

DESS en INGÉNIERIE DOCUMENTAIRE

Rapport de Stage

**Développement et mise en place du système d'information au sein de la
Direction des Achats de la Lyonnaise de Banque**

LAMRIRI Nouredine

Sous la direction de
GUILLEMIN Thierry – Lyonnaise de Banque

2000

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB

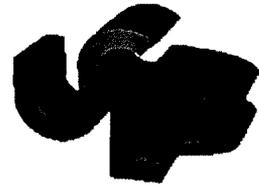


8143340

M 2000 ID ST 19



ensib
Ecole Nationale Supérieure des Sciences de
l'Information et des Bibliothèques



Université
Claude Bernard- Lyon 1

DESS en INGÉNIERIE DOCUMENTAIRE

Rapport de Stage

**Développement et mise en place du système d'information au sein de la
Direction des Achats de la Lyonnaise de Banque**

LAMRIRI Noureddine

Sous la direction de
GUILLEMIN Thierry – Lyonnaise de Banque



Développement et mise en place d'un système d'information au sein d'un service Achat.

LAMRIRI Noureddine

Résumé :

Face à la nécessité de structurer l'ensemble de sa documentation fournisseur, la Direction des Achats de la Lyonnaise de Banque a décidé de mettre en place un système d'information. A l'issue d'une démarche rigoureuse inspirée de la méthode Merise, une application (LARIDA) a été développée et mise en place afin d'atteindre le double objectif de stockage de l'ensemble de l'information fournisseur, et d'accès optimisé à cette information.

Mot - clés : informatique documentaire, développement, document, projet, indexation, recherche information, gestion information.

Abstract :

Faced with the need of organizing the whole supplier information, the Lyonnaise de Banque Purchasing Department decided to set up an information system. Close of a rigorous approach inspired by the Merise method, a software (LARIDA) has been developed and set up which the aim was not only to enable to store the whole supplier information but also to improve the information access.

Keywords : documentary data processing, development, document, project, indexation, search seeking, information management.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
PREMIERE PARTIE : ANALYSE DE L'EXISTANT	6
1) DÉMARCHE DE L'ANALYSE DE L'EXISTANT.....	6
2) STRUCTURE ET RÔLE DE LA DIRECTION DES ACHATS.....	6
2.1) <i>Contexte général</i>	6
2.2) <i>Missions de la Direction des Achats</i>	7
2.3) <i>Fonction des différents collaborateurs</i>	7
3) IDENTIFICATION DES DIFFÉRENTS TYPES DE FLUX D'INFORMATION.....	8
4) ANALYSE DES FLUX D'INFORMATION.....	10
4.1) <i>Tableau de détection des flux</i>	10
4.2) <i>Schéma des flux</i>	10
5) MCT (MODÈLE CONCEPTUEL DE TRAITEMENT).....	10
6) SYNTHÈSE.....	11
DEUXIEME PARTIE : PROJET DE DÉVELOPPEMENT ET MISE EN PLACE DU SYSTÈME D'INFORMATION.	13
1) ETUDE D'ORIENTATION.....	13
2) ETUDE D'OPPORTUNITÉ ET DE FAISABILITÉ.....	13
3) DÉMARCHE SUIVIE AU COURS DU PROJET.....	14
4) FORMALISATION DU PROJET.....	14
4.1) <i>Environnement et choix techniques</i>	14
4.2) <i>Analyse des flux</i>	15
a) <i>Détection des flux</i>	15
b) <i>Schéma des flux</i>	15
4.3) <i>Conceptualisation de la base de données fournisseur</i>	15
a) <i>Description des entités et des propriétés</i>	15
b) <i>MCD (Modèle Conceptuel de Données)</i>	16
c) <i>Conversion du MCD en Schéma relationnel</i>	16
4.4) <i>MCT (Modèle Conceptuel de Traitement) du futur système.</i>	16

5) DÉVELOPPEMENT ET MISE EN PLACE DE L'APPLICATION LARIDA.....	16
5.1) <i>Caractéristiques générales et ergonomie</i>	16
5.2) <i>LARIDA</i>	18
a) <i>Saisie</i>	19
b) <i>Consultation et mise à jour</i>	22
c) <i>Recherche et indexation</i>	27
d) <i>Impression</i>	29
5.3) <i>Mise en œuvre et généralisation</i>	30
a) <i>Mise en œuvre et tests</i>	30
b) <i>Généralisation</i>	30
CONCLUSION	32
BIBLIOGRAPHIE	33
ANNEXES	34

Introduction

La Lyonnaise de Banque, première banque régionale française, filiale du groupe CIC-Crédit Mutuel a mis en place il y a deux ans une Direction des Achats afin d'optimiser et de rationaliser la démarche Achats au sein de l'entreprise. En effet, le fonctionnement de cette banque et de ses 400 agences nécessite de nombreux achats de matériels (ordinateurs, fax, téléphones), prestations (informatique, propreté, gardiennage, transport). Depuis sa création, il y a 2 ans, le nombre de commandes, contrats, fournisseur ne cesse de s'amplifier et constitue un important volume de documents.

Face à la nécessité de structurer l'ensemble de sa documentation fournisseur et d'optimiser l'accès à l'information recherchée, cette direction a décidé de mettre en place un système d'information.

Le projet a été conduit avec la méthode MERISE afin de pouvoir conceptualiser et développer le système d'information. Cette démarche a permis de recenser la totalité de l'information de la structure étudiée, et surtout d'aboutir à la formalisation du futur système sous ses différents aspects. Sur le plan pratique, il a fallu mettre en oeuvre des compétences informatiques afin de pouvoir développer en Visual Basic et mettre en place en mode Client/Serveur l'application LARIDA (Logiciel d'Archivage et de Recherche d'Information de la Direction des Achats). Des compétences documentaires ont également été nécessaires pour analyser la documentation stockée, développer les principes de recherche, intégrer l'application dans la structure existante, et de manière générale appréhender les besoins et y répondre.

Ce rapport se propose de décrire une démarche de développement et de mise en place d'un système d'information répondant à un besoin documentaire.

PREMIERE PARTIE : Analyse de l'existant

1) Démarche de l'analyse de l'existant

Etape essentielle d'un projet, l'analyse de l'existant permet de prendre connaissance et de s'imprégner de l'environnement dans lequel celui-ci va être réalisé.

De plus, cette analyse permet de collecter des informations précises sur l'existant et va servir de base à l'ensemble du projet.

La méthode de travail suivie lors de cette étape fut de **consulter** l'ensemble des documents stockés et transitant au sein de la Direction des Achats, mais également d'**observer** les méthodes de travail, d'**écouter** et d'**interroger** les collaborateurs lors de réunions, ou de discussions informelles.

L'ensemble de l'information ainsi collectée a été **formalisée** et structurée afin d'en faciliter l'analyse et la compréhension. Puis, les résultats de ce travail ont été régulièrement présentés afin d'être validés. L'ensemble de l'information obtenue à la suite à cette analyse, se décline en trois parties :

- Structure et rôle de la Direction des Achats
- Identification et analyse des flux d'information
- MCT (Modèle Conceptuel de Traitement)

2) Structure et rôle de la Direction des Achats

2.1) Contexte général

La Lyonnaise de Banque, banque régionale filiale du groupe de dimension européenne CIC-Crédit Mutuel constitue un des principaux acteurs dans sa région (Rhône-Alpes) en proposant ses services à plus de 600000 clients particuliers, professionnels, entreprises. Le fonctionnement de cette banque et de ses 400 agences nécessite de nombreux achats de matériels (ordinateurs, fax, téléphones), prestations (informatique, propreté, gardiennage, transport). Désirant professionnaliser la démarche achat, la Lyonnaise de Banque a mis en place début 1998 une Direction des Achats.

La qualité de la Direction des Achats réside dans une bonne connaissance des axes stratégiques de la Lyonnaise de Banque au niveau budgétaire, politique d'investissements, maîtrise des ratios frais généraux/PNB. Elle est également une force de négociation efficace, et n'a pas vocation d'être une structure de décision mais de recommandation.

