

BTS COMPTABILITÉ ET GESTION DES ORGANISATIONS

ANALYSES DE GESTION ET ORGANISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION

SESSION 2005

Durée : 4 heures

Coefficient : 4

Matériel autorisé :

Une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans aucun moyen de transmission, (Circulaire n°99-186 du 16 novembre 1999 ; BOEN n°42), à l'exclusion de tout autre élément matériel.

Documents autorisés :

Aucun document autorisé.

Documents à rendre avec la copie :

Annexe A	page 15/17
Annexe B	page 15/17
Annexe C	page 16/17
Annexe D	page 17/17

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il soit complet.

Le sujet comporte 17 pages, numérotées de 1/17 à 17/17.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

Comptabilité et Gestion des Organisations

Épreuve E5 : analyses de gestion et organisation du système d'information

Durée de l'épreuve : 4 heures

Coefficient : 4

Documents autorisés : aucun.

Matériel autorisé

Calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans aucun moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire (Cirulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 ; BOEN n° 42).

Documents remis au candidat :

Le sujet comporte 17 pages numérotées de 1/17 à 17/17

Il vous est demandé de vérifier que le sujet est complet dès sa mise à votre disposition.

Le sujet se présente sous la forme de 2 dossiers indépendants

Page de garde		p 1
Présentation du sujet		p 2
DOSSIER 1 : ANALYSES DE GESTION	(40 points)	p 2 et 3
DOSSIER 2 : ORGANISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION	(40 points)	p 4 et 5

Le sujet comporte les 16 annexes suivantes :

Annexe 1 : Tableau des flux de trésorerie de l'ordre des experts comptables.....		p 6
Annexe 2 : Informations relatives au besoin en fonds de roulement d'exploitation normatif.		p 7
Annexe 3 : Gestion des stocks et des approvisionnements		p 7
Annexe 4 : Indicateurs du tableau de bord actuel.....		p 8
Annexe 5 : Schéma de données du domaine « production ».....		p 9
Annexe 6 : Dictionnaire des données (extrait).....		p 10
Annexe 7 : Extrait du schéma des relations.....		p 10
Annexe 8 : État mensuel des lots atteignant la DLUO.....		p 11
Annexe 9 : Mémento SQL		p 11
Annexe 10 : Informations relatives aux clients de l'activité de négoce.....		p 12
Annexe 11-A : Entretien avec le responsable fabrication.....		p 12
Annexe 11-B : Exemple de fiche « Produit ».....		p 13
Annexe 12 : Gestion du poste de travail.....		p 14

ANNEXES À RENDRE AVEC LA COPIE

Annexe A : Variation de trésorerie		p 15
Annexe B : Calcul du besoin en fonds de roulement d'exploitation normatif (BFRE)		p 15
Annexe C : Extension du schéma de données.....		p 16
Annexe D : Modèle de contexte du domaine « gestion des commandes spéciales ».....		p 17

Les annexes à rendre sont fournies en un seul exemplaire, il ne sera pas distribué d'annexes supplémentaires.

Avertissement :

Chaque dossier sera traité sur des copies séparées, les annexes à rendre jointes au dossier concerné.

Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses annexes vous conduit à formuler des hypothèses, il vous est demandé de les formuler explicitement sur votre copie.

SUJET

**Il vous est demandé d'apporter un soin particulier à la présentation de votre copie.
Toute information calculée devra être justifiée**

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

La société anonyme CHAREDON achète, traite, conditionne et commercialise des herbes aromatiques (thym, laurier, estragon...), des légumes déshydratés (champignons, céleri, persil...) et des épices (poivre, curcuma, clous de girofle...).

Les herbes, légumes et épices, achetés en vrac, sont traités dans un atelier de production. Ils peuvent être triés, lavés, séchés, déshydratés, hachés, moulus ou mélangés.

Leur conditionnement est fonction du type de clientèle :

- Les produits destinés aux industriels de l'alimentation ou aux artisans charcutiers sont vendus en sacs de grande contenance (variable selon le produit).
- Les produits vendus par l'intermédiaire de la grande distribution, du commerce de proximité ou des bouchers charcutiers, sont conditionnés en petits pots de verre ou en sachets.

Elle a également développé une activité de négoce : achat et revente de barquettes en plastique ou en aluminium, accessoires de boucherie....

Cette société a connu ces dernières années une croissance rapide, de l'ordre de 15 % par an.

Ses dirigeants ont été, jusqu'à présent, plus préoccupés par la conquête de nouveaux marchés et par les impératifs de la production que par la gestion de l'entreprise.

Leur souhait est aujourd'hui de dépasser une vue à court terme afin de mieux gérer l'entreprise dont ils ont l'impression de ne plus maîtriser totalement l'évolution.

Assistant du contrôleur de gestion, vous devez, pour répondre à leurs attentes, réaliser différents travaux liés à l'analyse de gestion et à l'organisation du système d'information.

