

Liste des dossiers**Barème indicatif**

Dossier 1 :	Observation du processus de commande	25 points
Dossier 2 :	Traitement des commandes	20 points
Dossier 3 :	Mise en place d'un PGI	10 points

55 points**Liste des documents à exploiter :**

Document 1 :	Entretien avec M. Grégory, responsable du système d'information (2 pages)
Document 2 :	Schéma du processus de commande
Document 3 :	Extrait du schéma relationnel de la base de données « PEPY »

Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses annexes vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement dans votre copie.

La SA "Pépinières FAULIET" produit des plantes ornementales et fruitières. Son siège social se situe à La Londe dans le Var. Spécialisées dans le végétal méditerranéen, les pépinières FAULIET vendent plus de 12 millions de plantes par an (du jeune plant à l'arbre centenaire). La société maîtrise sa production par multiplication et élevage (on parle d'"élevage" pour les végétaux comme pour les animaux), ce qui lui donne une grande autonomie et une forte réactivité sur des marchés extrêmement fluctuants. Elle importe des jeunes plants d'Espagne et d'Italie et commercialise sur les marchés anglais et allemands des produits finis tels que les agrumes ou les lauriers-roses.

La société possède 3 sites de production :

- Le site de Carpentras (Vaucluse) s'étend sur 12 hectares (ha) et permet la multiplication de plantes à partir de semis et de boutures¹.
- Le site de Jonquières (Vaucluse) comporte un secteur de multiplication, un secteur d'élevage spécialisé dans les arbres à tiges et un secteur d'élevage de produits en conteneurs² qui s'étalent sur 15 ha ; les surfaces exploitées en pleine terre représentent 80 ha.
- Le site de La Londe / Hyères (Var) comprend un secteur de multiplication et huit secteurs dispersés sur les communes environnantes spécialisés dans les produits finis.

¹ Fragments prélevés sur des plantes qui, une fois mis en terre, prennent racine et forment de nouvelles plantes

² Exemple : oliviers élevés dans des bacs en plastique de 200 litres

Les pépinières FAULIET réalisent aujourd'hui un chiffre d'affaires de plus de 27 millions d'euros. La clientèle est principalement constituée d'entreprises paysagistes, collectivités, jardinerie associées ou indépendantes, grossistes, magasins de la grande distribution et petits pépiniéristes.

Pour commercialiser sa production, la société dispose de 5 jardinerie réparties sur le Vaucluse, le Var et les Alpes Maritimes.

Les pépinières FAULIET sont dirigées par M. Jean-Paul Fauliet. L'équipe de direction se compose de Mme Jocelyne Lacour, directrice financière et de production dans le Var, de Melle Leïla Amerouche, directrice de production dans le Vaucluse, de M. Jean-Jacques Mercier, directeur commercial et de Vincent Grégory responsable du système d'information. La société emploie près de 350 personnes réparties sur les différents sites.

Le traitement des commandes est une activité qui mobilise de nombreuses personnes. L'activité du service commercial consiste essentiellement à consulter les stocks, préparer le ramassage des plants géographiquement dispersés, négocier avec le service de préparation les délais de ramassage les plus courts, discuter avec les clients les problèmes de livraison. Il ne lui reste que peu de temps pour assurer le développement du marché de la société et la recherche de nouveaux clients. Le service commercial est centralisé à la pépinière de La Londe.

Le directeur, monsieur Fauliet, confie à Vincent Grégory, responsable du système d'information, et à son assistant M. Sami Oumraiene le développement du site internet des pépinières Fauliet afin qu'il permette l'automatisation de la gestion des commandes, tout en prospectant auprès de la SSII "La Graine Informatique" pour l'acquisition éventuelle du progiciel de gestion intégré (PGI) "Flow One".

Effectivement, M. Fauliet envisage de se doter d'un PGI, solution déjà adoptée par quelques pépinières concurrentes. Pour cela, il fait procéder à un audit auprès de la SSII « La Graine Informatique ». Celle-ci lui propose une planification des tâches à effectuer et les devis. Il est prévu que la société se charge de l'installation et de la configuration du PGI.