2.2) Missions de la Direction des Achats

- Professionnaliser et rationaliser les démarches d'achats à la Lyonnaise de Banque :
 1. Mise en place d'un interlocuteur unique vis à vis des Directions utilisatrices et des fournisseurs.
 2. optimisation constante des rapports coûts/qualité – niveau de prestations pour l'ensemble du groupe Lyonnaise de Banque (mise en concurrence, effets volumes, standardisation, conditions de maintenance),
 3. maîtrise des relations fournisseurs (recherche, force de négociation, évaluation) et remise en cause régulière des accords,
 4. maîtrise des prix, à savoir connaissance pour chaque produit du juste prix,
 5. proposition de solutions adaptées aux besoins des utilisateurs, par diffusion d'un **catalogue** de produits référencés (copieurs, fax, fournitures de bureau...).
 6. support dans la conduite des négociations en appui des directions spécialisées.

2.3) Fonction des différents collaborateurs

La Direction des Achats de la Lyonnaise de Banque est composée de trois personnes : un directeur, un acheteur, et une assistante d'achats dont les fonctions sont :

Directeur :

- Pilotage de la Direction.
- gestion de dossiers achats (appel d'offre, donnée de référencement, évaluation).
- communication d'information.
- rédaction des documents de communication (note de service, synthèse, lettre trimestrielle des Achats, tableau de bord).
- traitement des appels (conseils aux utilisateurs, entretien avec les fournisseurs).
- traitement de la documentation commerciale.
- traitement des demandes d'achats.
- vérification du suivi des recommandations de la Direction des Achats.
- suivi de Dossiers Achats (synthèse qualité ...).
- traitement des réclamations.

- élaboration des tableaux de bords de suivi du plan d'action Achats.

Acheteur :

- gestion de dossiers achats (appel d'offre, données de référencement, évaluation).
- communication d'information.
- vérification du suivi des recommandations de la Direction des Achats.
- suivi de dossiers achats (synthèse qualité ...)
- traitement des demandes d'achats.
- traitement de la documentation commerciale.
- traitement des appels (conseils aux utilisateurs, entretien avec les fournisseurs) .
- traitement des réclamations

Assistante d'Achats :

- archivage de la documentation commerciale.
- remise du courrier, réception et filtrage des appels téléphoniques (appels parasites, problèmes administratifs...), rédaction des courriers.
- suivi de certains dossiers achats.
- gestion de dossiers achats particuliers.
- accueil.
- communication d'information.

Cette analyse a permis de mettre en évidence que certaines tâches étaient exécutées par plusieurs collaborateurs comme le traitement de la documentation commerciale, ou la gestion de dossiers achats.

Les différents collaborateurs de la Direction des Achats ont un large éventail de compétences, donc une grande polyvalence. Ceci permet une répartition du travail équilibrée, et un travail en équipe de qualité.

3) Identification des différents types de flux d'information

Pour fonctionner efficacement et offrir un service de qualité, cette structure a besoin de différents types d'informations concernant :

- les fournisseurs (coordonnées, relations, contacts, antécédents...)
- les produits ou prestations (caractéristiques techniques, prix, qualité, durée...)
- les utilisateurs (situation géographique, fonction, besoins...)

4) Analyse des flux d'information

4.1) Tableau de détection des flux

(cf. Annexe)

Ce tableau permet de mettre en évidence les différents flux d'information transitant au sein de la Direction des Achats. Il constitue également une étape essentielle dans la réalisation du schéma des flux, représentation dynamique des flux d'information.

4.2) Schéma des flux

(cf. Annexe)

On constate que les procédures d'acquisition d'information sont relativement performantes. En effet, l'information fournisseur est spontanément transmise à la Direction des Achats par les fournisseurs, ou obtenue via l'utilisation d'outils de recherche (Internet, minitel, annuaire papier).

En revanche, certains problèmes sont rencontrés lors de recherches rétrospectives, comme par exemple pour connaître les antécédents d'un fournisseur. L'information stratégique (rendez-vous, synthèse qualité, compte rendu de réunion...) n'est stockée qu'en partie, et de plus dans deux zones distinctes. Une bonne communication entre les différents membres de l'équipe permet de palier partiellement à cette lacune. Mais l'augmentation du nombre de dossiers géré nuit à l'efficacité du système.

Or, ce type d'information est capital car il constitue une véritable valeur ajoutée à ce service en lui permettant de porter une appréciation plus objective sur les fournisseurs. De plus, l'absence de zone de stockage organisée entraîne des temps d'accès à l'information non compatibles avec la réactivité souhaitée.

Il a rapidement été mis en évidence la nécessité de structurer et de formaliser cette information fournisseur dans l'objectif de pouvoir la **centraliser** et ainsi la mettre à disposition de l'ensemble des collaborateurs.

5) MCT (Modèle Conceptuel de Traitement)

(cf. Annexe)

La modélisation des traitements décrit les actions et les facteurs déclenchants qui permettent de faire vivre le volume de données circulant au sein de la Direction des Achats. Il s'agit donc d'une description dynamique de la réalité. La mise à plat de l'ensemble des traitements de la Direction des Achats a permis de mettre en évidence les principales carences d'obtention de l'information fournisseurs (*voir exemple ci-dessous*).

Exemple 1 : Procédure d'appel d'offre (cf. Annexes)

1. Recherche et sélection des fournisseurs pertinents.

Difficultés : lors de la recherche des fournisseurs appartenant au domaine de l'appel d'offre.

2. Expression des besoins auprès des fournisseurs.

3. Pré-sélection des meilleures offres, et évaluation des fournisseurs : période durant laquelle il y a discussion, négociation avec les différents fournisseurs impliqués dans l'appel d'offre.

Difficultés : Nécessité d'obtenir rapidement l'ensemble des informations concernant les événements associés aux différents fournisseurs.

4. Choix du fournisseur : en fonction du meilleur rapport qualité/prix, des antécédents.

5. Suivi du dossier achat.

Difficultés : Afin de réaliser un suivi de qualité il est nécessaire d'avoir à disposition l'ensemble des événements survenus avec ce fournisseur dans le cadre du dossier achat, mais également les événements concernant l'ensemble des relations de ce fournisseur avec la Lyonnaise de Banque (exemple : fournisseur également client de la Lyonnaise de Banque).

Exemple 2 : Traitement des réclamations (cf. Annexes)

Pour être cohérent, le traitement d'une réclamation doit être réalisé en ayant connaissance de l'ensemble des événements survenus avec ce fournisseur. Ceci permet de prendre connaissance de son historique, et ainsi de traiter cette réclamation en fonction des antécédents de celui-ci.

Difficultés : le système actuel ne permet pas de stocker les événements.

6) Synthèse

Les résultats de cette phase ont permis de mettre à plat l'ensemble du système informationnel (mode de fonctionnement) de la Direction des Achats. Il en a été extrait le schéma des flux et les modèles conceptuels de traitement qui donnent une vision complète de l'existant. Cette prise de connaissance a également été l'occasion d'amorcer une dynamique de changement en étant à l'écoute du travail, des besoins (donc indirectement des problèmes) des différents acteurs internes. Le but d'une telle analyse étant de réaliser un bilan objectif du fonctionnement actuel, et ainsi de pouvoir mettre en place un projet capable de **s'intégrer dans les procédures existantes** en les faisant évoluer sans les court-circuiter.

De plus, la Direction des Achats qui apparaît comme une structure clairement hiérarchisée devrait appliquer des procédures de fonctionnement faciles à discriminer.

Suite à l'étude du schéma des flux et du Modèle Conceptuel de Traitement, on constate qu'il n'en est rien, car pour des raisons liées à ce type de service, et au faible nombre de personnes, les tâches ont été réparties de manière à optimiser les résultats de la structure. Pour être efficace, une telle méthode de travail nécessite des personnes polyvalentes, capables de travailler en équipe. Ceci permet à la Direction des Achats d'avoir une grande réactivité lors de l'assimilation et du traitement de l'information « nouvelle ». mais cette efficacité diminue lorsque les dossiers à traiter font appel à des informations anciennes (2 mois et plus). Le constat étant que la **flexibilité** est un atout majeur de cette structure, dont le système qui sera mis en place devra tenir compte.