DOSSIER 1 - ANALYSES DE GESTION

Dans le cadre de la recherche d'une gestion plus rationnelle, l'évolution de la trésorerie mise en évidence par le tableau des flux de trésorerie de l'ordre des experts comptables préoccupe tout particulièrement les dirigeants.

Vous proposez à M. FRANÇOIS, votre supérieur hiérarchique :

- d'analyser le tableau des flux,
- de définir un besoin en fonds de roulement d'exploitation normatif,
- d'améliorer la gestion des approvisionnements,
- de compléter un tableau de bord existant.

A - Tableau des flux de l'ordre des experts comptables

Vous disposez du tableau des flux pour les exercices 2001 à 2004.

TRAVAIL À FAIRE

À partir de l'**annexe 1**,

1. Après avoir complété l'**annexe A (à rendre avec la copie)**, commenter brièvement l'évolution de la trésorerie.
2. Calculer et commenter l'évolution du besoin en fonds de roulement d'exploitation.
3. Indiquer les sources de financement utilisées lors des 4 derniers exercices et préciser leurs montants respectifs.
4. Mettre en évidence les actions éventuelles qui permettraient d'améliorer la situation de trésorerie pour les exercices à venir.

B - Besoin en fonds de roulement d'exploitation normatif

Les dirigeants souhaitent mieux maîtriser à l'avenir l'évolution du besoin en fonds de roulement d'exploitation. Après discussion avec Monsieur FRANÇOIS, vous avez réuni les informations qui permettent d'évaluer le besoin en fonds de roulement normatif.

TRAVAIL À FAIRE

À partir de l'**annexe 2**,

1. Compléter l'**annexe B (à rendre avec la copie)** qui permet de calculer le besoin en fonds de roulement d'exploitation normatif en nombre de jours de chiffre d'affaires hors taxes.
2. Commenter brièvement les résultats obtenus.

C - Gestion des approvisionnements

Le niveau élevé des stocks dans le BFRE vous conduit à étudier de plus près la gestion des stocks ; M. FRANÇOIS, fixe comme objectif de minimiser les coûts liés aux stocks.

Vous choisissez d'étudier la matière à partir de laquelle la société CHAREDON fabrique l'essentiel de ses mélanges d'épices.

M. FRANÇOIS vous fournit une note qui reprend les informations nécessaires.

TRAVAIL À FAIRE

À partir de l'**annexe 3**,

Le rythme actuel de passation des commandes répond-il à l'objectif fixé par M. FRANÇOIS ? Justifier votre réponse.

D - Tableau de bord.

Les dirigeants disposent déjà d'un tableau de bord de gestion édité trimestriellement. Ce document ne répond plus totalement à leurs préoccupations actuelles ; ils sont aujourd'hui davantage sensibilisés à l'évolution de la situation de la trésorerie.

Vous réfléchissez à une évolution possible de ce tableau de bord.

TRAVAIL À FAIRE

À partir de l'**annexe 4**,

Rédiger une note de synthèse d'une quinzaine de lignes maximum, destinée aux dirigeants. Cette note devra proposer des indicateurs qui répondent aux nouvelles attentes des dirigeants.

Justifier vos choix.

Pour conserver l'anonymat, vous vous identifierez en tant qu' « assistant de gestion ».

DOSSIER 2 : ORGANISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION

La progression régulière des activités de la société CHAREDON amène les dirigeants à repenser le système d'information de manière à améliorer la maîtrise des coûts. Pour cela, l'application base de données existante de type client/serveur va être complétée sous la conduite de M. FRANCOIS, contrôleur de gestion.

Cette application permettra une amélioration du suivi des coûts de production des produits conditionnés (produits finis). L'application permettra également le suivi de l'activité de négoce (les « produits négoce » correspondent à des marchandises achetées et revendues en l'état).

Votre mission d'analyse du système d'information comporte cinq travaux indépendants :

- étude du schéma de données existant ;
- exploitation et mise en œuvre de la base de données ;
- extension du schéma de données existant ;
- analyse du traitement des commandes spéciales ;
- gestion du poste de travail.

A - Étude du schéma de données

Le contrôleur de gestion souhaiterait avoir des explications sur la fiabilité du suivi des opérations de production traduites dans le schéma de données. Il vous demande de vérifier certains éléments de ce schéma.

TRAVAIL À FAIRE

À partir des **annexes 5 et 6**, répondre aux questions suivantes (justifier vos réponses) :

1. Un produit figurant dans une commande déclenche-t-il toujours un ordre de fabrication ?
2. Un produit acheté à un fournisseur peut-il également être fabriqué par l'entreprise ?
3. Peut-on connaître le dépôt dans lequel un lot est entreposé ?

B - Exploitation de la base de données

Pour répondre aux impératifs de gestion des stocks exposés dans le dossier 1, M. FRANÇOIS souhaite :

- détruire les produits trop anciens ;
- adapter les quantités commandées aux besoins de la production.

Pour cela, vous devez exploiter la base de données.