Dossier 1 : Observation du processus de commande

Documents à exploiter

Document 1 : Entretien avec M. Grégory, responsable du système d'information (2 pages)

Document 2 : Schéma du processus de commande

La société dispose actuellement de deux sites internet hébergés sur le serveur de l'entreprise :

- Le site www.FAULIET.fr présente l'entreprise, son historique, son implantation géographique, la liste des points de vente aux particuliers (jardineries), les sites de production, une photothèque sur les végétaux, une liste de contacts (commerciaux essentiellement) et une série de photos sur les serres, les pépinières.
- Le site www.jardineries-FAULIET.fr présente le catalogue de tous les produits disponibles dans les différentes jardineries avec descriptif, photos, conseils, les promotions du moment, les nouveautés. Il permet aussi aux clients de télécharger un formulaire de commande.

L'objectif principal de la société est « la satisfaction du client dans les plus brefs délais ». Le schéma événement-résultat présenté dans le *document 2* représente le processus manuel de traitement d'une commande.

Travail à faire	
1.1	Citer les acteurs internes au processus. Justifier votre réponse.
1.2	Préciser la nature du processus décrit dans le <i>document 2</i> . Justifier votre réponse.
1.3	Ecrire la liste des tâches à effectuer dans le cadre de l'activité « Consultation du stock ».
1.4	En reproduisant sur votre copie les acteurs concernés, compléter : <ul style="list-style-type: none"> - l'activité « Traitement commande » en présentant les règles d'émission et les résultats. - l'activité « Inconnue » à laquelle vous donnerez un nom, et dont vous préciserez les règles d'émission et les résultats.
1.5	Justifier l'opération de synchronisation de l'activité « Consultation du stock ».

Actuellement, un client peut passer commande par courrier, téléphone, fax ou courriel à l'aide d'un formulaire qu'il télécharge. Les données sont transmises à la pépinière et doivent être saisies pour être enregistrées dans la base de données.

La société souhaite faire évoluer son système d'information pour permettre l'enregistrement direct par les clients de leurs coordonnées et de leurs commandes dans la base de données se trouvant sur le serveur de bases de données MySQL.

Travail à faire	
------------------------	--

1.6	Décrire les avantages de cette évolution pour la société comme pour le client.
------------	--

Dossier 2 : Traitement des commandes

Documents à exploiter :

Document 3 : Extrait du schéma relationnel de la base de données « PEPY »

Lorsque les commerciaux traitent les commandes, ils utilisent une application qui exploite la base de données dont le schéma figure dans le *document 3*.

Travail à faire

2.1	Indiquer s'il est possible qu'un article ait plusieurs conditionnements. Justifier la réponse.
2.2	Expliquer la clé primaire de la relation « Stock ».

Lors d'une réunion de travail avec M. Fauliet et M. Mercier, des commerciaux souhaitent avoir quelques précisions sur le fonctionnement de l'application.

Travail à faire

2.3	En comparant leurs factures respectives, portant sur des produits identiques, deux directeurs de grandes surfaces se sont étonnés de ne pas bénéficier des mêmes conditions commerciales de remises. Expliquer ce qui, dans la base de données, justifie ces différences.
2.4	Le directeur commercial voudrait par conséquent avoir la liste des clients (numéro, raison sociale, taux de remise) qui sont des grandes et moyennes surfaces (libellé : GMS). Rédiger la requête correspondante.
2.5	Il souhaiterait également connaître le taux moyen de remise accordé aux clients de catégorie GMS. Rédiger la requête correspondante.

Dossier 3 : Argumentation en faveur ou non d'un PGI pour la pépinière Fauliet

En une page au maximum, à partir de vos connaissances et en vous inspirant des situations présentées dans les deux premiers dossiers de ce DS, répondre à la question suivante :

Dans le cadre du projet de système d'information, présenter l'argumentation de la SSII "La Graine Informatique" pour l'acquisition éventuelle du progiciel de gestion intégré (PGI) "Flow One" par la pépinière Fauliet.

Document 1 : Entretien avec M. Grégory, responsable du système d'information

Bonjour monsieur, pouvez-vous nous expliquer comment se déroule la procédure de commande de plants ?

M. Grégory : Les clients peuvent se rendre directement à la pépinière, téléphoner, envoyer un fax ou un courriel.

Qui réceptionne les commandes ?