DEUXIEME PARTIE : Projet de développement et mise en place du système d'information.

1) Etude d'orientation

Au préalable, il a été nécessaire de bien cerner les ambitions de ce projet. Ainsi, le sujet a été traité lors de réunions avec l'ensemble des collaborateurs de la Direction des Achats. L'objectif clairement déterminé à l'issue de ces réunions consiste à mettre en place un système d'information permettant l'informatisation des tâches répétitives ainsi que la centralisation et la conservation des données relatives aux fournisseurs, y compris celles récupérées de manière informelle.

Le système d'information doit permettre :

- D'améliorer l'efficacité et la réactivité de ce service en optimisant l'accès à l'information.
- De rendre la Direction des Achats plus « *professionnelle* » et plus « *sensible* » en étant mieux informée sur les différents interlocuteurs rencontrés.
- De s'insérer dans la structure sans perturber les processus existants.

De manière générale, ce système d'information a pour objectif de devenir la **mémoire** de la Direction des Achats.

Face à cette situation, les différentes possibilités existantes pour mener à bien ce projet furent proposées, en ne perdant pas de vue que mon rôle consiste à être une force de proposition et non de décision.

Après examen des différentes solutions envisageables pour répondre aux besoins décrits en première partie, il a été décidé de développer une application spécifique à partir d'outils standards (ACCESS, Visual Basic 6.0) plutôt que d'acquérir un logiciel du marché, solution plus onéreuse et moins adaptée à la problématique des utilisateurs.

2) Etude d'opportunité et de faisabilité

Aucun travail de valorisation du projet auprès des **décideurs** n'a été nécessaire, puisque le souhait de mettre en place un système d'information au sein de la Direction des Achats avait conduit à cette proposition de stage.

L'expérience de deux ans de fonctionnement a fait apparaître la nécessité de disposer d'un tel outil, gage de productivité améliorée pour le futur. Il fut ainsi aisé d'obtenir leurs adhésions.

Tout au long du projet, j'ai disposé à la fois d'une grande disponibilité des collaborateurs, et d'une grande autonomie tant sur la démarche que sur les aspects

techniques. De plus, mon intégration au sein de l'équipe de la Direction des Achats fut rapide, car l'ensemble du **personnel** composant cette structure était demandeur.

3) Démarche suivie au cours du projet

Préalablement à tout développement informatique, une **analyse des flux et un modèle conceptuel de traitement (MCT)** ont été réalisés afin de formaliser la nouvelle organisation de la Direction des Achats. Cette étape très importante garantit la bonne insertion du nouveau système d'information dans les processus existants.

Puis, le **modèle conceptuel de donnée (MCD)** et le **schéma relationnel** ont été réalisés. Ensuite, le **dossier de spécification** du logiciel à développer a été établi, contenant une **description de l'application** (interface, charte graphique, fonctionnalité, ergonomie) sur la base des besoins évoqués.

Les différentes étapes énumérées ci-dessus ont été réalisées de Juin à mi-Juillet, à plein temps. Il est important de signaler que chacune de ces étapes ont été validées au cours de réunions rassemblant les différents collaborateurs de la Direction des Achats (*cf.annexe : Exemple de compte rendu de réunion du projet LARIDA*).

A l'issue de cette phase théorique, débuta mi-Juillet l'étape de **développement informatique** pour une durée d'un mois (mi-Juillet / mi-Août). Après ce mois de développement, une version test de l'application a été **mise en œuvre** sur les trois postes de travail de la Direction des Achats, afin de permettre les tests élémentaires du logiciel et une première prise en main de l'outil.

4) Formalisation du projet

4.1) Environnement et choix techniques

Matériellement, les conditions de travail et l'équipement informatique mis à ma disposition (espace de travail confortable, poste de travail performant) ont facilité la réalisation de ce projet.

	Stagiaire	Acheteur	Assistante	Directeur
<i>Processeur</i>	Intel Pentium III 600Mhz	Intel Pentium II 200Mhz	Intel Pentium II 200Mhz	Intel Pentium II 200Mhz
<i>Ram</i>	128 Mo	64 Mo	64 Mo	64 Mo
<i>Disque dur</i>	10 Go	2.1 Go	2.1 Go	2.1 Go
<i>Ecran</i>	17 pouces	14 pouces	14 pouces	14 pouces

Tableau 1 : Caractéristiques des différents postes de travail

En ce qui concerne le développement de l'application le choix s'est orienté vers les outils logiciels suivant :

- SGBD-R Access de Microsoft pour la construction de la base de données.
- Visual Basic 6.0 de Microsoft pour le développement de l'application.

L'ensemble des postes de travail au sein de la Direction des Achats (*Tab.1*) sont liés par une connexion réseau de type Token Ring.

4.2) Analyse des flux

- a) Détection des flux (*cf. Annexe : Détection des flux*)
- b) Schéma des flux (*cf. Annexe : Schéma des flux*)

4.3) Conceptualisation de la base de données fournisseur

- a) Description des entités et des propriétés

Lors de la réalisation du MCD il a fallu être particulièrement attentif afin qu'il n'y ait aucun problème de synonymie ou de polysémie dans les différentes propriétés.

Descriptions des entités

Entité ComProduit : Rassemble l'ensemble des propriétés d'une commande et d'un contrat relatif à un produit. Chacune de ces commandes ou de ces contrats seront caractérisés par un Code produit, Lieu de livraison, Date de la commande, Prix total HT en fr, Prix total HT en euro, Nom du dossier.

Entité ComPrestation : Rassemble l'ensemble des propriétés d'une commande et d'un contrat relatif à une prestation. Chacune de ces commandes ou de ces contrats seront caractérisés par Code prestation, Lieu de réalisation, Date du contrat, Durée, Préavis, Coût total HT en fr, Coût total HT en euro, Nom du dossier.

Entité Prestation : Décrit l'ensemble des propriétés concernant une prestation. Chaque prestation est caractérisée par le Type de prestation, la Durée de la prestation, le Coût de la prestation HT en fr .

Entité Produit : Décrit l'ensemble des propriétés concernant un produit. Chaque produit est caractérisé par la Désignation, la Quantité, le Prix unitaire HT en fr.

Entité Contact : Elle décrit l'ensemble des propriétés des contacts avec un fournisseur. Chaque contact est caractérisé par Nom/prénom, Fonction, Téléphone, Fax., Mail.

Entité Fournisseur : Elle décrit l'ensemble des propriétés d'un fournisseur. Chaque fournisseur est caractérisé par un Nom de fournisseur, Prestations, Produits, Domaine, Adresse, Date création, Forme juridique, Capital, Effectif, Bénéfice, Groupe, Client groupe LB, Site Internet, Date création fiche.

Entité Journal : Elle décrit l'ensemble des évènements en cours (rendez-vous, commande de documentation, etc...). Chaque évènement de ce journal étant décrit par un Code événement, Date, Nom de dossier, Description, Localisation.

Entité Domaine : Elle décrit l'ensemble des domaines professionnels pouvant caractériser un fournisseur. Entité caractérisé par le champ Domaine.

b) MCD (Modèle Conceptuel de Données) (*cf. Annexe : Schéma des flux*)

Les différentes relations ont des cardinalités qui tiennent compte des contraintes d'intégrité associées à leurs entités.

Contraintes d'intégrité particulières :

- un fournisseur doit avoir au minimum 1 contact et au maximum 3 contacts.
- un fournisseur est associé à 1 domaine minimum mais jusqu'à 10 domaines.

c) Conversion du MCD en Schéma Relationnel (Access)
(*cf. Annexe*)

4.4) MCT (Modèle Conceptuel de Traitement) du futur système.

(*cf. Annexe*)

5) Développement et mise en place de l'application LARIDA

5.1) Caractéristiques générales et ergonomie

L'application LARIDA est l'aboutissement d'un développement informatique répondant **spécifiquement** aux besoins de la Direction des Achats. Ainsi cette application qui sera installée sur tous les postes de travail de ce service, doit impérativement offrir la

possibilité de saisir, consulter, mettre à jour, rechercher des informations fournisseurs à partir de n'importe quels postes de travail afin de permettre une grande flexibilité quant à la répartition des tâches à réaliser avec cette application.