TRAVAIL À FAIRE

À partir des **annexes 5, 7, 8 et 9**,

1. Rédiger les relations qui permettent de compléter le schéma relationnel présenté en **annexe 7**.
2. Rédiger la requête SQL qui permet d'obtenir les données figurant dans l'état de l'**annexe 8**.

La taille des lots livrés par le fournisseur « Saveurs du Monde » est trop importante par rapport aux besoins de la production. Il est décidé de ne plus traiter avec lui. Il doit donc disparaître de la liste des fournisseurs.

3. Rédiger la requête SQL nécessaire à cette suppression.

C - Extension du schéma de données

Après s'être intéressé au suivi des coûts de production, M. FRANÇOIS souhaite améliorer la maîtrise du coût hors production. Pour commencer, il vous charge de travailler sur les données relatives aux clients de l'activité de négoce.

TRAVAIL À FAIRE

À partir de l'**annexe 10**,

Ajouter les entités et les associations nécessaires sur le schéma de données **annexe C (à rendre avec la copie)**. Vous définirez au besoin toutes les contraintes sur entités utiles à la compréhension du modèle.

D - Analyse du traitement des commandes spéciales

Les dirigeants de la société CHAREDON souhaitent développer les commandes spéciales qui portent sur des mélanges particuliers d'épices. Le client choisit les épices composant le mélange et leurs proportions en accord avec le responsable de fabrication M. ANTHONY.

Pour mieux comprendre la gestion de ces commandes, vous avez un entretien avec ce responsable. À l'issue de cette rencontre, vous devez formaliser les informations recueillies.

TRAVAIL À FAIRE

À l'aide des **annexes 11-A et 11-B**,

Compléter le diagramme des flux conceptuels du domaine « gestion des commandes spéciales » sur l'**annexe D (à rendre avec la copie)**.

E - Gestion du poste de travail

Le contrôleur de gestion, M. FRANÇOIS, rencontre des difficultés techniques dans l'utilisation de son poste de travail. Il vous transmet une description de ses problèmes et sollicite votre aide pour les résoudre.

TRAVAIL À FAIRE

À l'aide de l'**annexe 12**,

Détailler, pour chaque type de problème exposé :

- la ou les causes ;
- la ou les solutions logicielles ou matérielles à mettre en œuvre pour remédier au problème.

Annexe 1 : Tableau des flux de trésorerie de l'ordre des experts comptables.

TABLEAU des FLUX de TRÉSORERIE en milliers d'€				
Exercices	2001	2002	2003	2004
Flux de trésorerie liés à l'activité :				
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	1 810	1 850	1 870	2 030
<i>Élimination des charges et des produits sans incidence sur la trésorerie ou non liés à l'activité :</i>				
Amortissements et provisions (1)	400	650	790	680
Transferts de charges au compte de charges à répartir				
Résultat brut d'exploitation	2 210	2 500	2 660	2 710
Moins : variation du besoin en fonds de roulement d'exploitation :				
Stocks	-750	-1 130	-1 330	-1 410
Créances d'exploitation	-200	-350	-450	-470
Dettes d'exploitation	50	65	70	75
A. Flux net de trésorerie d'exploitation	1 310	1 085	950	905
<i>Autres encaissements et décaissements liés à l'activité :</i>				
Frais financiers	-400	-610	-650	-740
Produits financiers	10	5	5	
Impôts sur les sociétés, hors impôts sur les plus values de cession	-400	-410	-390	-420
Participation des salariés aux bénéfices	-15	-10	-5	-5
Charges et produits exceptionnels liés à l'activité				
Autres créances liées à l'activité				
Autre dettes liées à l'activité				
B. Flux net de trésorerie généré par l'activité	505	60	-90	-260
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement :				
Acquisitions d'immobilisations	-120	-1 500	-150	-100
Cessions d'immobilisations nettes d'impôts	10	250	50	20
Réductions d'immobilisations financières	5	20		
Variation des dettes et créances sur immobilisations		50	-50	
C. Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement	-105	-1 180	-150	-80
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement :				
Dividendes versés	-40		-20	-20
Incidence des variations de capital		400		
Émission d'emprunts		800	120	80
Remboursements d'emprunts	-150	-175	-250	-290
Subventions d'investissement reçues				
D. Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	-190	1 025	-150	-230
VARIATION de TRÉSORERIE	210			
Trésorerie d'ouverture	205			
Trésorerie de clôture	415			

(1) à l'exclusion des provisions sur actif circulant

Annexe 2 : Informations relatives au besoin en fonds de roulement d'exploitation normatif.

- **Composition de 100 euros de chiffre d'affaires hors taxes :**

Remarque : toutes les charges sont considérées comme variables

Coût matières	50,00 €
Charges externes de production	5,00 €
Autres charges de production	22,50 €
Autres charges hors production	7,50 €
Marge	15,00 €

- **TVA :**

Éléments	Taux
Achats de matières	5.50 %
Charges externes.	19.60 %
Ventes	5.50 %

- **Délais / Dates :**

Éléments	Délais / Dates
Fournisseurs de matières	30 jours
Charges externes de production	Fin de mois
Clients	45 jours fin de mois
TVA	le 20 de chaque mois
Stocks matières	45 jours en moyenne
Stocks produits finis	30 jours en moyenne
Autres charges de production et hors production	négligeable

- **Délais du secteur d'activité**

Éléments	Délais
Stocks	33 j
Clients	55 j
Fournisseurs de matières	30 j
B.F.R.E.	72 j

Annexe 3 : Gestion des stocks et des approvisionnements.