M. Grégory : Un commercial réceptionne les commandes et vérifie tout d'abord si le client est bien enregistré dans la base de données. S'il n'existe pas, il effectue une demande de création de compte à la secrétaire qui lui adressera en retour la fiche nouveau client. Le commercial consulte alors le stock, mentionne « réservé » pour tous les articles commandés disponibles. Les articles stockés à la pépinière ou aux alentours seront livrables rapidement, en revanche le délai sera plus long pour ceux dont le centre de stockage est plus éloigné (dans le Vaucluse, par exemple). Si un stock est insuffisant pour répondre à la commande, il établit la liste des articles non disponibles et remet le document au service des approvisionnements.

Différents cas peuvent se produire :

- si les plants sont en terre sur l'un ou plusieurs de nos sites d'élevage, il faudra procéder à leur récolte, les mettre en conteneurs et les faire livrer à notre hangar pour pouvoir ensuite les livrer au client. Le délai de livraison au client est alors de quelques heures à deux jours selon la proximité du site.
- si nous n'avons pas les plants commandés, nous pouvons alors les acheter à d'autres pépinières. Nous avons l'habitude de travailler avec quelques pépinières sous-traitantes ou indépendantes qui nous permettent de répondre aux demandes de notre clientèle. Il faudra alors commander les plants, les faire livrer. Le délai sera alors de quelques heures ou plusieurs jours.
- s'il faut mettre en production, il faudra alors, selon les articles, plusieurs jours, voire plusieurs semaines, pour répondre aux besoins de notre client.

Le service des approvisionnements va prendre en compte les délais spécifiques de réapprovisionnement et communiquer à la secrétaire la liste des dates de livraison. Celle-ci va, dans tous les cas, créer une commande qui sera transmise au service commercial.

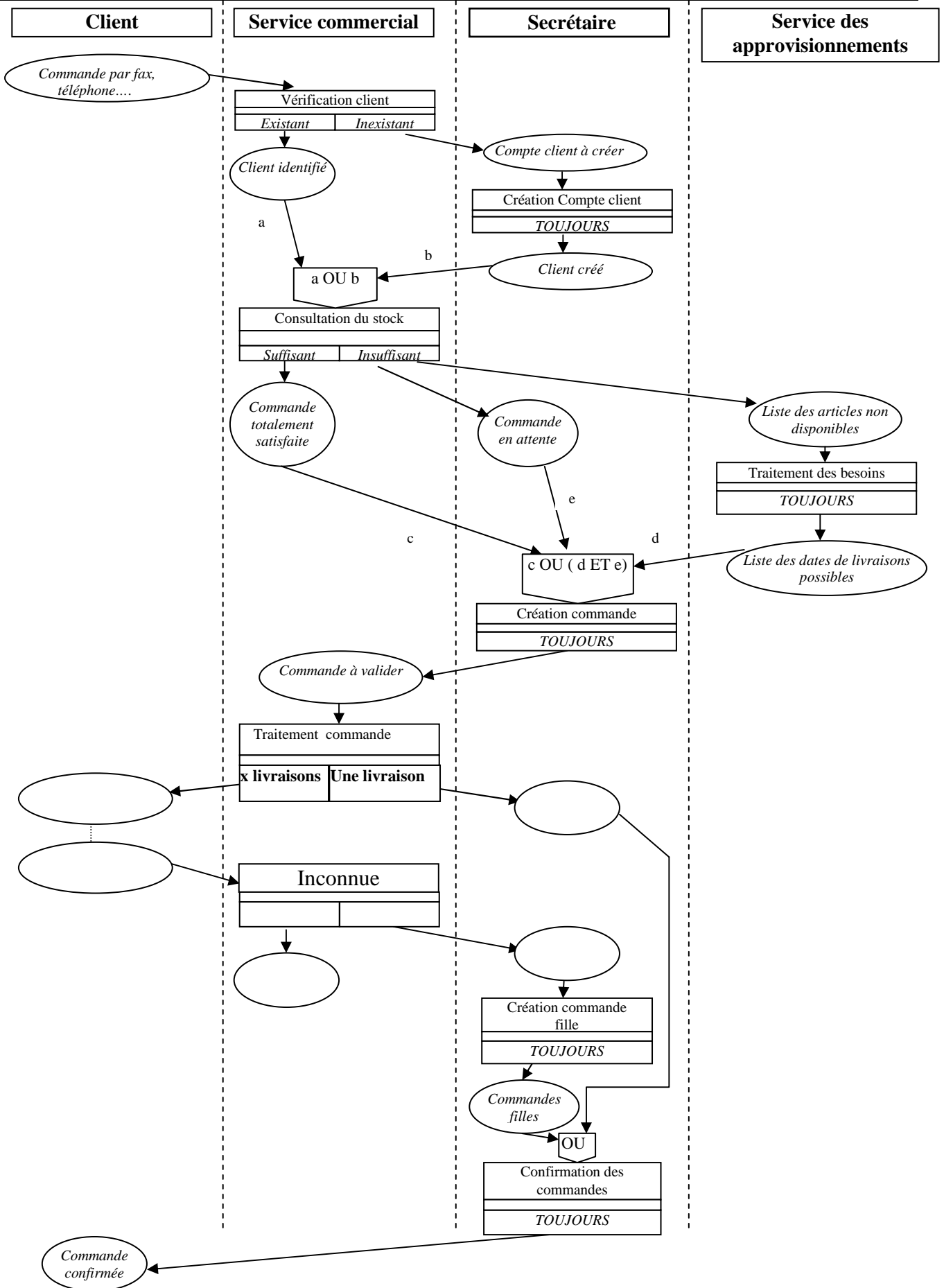
(suite page suivante)