L'information fournisseur traitée dans LARIDA est subdivisée en trois grandes parties :

- **Structure et Contacts :**
contient l'ensemble des informations concernant la structure (date de création, bénéfice,...) et les différents interlocuteurs associés à un fournisseur.
- **Contrats de Services et Produits:**
contient l'ensemble des informations concernant les contrats de service (prestation) et de produits, conclus avec un fournisseur.
- **Journal des événements :**
représente l'ensemble des événements associées à un fournisseur. Il contient également des informations telles que des comptes-rendu de réunion, synthèses qualité, réclamations d'utilisateur, incidents, communications téléphoniques etc...

	Interface(s) de saisie	Interface de sélection	Interface(s) de Consultation, Mise à Jour, Suppression
Structure et Contacts	Structure (fig.3) Contact (fig.6)	Structure et Contact (fig.8)	Structure et Contact (fig.8)
Contrats de Services et Produits	Service (fig.5) Produit (fig.4)	Choix contrat (fig.11)	Service (fig.13) Produit (fig.12)
Journal des événements	Evénement (fig.10)	Journal des événements (fig.14)	Journal des événements (fig.14)

Tableau 2 : Présentation des interfaces associées à chaque type d'information

LARIDA est ainsi une application qui permet de saisir rapidement et très simplement des informations concernant la structure, les contacts, les contrats, les événements associés à un fournisseur. LARIDA offre bien sûr la possibilité de consulter et mettre à jour l'ensemble de ces informations. Les actions d'ajout et de suppression d'information devront être confirmées, ceci se matérialisant par l'ajout systématique d'une **boîte de dialogue** proposant la confirmation ou l'annulation de l'action en cours.

Les aspects concernant l'**indexation (fig.3)** et la mise à jour de celle-ci (**fig.15**), seront développés plus longuement dans la suite de ce rapport.

Que ce soit pour la saisie où la consultation, une attention particulière a été apportée à l'**ergonomie** générale de l'application afin d'en rendre son utilisation intuitive. Ainsi les interfaces ont subies de nombreuses modifications afin de faciliter l'utilisation du logiciel. Le premier écran de l'application permet d'orienter l'utilisateur vers la fonction souhaitée (utilisation des couleurs : rouge = saisie, vert = consultation et mise à

jour, bleu = recherche). Possibilité d'utiliser soit les menus déroulants, soit l'interface interactive.

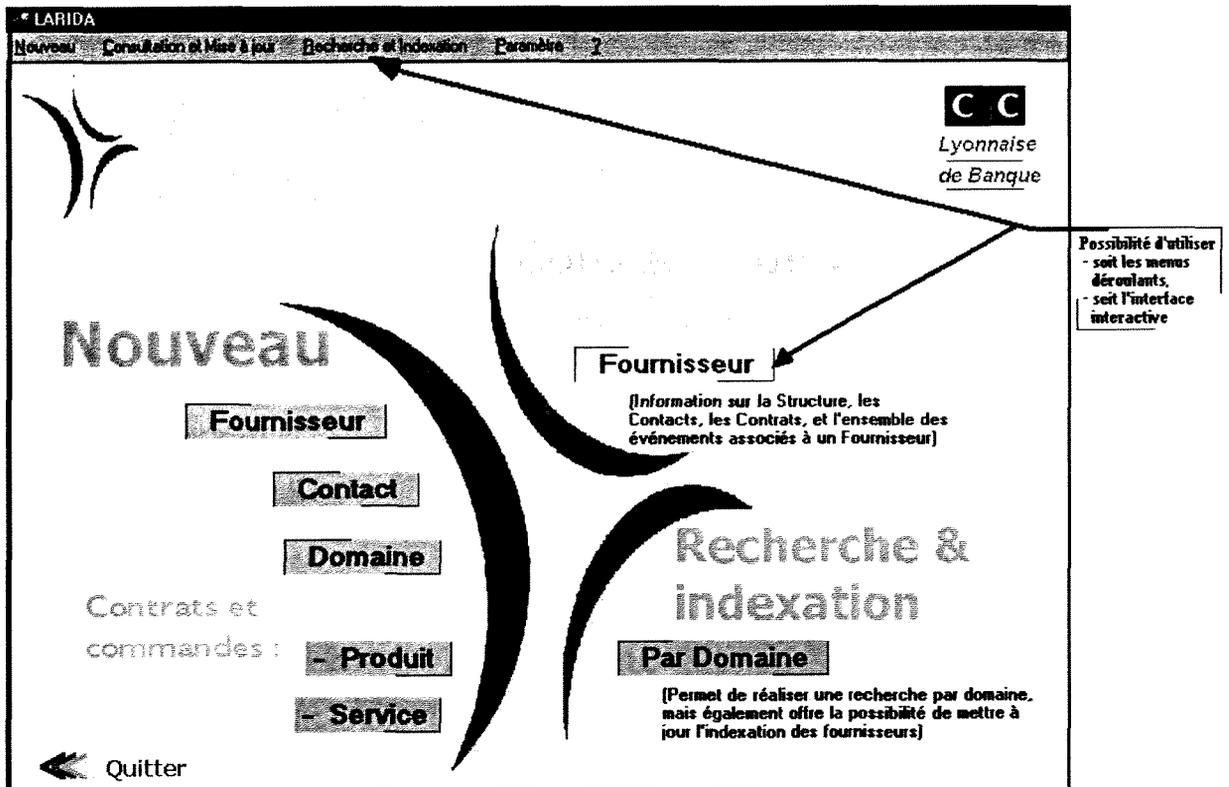


figure 1 : Ecran de présentation et d'orientation de LARIDA

1.1) LARIDA (Logiciel d'Archivage et de Recherche d'Information de la Direction des Achats)

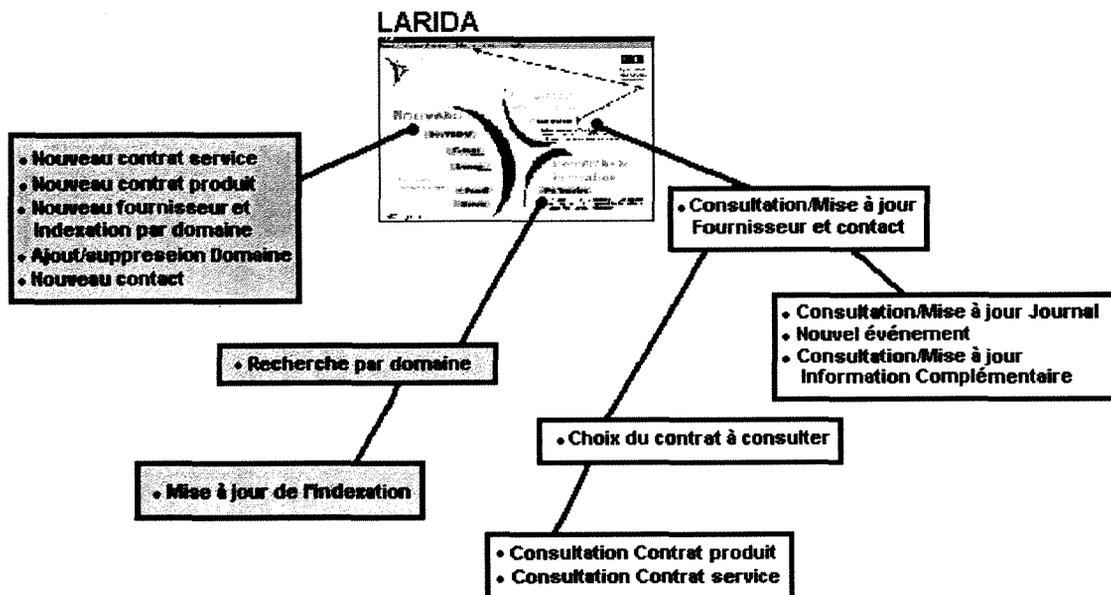


figure 2 : Plan de l'application

a) Saisie

La saisie d'un **nouveau fournisseur** (fig.3) s'effectue autour de trois étapes :

