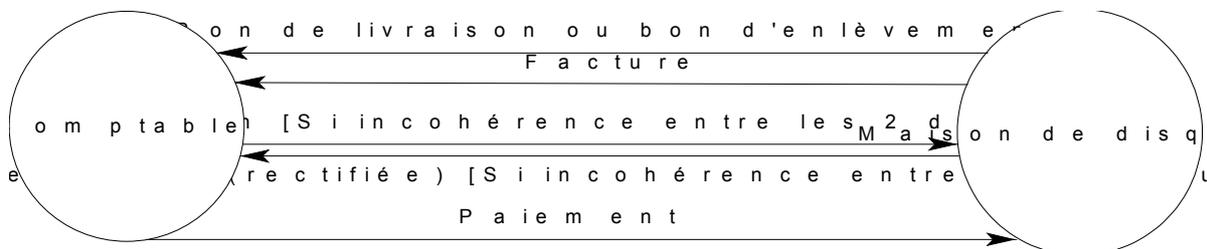
B – Les contrôles

1. Quels sont les acteurs internes réalisant des contrôles au cours de l'activité d'approvisionnement ?

2. Quels documents sont nécessaires pour ces contrôles ?

3. Le diagramme A3 représente le déroulement général du règlement d'une facture par le comptable de Boîtamusic.

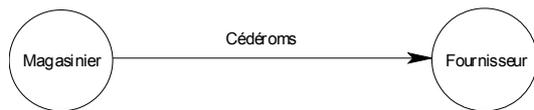
Diagramme A3 : diagramme de flux du règlement d'une facture par Boîtamusic



Dans quel cas le flux relatif à la réclamation est-il émis ?

4. Quels types de flux sont présents dans ce diagramme ?

C – Test



1. Soit le diagramme ci-dessus. Cocher la signification du flux présent dans ce diagramme.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Envoi d'un colis relatif à une commande courrier | <input type="checkbox"/> Vente directe au magasin |
| <input type="checkbox"/> Commande de cédéroms | <input type="checkbox"/> Retour de cédéroms non conformes |

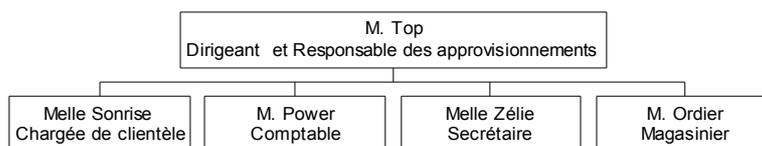
2. Quel type de flux est échangé ?

3. Dans quel cas ce flux est émis ?

4. Compléter le diagramme ci-dessus afin de mentionner cette condition.

Annexes

ANNEXE 1 : Organigramme de la société Boïtamusic



ANNEXE 2 : Extrait des opérations recensées au mois de juin

N°	DATE	NATURE DE L'OPÉRATION
1	1.06	M. Top se rend à la maison de disques ToutStyle. Il remplit un bon de commande concernant 250 cédéroms pour un montant de 4 200€. La livraison sera réalisée sous huit jours. ToutStyle délivre deux exemplaires du bon de commande à M. Top et conserve l'original. A son retour au siège de la société, M. Top donne un exemplaire du bon de commande au magasinier.
2	1.06	Vente au magasin par la chargée de clientèle, Melle Sonrise, de 3 cédéroms au client Adepas pour 45 €. La chargée de clientèle demande les cédéroms au magasinier, M. Ordier, qui gère les stocks. Ce dernier délivre les cédéroms à Melle Sonrise et note leur sortie. Le règlement est fait par chèque. Melle Sonrise donne un ticket de caisse au client. Elle remet ensuite en fin de journée le chèque et le double du ticket de caisse au comptable, M. Power. Ce dernier enregistre ces ventes et leur paiement associé.
3	2.06	Le traitement par la secrétaire Melle Zélie, du courrier en début de matinée a permis d'enregistrer dans un tableau les commandes clients reçues. En fin de matinée, le tableau des nouvelles commandes est imprimé et fourni à M. Ordier.
4	2.06	M. Ordier doit préparer les colis de ces nouvelles commandes. Pour cela, il enregistre la sortie de stock des différents cédéroms commandés ainsi que trois rouleaux de papier cadeau. Il s'aperçoit qu'il ne reste que quatre rouleaux de papier cadeau en stock. Il en informe aussitôt, de manière orale, le dirigeant afin qu'il prévoie un réapprovisionnement. Dès que les colis sont prêts, il transmet le tableau des commandes traitées au comptable.
5	2.06	En fonction du tableau fourni par M. Ordier, M. Power édite les factures que le magasinier doit joindre aux colis.
6	2.06	Le magasinier expédie les colis en fin de journée.
7	4.06	Le magasinier enregistre la livraison des cédéroms achetés le 1 ^{er} juin à la maison de disques ToutStyle. Il vérifie la livraison par rapport au bon de commande. Un des deux exemplaires du bon de livraison qui lui sont fournis est transmis au comptable.
8	5.06	M. Top se rend à la maison de disques StarCD et négocie l'achat de 100 cédéroms de Patricia Kaas à un prix unitaire de 14 €. Le lot de cédéroms est emporté le jour même. StarCD fait donc signer un bon d'enlèvement au dirigeant de Boïtamusic. Dès son retour, M. Top remet le bon d'enlèvement et les cédéroms au magasinier. M. Ordier transmet après vérification, le bon d'enlèvement au comptable.
9	8.06	Réception de la facture de StarCD relative à la commande du 5 juin. Après contrôle grâce au double du bon d'enlèvement, le comptable s'aperçoit qu'il y a une erreur sur le prix unitaire des cédéroms. Il envoie une réclamation au fournisseur.
10	12.06	Réception par courrier du paiement d'une des commandes traitées le 2.06. La secrétaire transmet le chèque au comptable.
11	12.06	Réception par le comptable de la facture de la maison de disques ToutStyle relative à la commande le 1 ^{er} juin. Après vérification de la concordance entre la facture et le bon de livraison, le comptable effectue le paiement de 4200€ par chèque.