Voici quelques informations relatives à la matière de base des mélanges d'épices

- *la consommation de cette matière est de 100 kg par jour d'activité.*
- *Le coût d'achat d'un kg est de 30 €.*
- *L'ensemble des frais liés à l'exécution d'une commande est de 45 €.*
- *Les coûts liés au stockage représentent 1 % par an de la valeur du stock.*
- *L'activité de l'entreprise s'étale sur 300 jours par an.*

Actuellement, les commandes sont passées deux fois par an.

Pierre François

Annexe 4 : Indicateurs du tableau de bord actuel

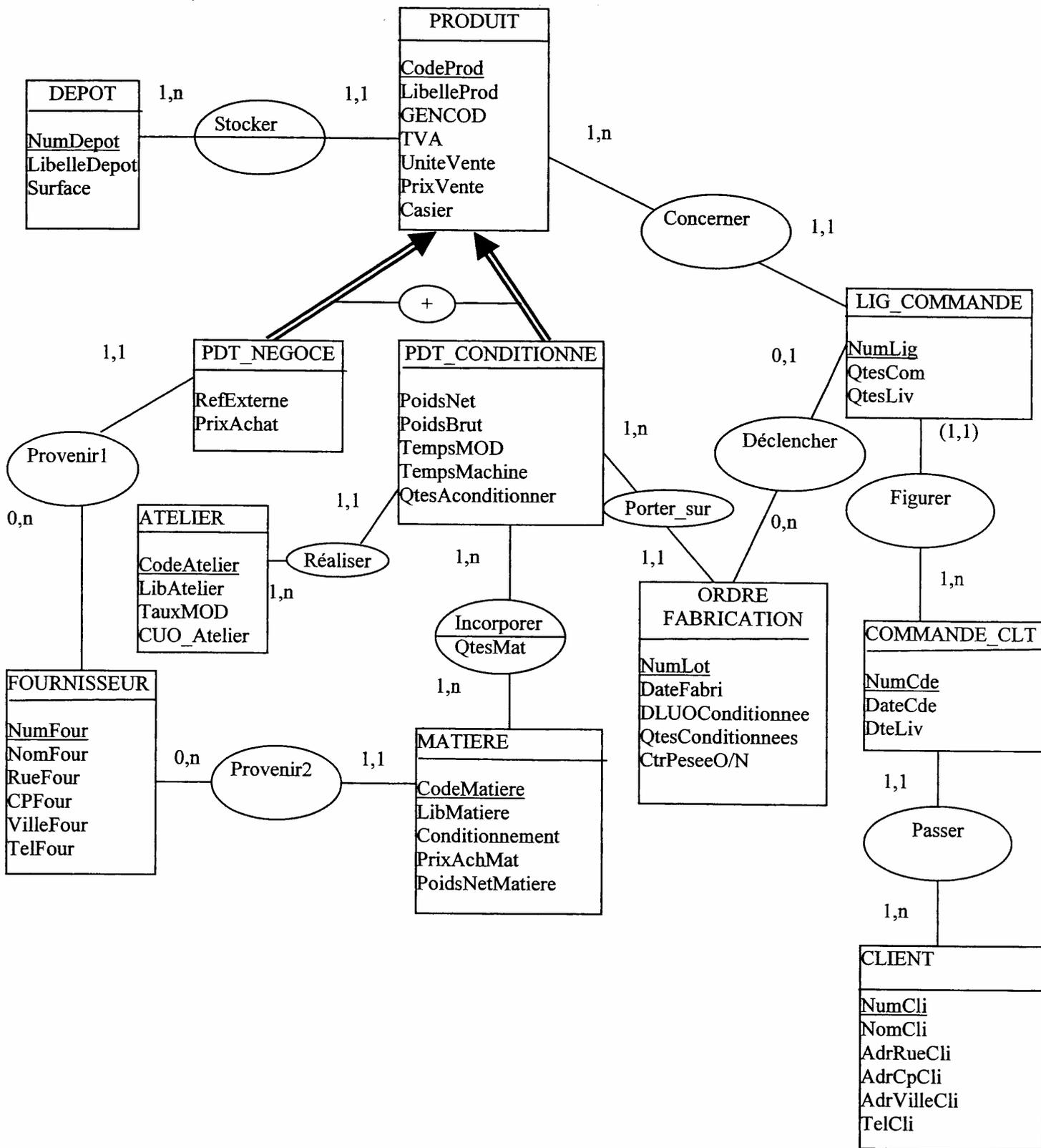
Le tableau de bord se présente sous forme de tableaux et de graphiques réalisés à l'aide d'un tableur. Il est édité trimestriellement et présente trois séries d'indicateurs :

- Indicateurs commerciaux :
 - Chiffre d'affaires par ligne de produits (herbes, légumes déshydratés, épices).
 - Chiffre d'affaires par type de clientèle (industriels de l'alimentation, bouchers charcutiers, centrales d'achats, commerces de proximité).