- saisie d'informations générales (services, produits, Site...),
- saisie d'informations relatives à la structure (Date création, effectif,...),
- indexation par domaine (de 1 à 10 domaines)

The screenshot shows a software window titled '* Nouveau Fournisseur' with a standard Windows title bar. The window is divided into several sections:

- Top section:** Includes a checkbox labeled 'N'est pas Client du Groupe LB'. An annotation points to it: 'Bouton indiquant si le fournisseur est client de la Lyonnaise de Banque'.
- Service(s) and Produit(s):** Two list boxes with arrows pointing to them from an annotation: 'Prestations de services et de produits proposées par ce fournisseur'.
- Site Internet and Adresse:** Two text input fields.
- Indexation par domaine:** A vertical list of 10 empty text boxes, each with a small arrow icon. An annotation points to this section: 'Possibilité d'indexer un fournisseur jusqu'à 10 domaines différents'.
- Structure:** A section containing several fields: 'Date de création:' (with 'J.JMMAA' as a placeholder), 'Capital:', 'Effectif:', 'Bénéfice:' (with sub-fields for 'Chiffre' and 'Année'), 'Chiffre d'affaire:' (with sub-fields for 'Chiffre' and 'Année'), 'Groupe:' (with a dropdown arrow), and 'Forme juridique:' (with a dropdown arrow and 'Autres' as an option). An annotation points to this entire section: 'Ensemble des informations relatives à la structure de ce fournisseur'.
- Bottom:** Two buttons labeled 'Fermer' and 'Valider'.

figure 3 : Saisie d'un nouveau fournisseur

La saisie d'un **nouveau contrat de « service »** (fig.5) ou de **« produit »** (fig.4) s'effectue en deux étapes :

- Saisie des informations concernant les différentes modalités du contrat (lieu de livraison, date de l'accord, nom du dossier achat,...)
- Saisie des différents produits ou services associés aux contrats. Avec saisie de la prestation, validation de la saisie entraînant son incrémentation dans la liste totale. A signaler que la suppression d'un élément de la liste se réalise par un « double Click » sur la prestation à supprimer.

Nouveau Contrats & commandes (produit) Lyonnaise de...

Fournisseur: A.D.E. INFORMATIQUE

Libellé: _____

Lieu de livraison: _____

Nom du Dossier Achat: _____

Date de l'accord: J.J/MM/AA

Désignation	Quantité	Prix unitaire HT en fr
Porte de travail IBM	10	6500

Prix total HT en fr: _____

Prix total HT en Euro: _____

Valider ce produit

Fermer Valider la commande

Sélection du fournisseur

Insertion d'un nouveau produit et validation

Pool de produit de la commande

Un click sur un produit déclenche une proposition de suppression de ce produit

figure 4 : Interface de saisie d'un nouveau contrat de produit

Nouveau contrat & commande (service) Lyonnaise de B...

Nom du Fournisseur: _____

Libellé: _____

Lieu de réalisation: _____

Nom du Dossier Achat: _____

Date de l'accord: J.J/MM/AA

Durée du contrat: _____

Durée de Préavis: _____

Type de Service	Durée	Coût HT en fr
Prestation de ménage	10 mois	120000

Coût total HT en fr: _____

Coût total HT en Euro: _____

Valider ce service

Fermer Valider la commande

Sélection du fournisseur

Liste proposant "mois" ou "année"

Saisie et validation d'un nouveau service pour cette commande

Pool de service composant la commande, un click sur une ligne enclenche la proposition de suppression de ce service.

figure 5 : Interface de saisie d'un nouveau contrat de service

La saisie d'un **nouveau contact** (*fig.6*) se réalise simplement par sélection du fournisseur concerné et entrée des informations concernant le contact.

The image shows a dialog box titled "Nouveau Contact". It has a standard Windows-style title bar with a close button. The dialog contains several text input fields: "Fournisseur:", "Nom/prénom:", "Fonction:", "Téléphone:", "Fax:", and "E-mail:". At the bottom, there are two buttons: "Fermer" and "Valider". A callout box with a pointer indicates the "Fournisseur" field, with the text "Sélection du fournisseur". Another callout box with a pointer indicates the "Valider" button, with the text "Valide le nouveau contact, chaque information non renseigné sera remplacée par un N.C".

figure 6 : Interface de saisie d'un nouveau contact

La procédure de **saisie d'un nouveau domaine** (*fig.7*) est simple, mais nécessite le respect de la nomenclature établie (*voir ci-dessous*). Le but étant d'optimiser l'organisation de ces descripteurs. Pour **supprimer un descripteur** (p.27 : *Exemple : procédure de suppression et de mise à jour d'un descripteur*) il suffit de réaliser un « double click » directement sur le descripteur à supprimer, manœuvre dangereuse (mais protégée) car ne permettant plus aux utilisateurs de réaliser une recherche avec ce domaine.

Nomenclature : La formalisation des descripteurs se fait ainsi :

« Terme générique : Terme spécifique »

exemple : le domaine « poste de travail » sera saisi comme le descripteur :

Informatique : Poste de travail

le domaine « Installation de climatiseur » sera saisi comme le descripteur :

Climatiseur : Installation

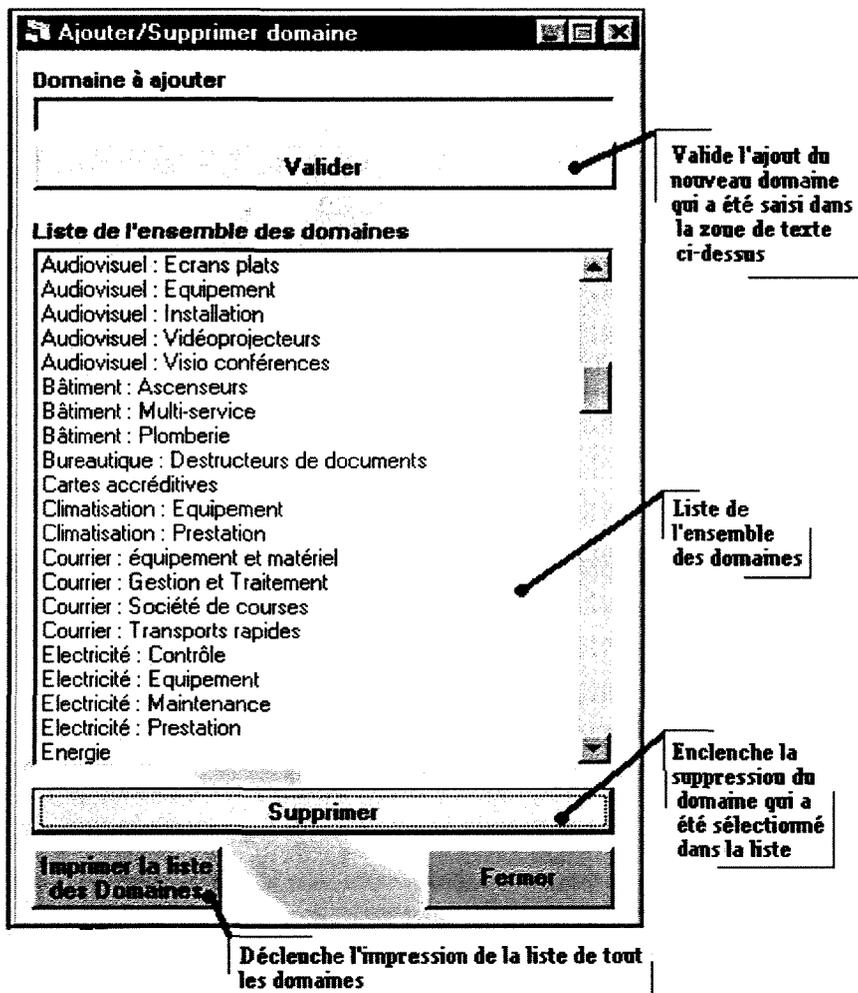


figure 7 : Interface d'ajout, de suppression de domaines

b) Consultation et mise à jour

Dans l'application LARIDA l'interface de **consultation/mise à jour de l'information fournisseur** (fig.8) a été développée afin de pouvoir contenir un maximum d'information, et permettre de se diriger vers toutes les informations consultables, liées à ce fournisseur. Cette interface « portail » permet de réaliser des actions de consultation, de mise à jour, de suppression sur des données aussi variées que les informations générales, structurelles, les contacts, les domaines associés.