**Document 1 : Entretien avec M. Grégory, responsable du système d'information
(suite et fin)**

À quel moment informez-vous le client de la bonne réception de sa commande ?

M. Grégory : Pas immédiatement. Si la commande peut être livrée en une seule fois, la commande est alors « *validée* ». Si la livraison doit se faire en plusieurs fois, on appelle le client pour négocier différentes dates de livraisons. Nous parvenons le plus souvent à une entente avec nos clients, mais en l'absence d'accord, la commande est annulée. Si le client accepte notre calendrier de livraison, le commercial précise alors les différentes dates de livraisons négociées avec le client, valide la commande et en informe la secrétaire. Pour chaque date de livraison prévue, elle établit une commande-fille associée à la commande initiale ; ceci permet de mettre en préparation les commandes selon le calendrier prévu avec le client. Les diverses commandes sont alors dites « *confirmées* » et le client en est informé par téléphone, fax, courriel.

Document 2 : Schéma du processus de commande



Document 3 : Extrait du schéma relationnel de la base de données « PEPY »

Client (num, raisonSoc, nom, prenom, adresse, codePostal, ville, pays, tauxRemise, telephone, fax, codeCategorieProf)

Clé primaire : num (auto-incrémenté)
Clé étrangère : codeCategorieProf en référence à code de CategorieProf

CategorieProf (code, libelle)

Clé primaire : code

Représente les différentes catégories de clients (Jardineries, Grandes et Moyennes Surfaces...).

Article (code, designation, codeNBot, codeCond, taille, pvht)

Clé primaire : code
Clé étrangère : codeNBot en référence à code de la table NomBotanique non décrite dans cet extrait.
codeCond en référence à code de Conditionnement

Représente les articles vendus par la pépinière avec leur conditionnement en pot et leur taille.

Conditionnement (code, xCm, yCm, zCm, poids)

Clé primaire : code

Comporte toutes les informations relatives au conditionnement d'un produit : chaque produit est mesuré en cm en longueur X, largeur Y et Hauteur Z. Il est ainsi aisé de calculer son volume en vue d'un chargement dans un camion.

Stock (codeArticle, codeCentre, quantiteDispoEnStock, quantiteEnStockReserve)

Clé primaire : codeArticle, codeCentre
Clés étrangères : codeArticle en référence à code de Article
codeCentre en référence à code de Centre

Comporte un extrait des propriétés utiles à la gestion des stocks. QuantitéDispoEnStock correspond au stock utilisable et non encore réservé par les clients. QuantitéEnStockReserve correspond aux produits en stock déjà réservés par les clients.

LigneCommande (numCommande, codeArticle, quantiteCdee, quantiteLivvable)

Clé primaire : numCommande, codeArticle
Clés étrangères : numCommande en référence à num de Commande
codeArticle en référence à code de Article

Comporte toutes les informations nécessaires à la prise en charge d'une ligne de commande

Commande (num, dateJour, etatCommande, numClient)

Clé primaire : num
Clé étrangère : numClient en référence à num de Client

*Comporte toutes les informations nécessaires à la prise en charge d'une commande
etatCommande : Validée, Annulée ou Confirmée.*

Centre (code, intitule, adresse, cp, fax, telephone, nomResponsable)

Clé primaire : Code
Représente les centres de production de la pépinière