- Indicateurs d'activité
 - Montant total du chiffre d'affaires total hors taxes.
 - Marge commerciale (activité de négoce).
 - Marge sur coût de production (activité de transformation).
 - Excédent brut d'exploitation.

- Indicateurs de productivité et de gestion du personnel :
 - Chiffre d'affaires par salarié.
 - Masse salariale en pourcentage du chiffre d'affaires.
 - Taux d'absentéisme.

Annexe 5 : Schéma de données du domaine « production »



Remarque : le symbole + traduit une contrainte de partition (notée parfois avec le symbole XT)

Annexe 6 : Dictionnaire des données (extrait)

Propriété	Contenu	commentaire
GENCOD	Code-barre du produit	
UniteVente	Unité de vente	Exemple : bocal, sachet, sac, pièce
Casier	Code casier	Chaque type de produit est stocké dans une zone spécifique du dépôt appelée le casier
RefExterne	Référence du produit chez le fournisseur	
TempsMOD	Temps de main d'œuvre direct total théorique (préétabli)	
TempsMachine	Temps théorique d'utilisation des machines pour la réalisation du produit	
QtesAConditionner	Quantité théorique de produit à conditionner par lot	Pour chaque type de produit conditionné par l'entreprise, le responsable fabrication fixe une quantité minimale par lot à conditionner
TauxMOD	Coût unitaire de main d'oeuvre	En multipliant ce taux par le temps de main d'œuvre directe (TempsMOD) on connaît le coût de la main d'œuvre directe pour un produit transformé donné
CUO_Atelier	Coût d'unité d'œuvre de l'atelier	Ce coût permet de calculer le montant des charges indirectes de production des produits transformés
DLUOConditionnee	Date Limite d'Utilisation Optimale des produits conditionnés	
NumLot	Numéro du lot à conditionner	Chaque ordre de fabrication est identifié par un numéro de lot
QtesConditionnees	Quantités conditionnées	Pour un lot donné le responsable fabrication indique la quantité de produits à conditionner. Cette quantité peut être égale à la quantité théorique ou supérieure
CtrPeseo/N	Contrôle pesée	
Conditionnement	Nature du conditionnement de la matière première	Exemple : bocal, sachet, sac,...
NumLig	Numéro de ligne figurant sur la commande du client	Il s'agit d'un numéro d'ordre (1, 2, 3...) qui redémarre à 1 à chaque commande

Annexe 7 : Extrait du schéma des relations

DEPOT(NumDepot, LibelleDepot, Surface)
 PRODUIT(CodeProd, LibelleProd, GENCOD, TVA, UniteVente, PrixVente, Casier, #NumDepot)
 PDT_CONDITIONNE(CodeProd, PoidsNet, PoidsBrut, TempsMOD, TempsMachine, QtesAconditionner, #CodeAtelier)
 ORDRE FABRICATION(NumLot, DateFabri, DLUOConditionnee, QtesConditionnees, CtrPeseo/N, #CodeProd)
 FOURNISSEUR(NumFour, NomFour, RueFour, CPFour, VilleFour, TelFour)
 MATIERE(CodeMatiere, LibMatiere, Conditionnement, PrixAchMat, PoidsNetMatiere, #NumFour)
 ATELIER(CodeAtelier, LibAtelier, TauxMOD, CUO_Atelier)
 CLIENT(NumCli, NomCli, AdrRueCli, AdrCpCli, AdrVilleCli, TelCli)

Annexe 8 : État mensuel des lots atteignant la DLUO

Cet état reprend les lots dont la date limite d'utilisation optimale (DLUO) expire dans le mois.

Etat mensuel des lots atteignant la DLUO					
Mois : 05		Année : 2005			
N° Lot	Date de fabrication	DLUO	Référence Produit	Désignation	Quantités conditionnées
204125	07/11/2003	07/05/2005	72628	Vanille Isabelle Sachet	100
203827	18/05/2002	18/05/2005	70522	Épices Optima Merguez	15
206541	28/05/2004	28/05/2005	75158	Mélange spécial curry et safran	35
...

Annexe 9 : Mémento SQL

Syntaxe générale	SELECT... FROM... WHERE... GROUP BY... HAVING... ORDER BY...;
-------------------------	---

Projection	SELECT [DISTINCT] expr1 [AS nom1], expr2 [AS nom2],... FROM table1 [alias1], table2 [alias2],...
Restriction	WHERE expr1 = / < / < / > / <= / >= expr2 WHERE expr1 BETWEEN expr2 AND expr3 WHERE expr1 [NOT] LIKE chaîne1 WHERE expr1 [NOT] IN (expr2, expr3, ...) WHERE expr1 IS [NOT] NULL AND / OR prédicat
Jointures naturelles	SELECT expr1, expr2,... FROM table1, table2 WHERE table1.champ1 = table2.champ2

Agrégats	SELECT [expr1], ..., SUM (expr2) [AS nom2] SELECT [expr1], ..., MAX (expr2) [AS nom2] SELECT [expr1], ..., MIN (expr2) [AS nom2] SELECT [expr1], ..., AVG (expr2) [AS nom2] SELECT [expr1], ..., COUNT (*) [AS nom2]
Regroupement	GROUP BY expr1, expr2,... HAVING prédicat
Classement	ORDER BY expr1 [ASC / DESC], expr2 [ASC / DESC],...