	Suppression	Mise à jour	Consultation
Information générale		X	X
Contact	X	X	X
Structure		X	X
Domaine			X

Tableau 3 : Actions allouées à chaque type d'information de l'interface consultation fournisseur

La suppression des informations générales et structurelles ne peut se faire que par suppression complète du fournisseur.

Le champ « Domaine » contient les descripteurs sélectionnés lors de l'indexation de ce fournisseur (fig.3). Ce champ ne peut donc être mis à jour que par une modification de l'indexation du fournisseur sélectionné (fig.15).

Par contre, toutes les actions (modification/suppression) peuvent être réalisées sur l'information concernant les contacts, car ce type de données régulièrement mis à jour doit pouvoir être modifié directement sur l'interface « consultation fournisseur ».

Cette interface permet également de diriger l'utilisateur vers l'interface de consultation/mise à jour du journal (fig.14) (saisie possible pour le journal), de l'information complémentaire (fig.9), et enfin du choix des contrats (fig.11).

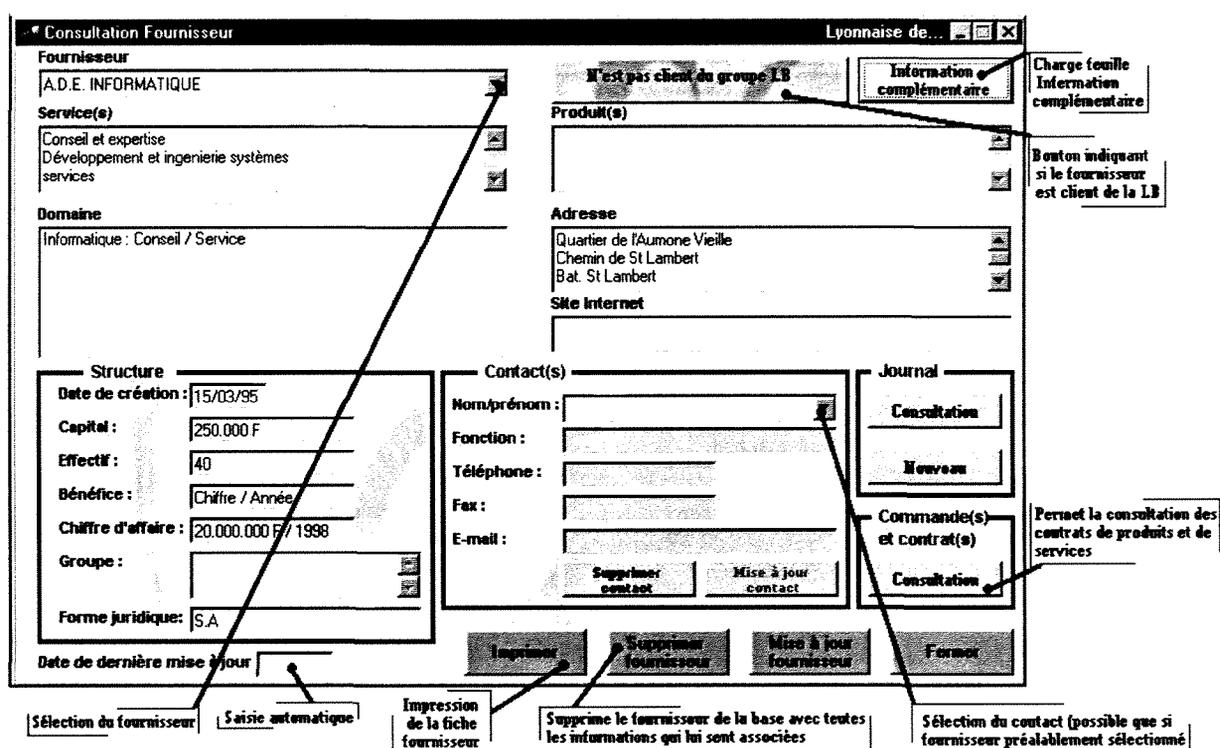


figure 8 : Interface de consultation et de mise à jour des fournisseurs et des contacts associés

L'interface de consultation/mise à jour information complémentaire (voir ci-dessous) (fig.9) est une zone de texte libre. Cette interface a été mise en place afin de pouvoir contenir des informations que l'utilisateur désire conserver au sujet d'un fournisseur mais qui ne trouvent pas leur place dans les différentes rubriques.

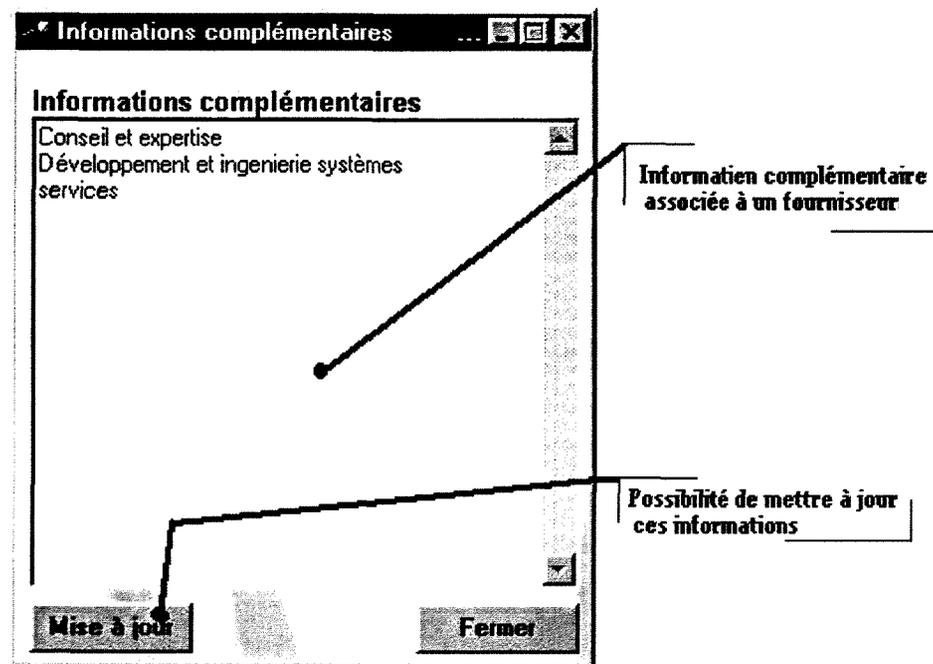


figure 9 : Interface de consultation, de saisie et de mise à jour des informations complémentaires

Autre particularité, LARIDA permet l'accès à l'interface de saisie d'un nouvel événement (fig.10) depuis l'interface consultation/mise à jour de l'information fournisseur (fig.8). Ce choix permet d'améliorer la rapidité de saisie des nombreux événements quotidiens, améliorant l'efficacité de LARIDA.