Intersection	WHERE table1.champ1 IN (SELECT table1.champ1 ...);
Différence	WHERE table1.champ1 NOT IN (SELECT table1.champ1 ...);
Union	Requête 1 <i>UNION</i> Requête 2

ACTIONS SUR LES TUPLES

Suppression	DELETE FROM TABLE 1 WHERE Prédicat ;
Insertion	INSERT INTO table [(champ1, champ2,...)] VALUES (val1, val2,...); INSERT INTO table [(champ1, champ2,...)] <i>Requête</i>
Mise à jour	UPDATE table SET champ1 = expr1, champ2 = expr2,... WHERE prédicat

Tout élément entre crochets est facultatif.

Annexe 10 : Informations relatives aux clients de l'activité de négoce

Dans l'activité de négoce, on peut distinguer deux catégories principales de clients (d'autres existent de façon marginale) :

- Les grossistes : chaque grossiste est suivi par un seul représentant.
- Les détaillants : une remise dont le taux est fixé trimestriellement leur est accordée en fonction de l'importance des commandes.

Les représentants sont identifiés par un numéro et sont caractérisés par leur nom et leur prénom. Ils perçoivent un fixe et une commission dont le taux est défini annuellement. Par ailleurs, les représentants bénéficient d'une indemnité kilométrique (exemple : 4 CV : 0,40 €/km).

Pour calculer cette indemnité, les représentants doivent fournir chaque mois un relevé de leurs frais de déplacement incluant le nombre de kilomètres effectués. Ce relevé reprend également le montant des frais de restauration ou d'hôtel qu'ils ont eu à supporter dans l'exercice de leurs missions.

Annexe 11 - A : Entretien avec le responsable fabrication

Vous : Bonjour, je vous remercie de me recevoir. Pourriez-vous me décrire précisément ce qu'est une commande spéciale ?

M. ANTHONY (MA) : Quand un client veut un mélange d'épices spécifique, il passe une commande spéciale

Vous : Qui reçoit la commande spéciale ?

MA : La commande spéciale est reçue par le service commercial. Ce service m'en transmet alors aussitôt un double et j'examine si elle est ou non réalisable. Si cette commande ne peut pas être traitée, j'en informe le service commercial qui avertit le client par courrier.

Vous : Que se passe-t-il quand la commande est réalisable ?

MA : Dans ce cas, j'en informe le service commercial qui saisit, dans la base, le numéro de commande, la date de commande et le numéro de client.
Pour ma part, je complète la partie identification d'une nouvelle « fiche produit », sans renseigner le prix de vente, et je saisis ces données dans la base.
Je transmets cette fiche ainsi que le double de la commande spéciale au laboratoire. L'un des responsables du laboratoire vérifie alors les proportions d'épices figurant sur la commande spéciale, complète la partie relative à la recette entrant dans la composition de la fiche « produit » et procède à la saisie de ces proportions dans la base.

Vous : Que devient ensuite la fiche « produit » ?

MA : Le laboratoire me la renvoie et je fais alors une demande de prix auprès du service contrôle de gestion. Ce service consulte à l'ordinateur les informations sur le produit, en détermine le coût de revient et fixe son prix de vente qu'il me transmet. Une fois le prix obtenu, je complète la partie concernant le prix de vente de la fiche « produit ». J'avertis le service commercial qui, après avoir consulté le client, me confirme la commande.

Vous : Comment débute la fabrication de la commande spéciale ?

MA : Dès que la commande est confirmée, j'édite, pour la commande concernée, l'ordre de fabrication et je le remets à un chef d'atelier. La production liée à la commande spéciale peut alors effectivement commencer. Avez vous d'autres questions ?

Vous : Non, je vous remercie d'avoir bien voulu me recevoir, au revoir.

Annexe 11 - B : Exemple de fiche « Produit »

FICHE PRODUIT			
Partie 1 : Identification du produit (à compléter par le responsable fabrication)			
Code produit :	70990		
Libellé produit :	<i>Épices Grilladou saveur mexicaine</i>		
GENCOD :	3 660084 302210		
UnitéVente	<i>Bocal</i>		
Casier	<i>A01R10C150</i>		
PoidsNet :	<i>1 kg</i>	PoidsBrut	<i>1,40 kg</i>
TempsMOD :	<i>0,15 h</i>	TempsMachine	<i>0,25 h</i>
QtesAconditionner :	<i>10</i>		
Atelier :	<i>MEL</i>	Mélange	
Commande spéciale Oui/Non :	<i>O</i>	Nom du client :	<i>SARL VIANDANOR</i>
Partie 2 : Recette entrant dans la composition du produit (à compléter par le laboratoire)			
Code matière	Libellé matière	Quantité de matières à incorporer (en kg)	
<i>E125840</i>	<i>Curry poudre</i>	<i>0,500</i>	
<i>E120420</i>	<i>Piment de Cayenne poudre</i>	<i>0,050</i>	
<i>B512540</i>	<i>Oignon de Toulouges séché</i>	<i>0,125</i>	
<i>C125410</i>	<i>Colorant alimentaire orange</i>	<i>0,015</i>	
....	
Partie 3 : Détermination du prix de vente (à compléter par le responsable fabrication)			
PrixVente HT :	<i>12.50 €</i>	TVA :	<i>5.50%</i>
Visa du laboratoire : Date : <i>25/05/2005 Richard</i>			
Visa du responsable fabrication : Date : <i>25/05/2005 Anthony</i>			

Annexe 12 : Gestion du poste de travail

Urgent :

Je rencontre deux types de problèmes dans l'utilisation de mon poste informatique :

- J'ai modifié par maladresse les paramètres de configuration de ma connexion au réseau local et je ne peux plus y accéder (ci-joint une page écran de ma configuration actuelle et le schéma du réseau local).
- Depuis ma dernière consultation sur Internet, mon poste fonctionne bizarrement : il s'arrête tout seul, le fond d'écran clignote...

Pouvez-vous me venir en aide en m'expliquant l'origine de ces différents problèmes et en me proposant des solutions ?

Configuration réseau du poste informatique du contrôleur de gestion

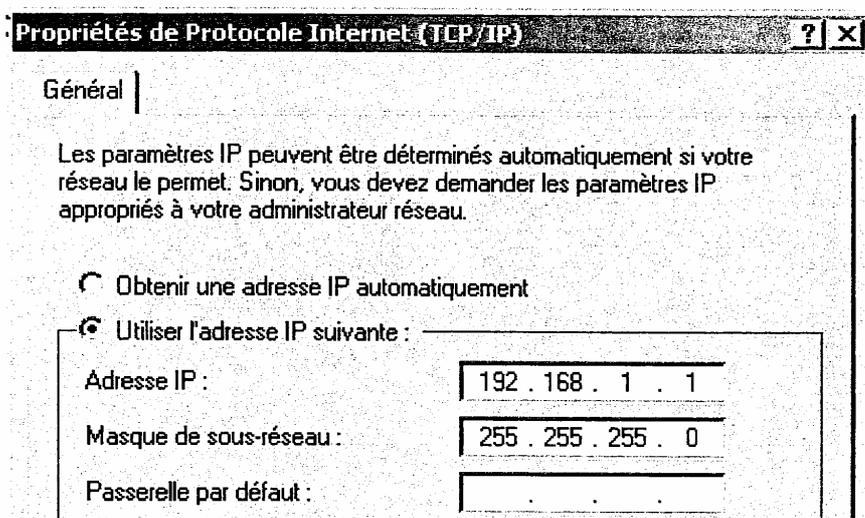
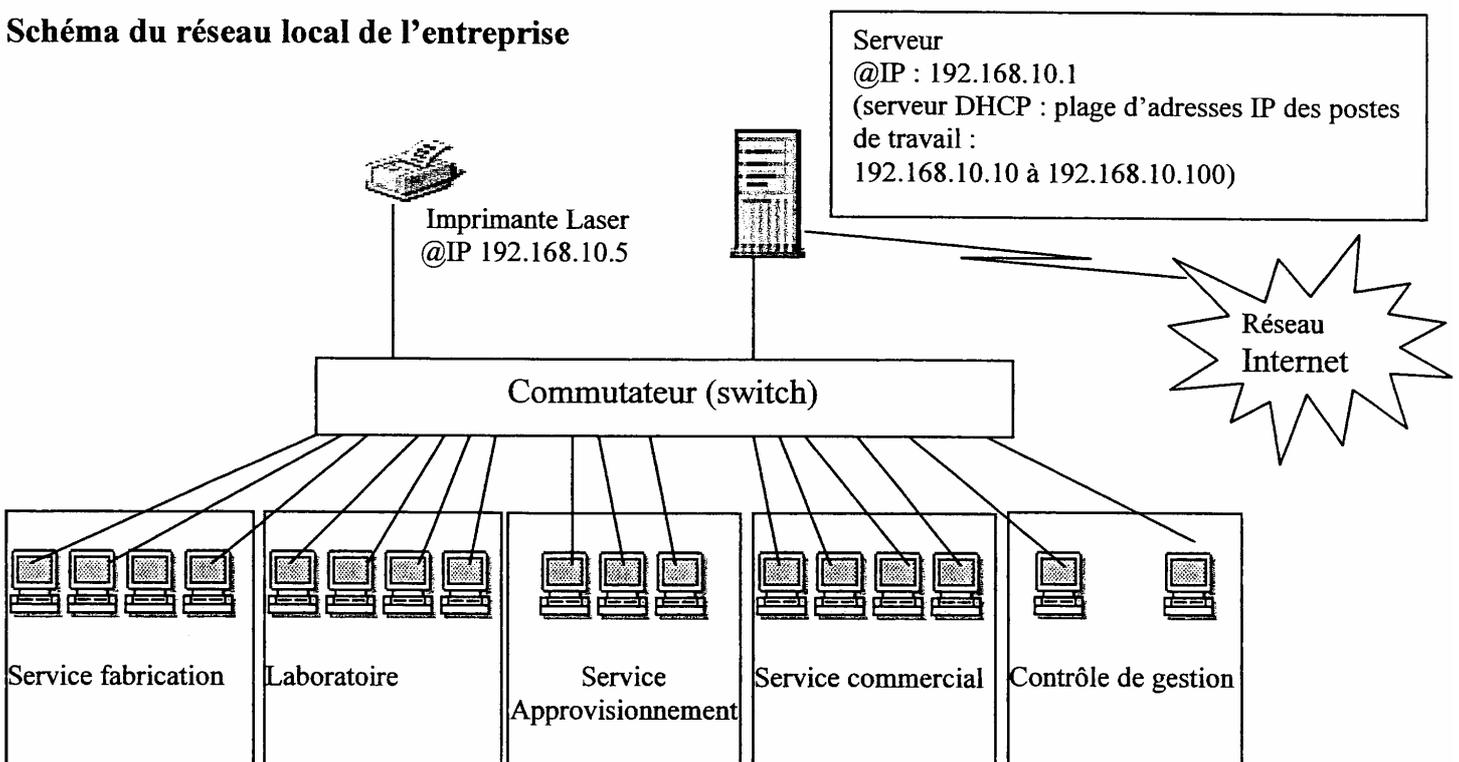