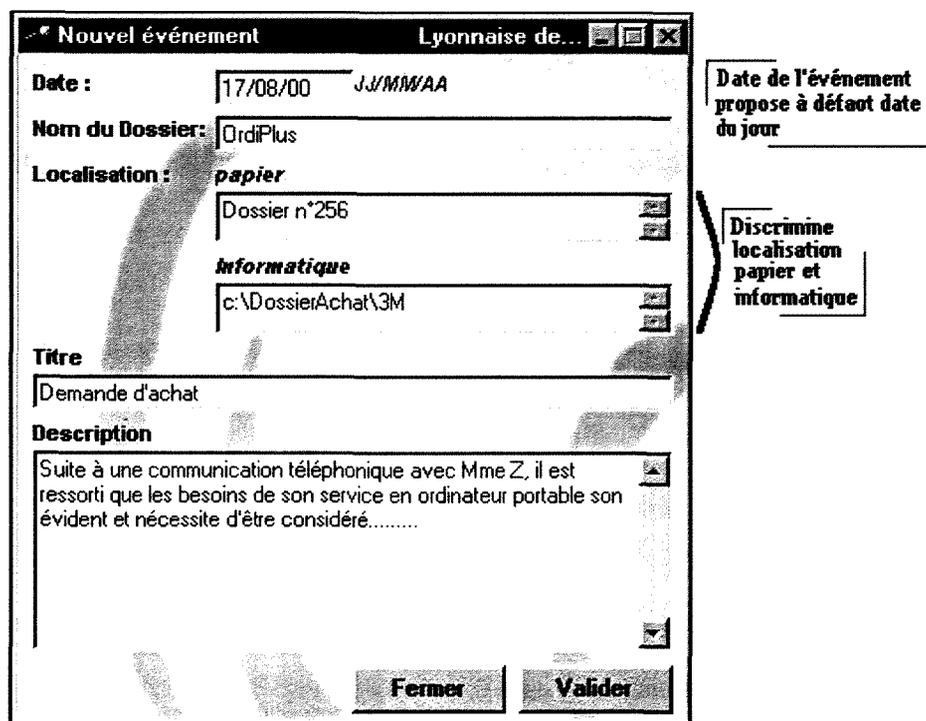
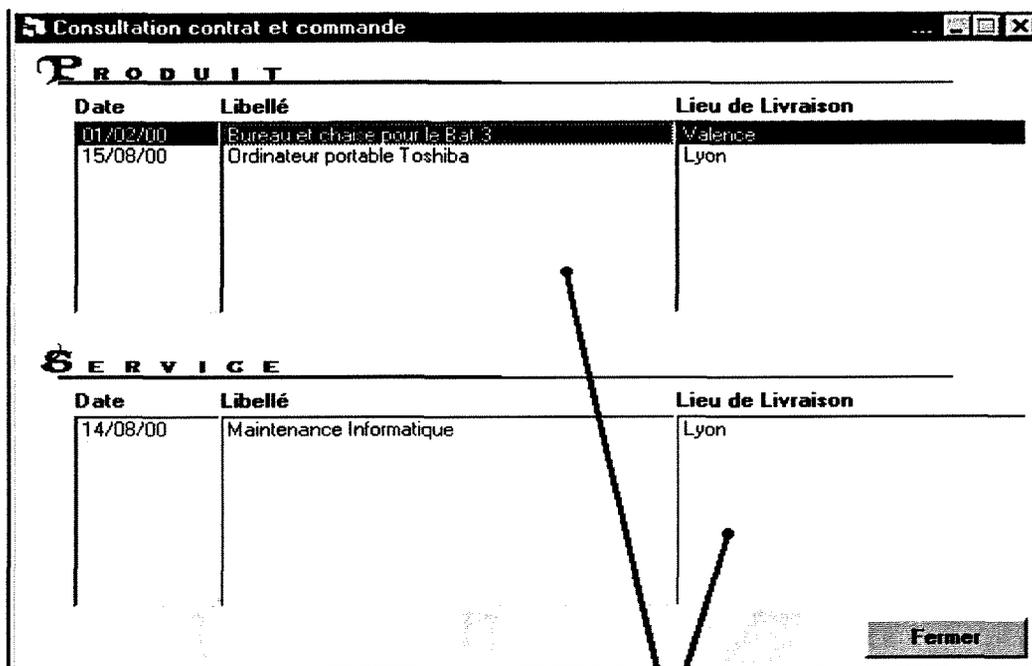


figure 10 : Interface de saisie d'un nouvel événement

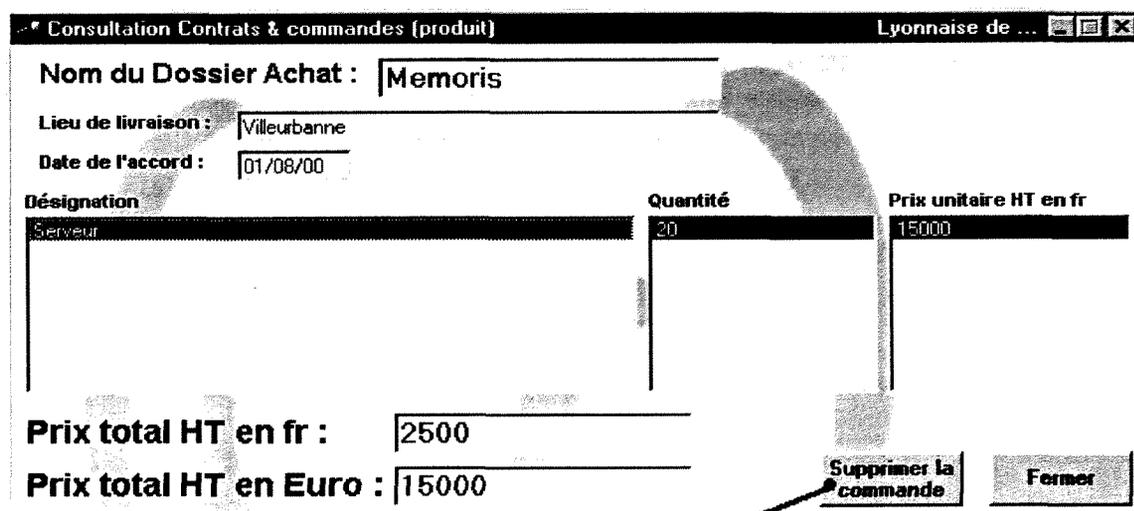
La consultation des contrats se réalise en deux étapes distinctes :

- Interface de présentation et de sélection du contrat à consulter (produit et service) (fig.11)
- Sélection du contrat et chargement de la fiche complète contrat de produit (fig.12), ou de service (fig.13)



Deux Listes avec une liste proposant les contrats de produits et l'autre les contrats de services d'un fournisseur. Un simple click sur la ligne concernée permet la consultation du contrat complet.

figure 11 : Interface de présentation et de sélection des contrats



Suppression de la commande dans son ensemble, impossibilité de mettre à jour un contrat.

figure 12 : Interface de consultation et de suppression des contrats de produits

Consultation contrats & commandes [service] Lyonnaise de... [X]

Nom du Dossier Achat : OrdiPlus

Lieu de réalisation : Lyon

Date de l'accord : 14/08/00 **Durée du contrat :** 2/Année **Durée de Préavis :** 2/Mois

Type de prestation	Durée	Coût HT en fr
Nettoyage des tours	2 mois	15000
Réglage des écrans	5 mois	21550
Mise à Jour des applications	2 ans	256000

Coût total HT en fr : 292550

Coût total HT en Euro : 44191

Suppression d'un contrat dans son ensemble, impossibilité de mettre à jour un contrat.

figure 13 : Interface de consultation et de suppression des contrats de services

Le **Journal (fig.14)** permet de consulter l'information la plus importante proposée par LARIDA, car elle permet de répondre à la principale demande de la Direction des Achats, c'est à dire permettre de contenir et de conserver l'ensemble des informations concernant un fournisseur.

Cette interface offre la possibilité de consulter l'ensemble des événements survenus avec un fournisseur (compte-rendu de réunion, incident, conversation téléphonique,...). Chaque événement est présenté dans un tableau par date, nom du dossier achat, et titre (le plus explicite possible). La sélection de l'événement permet la consultation de la description, la localisation associée. Un commutateur permet également de le qualifier selon son importance.