Schéma du réseau local de l'entreprise



Annexe A (à compléter et à rendre avec votre copie) : Variation de trésorerie (en milliers d'euros)

Extrait du tableau des flux de trésorerie de l'ordre des Experts Comptables (annexe 1)	2001	2002	2003	2004
VARIATION de TRÉSORERIE	210			
Trésorerie d'ouverture	205			
Trésorerie de clôture	415			

Annexe B (à compléter et à rendre avec votre copie) : Calcul du besoin en fonds de roulement d'exploitation normatif (BFRE)

Ne pas effectuer d'arrondis

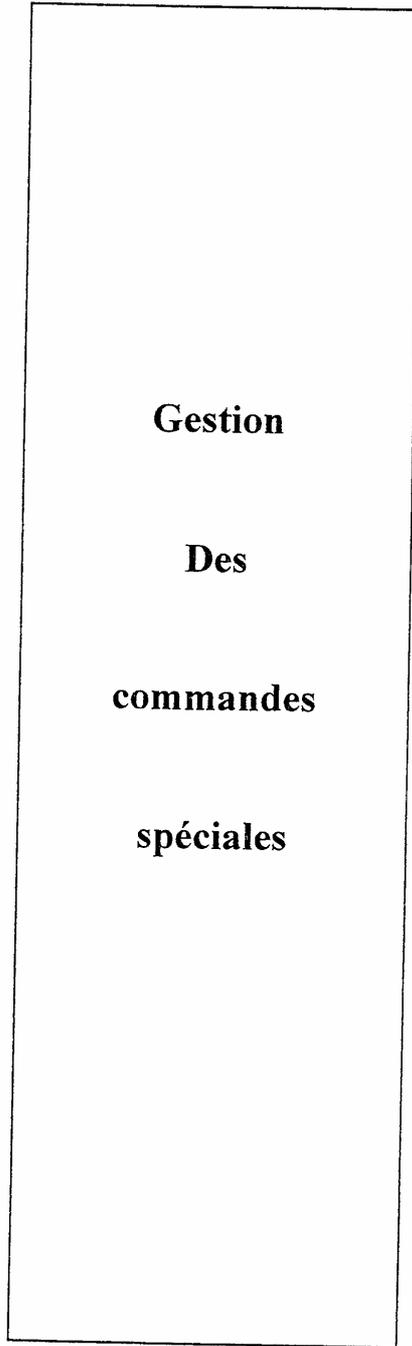
Éléments du BFRE	Temps d'écoulement en jours	Coefficients de structure	BFRE en jours de CA HT	
			Besoins	Ressources
Totaux				
BFRE en jours de CA HT				

Annexe C (à compléter et à rendre avec la copie) : Extension du schéma de données

CLIENT
<u>NumCli</u>
NomCli
AdrRueCli
AdrCpCli
AdrVilleCli
TelCli

Annexe D (à compléter et à rendre avec la copie) :
Modèle de contexte du domaine « gestion des commandes spéciales »

Client



Service commercial

Laboratoire

Contrôle de gestion

Atelier

Légende :

○ Acteur externe

□ Domaine connexe