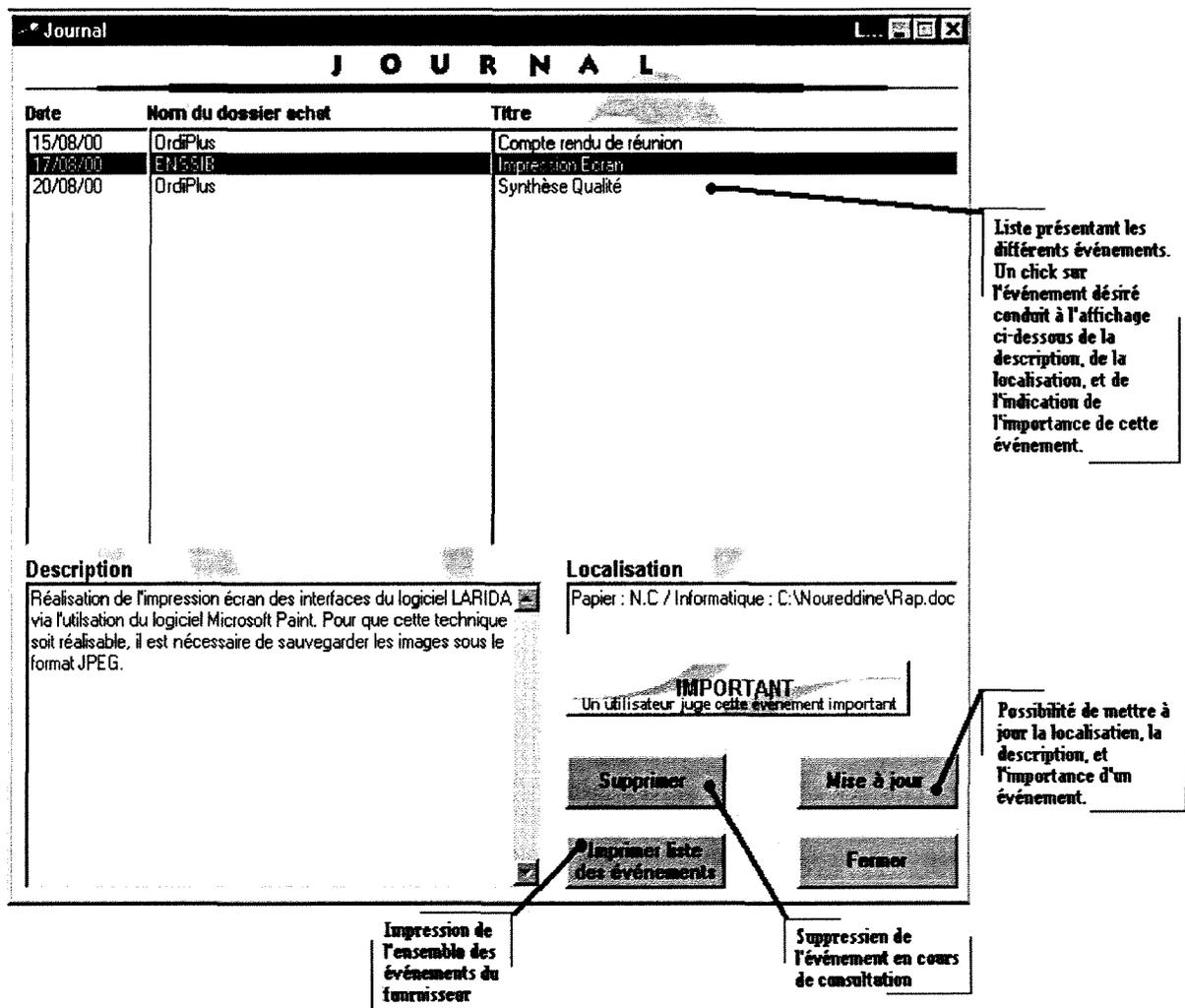


figure 14 : Interface de consultation, de mise à jour, et de suppression des événements

c) Recherche et Indexation (fig.15)

L'outil de recherche développé sur LARIDA permet de réaliser des recherches de fournisseur par domaine. Cette fonctionnalité est très pratique car elle permet de déterminer un pool de fournisseurs pertinents lors d'appels d'offres, ou de recherches ponctuelles sollicitées par un utilisateur.

Soulignons également la possibilité de mettre à jour l'indexation d'un fournisseur. Cette fonction s'est révélée nécessaire pour plusieurs raisons :

- Les fournisseurs élargissent, réduisent ou mutent régulièrement leur catalogue de produits et services.
- La mise à jour d'un domaine (Suppression/Ajout) nécessite d'offrir une fonction permettant de mettre à jour les fournisseurs indexés par ce même domaine.

Ainsi la possibilité de mettre à jour l'indexation des fournisseurs permet de réaliser des recherches de fournisseurs de qualité, c'est à dire avec un minimum de bruit et de silence.

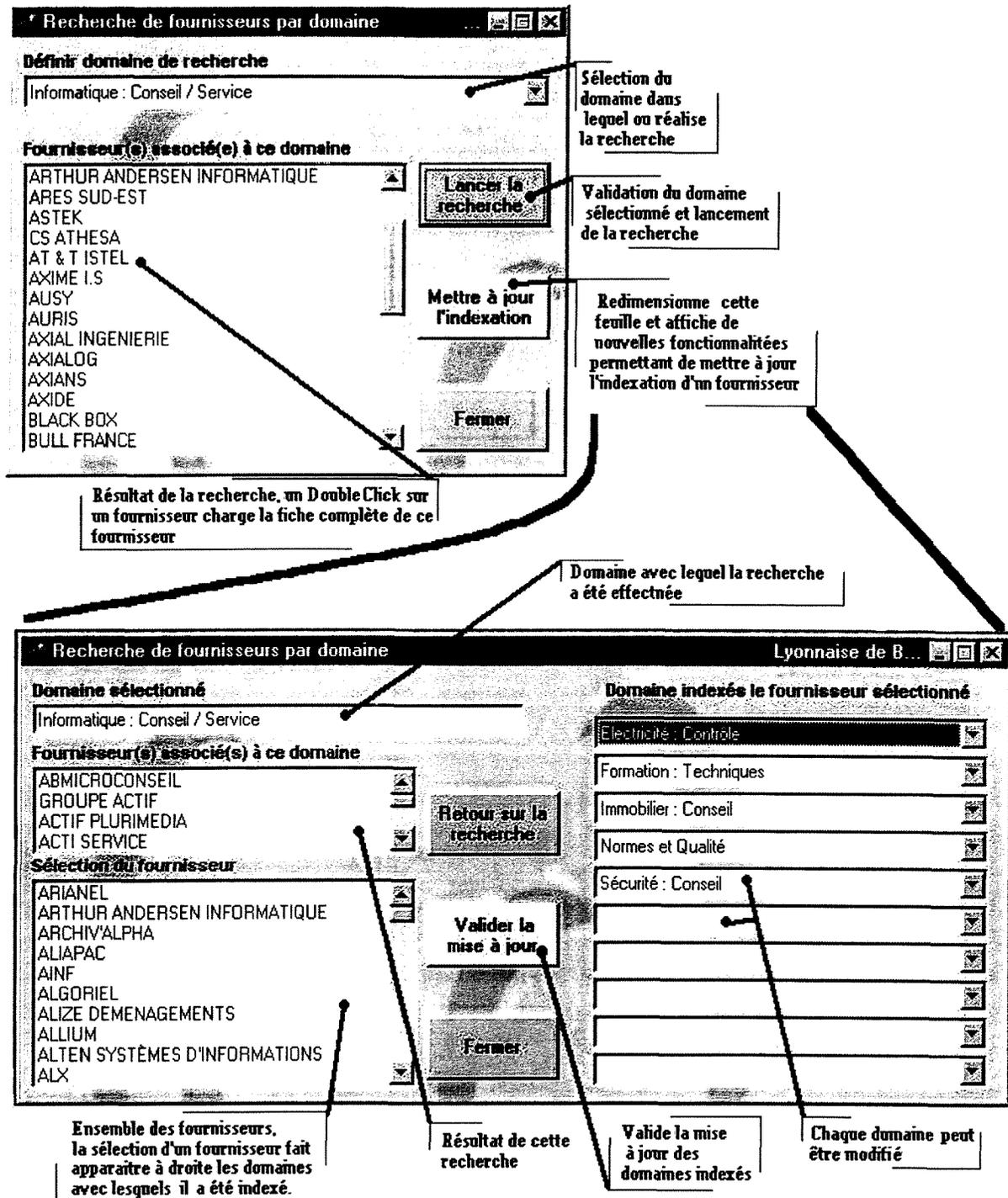


figure 15 : Interface de recherche par domaine et de mise à jour de l'indexation (description du processus)

La recherche de fournisseurs et la mise à jour de l'indexation ont été intégrées dans une même interface afin de faciliter la **procédure de mise à jour d'un domaine** (voir exemple ci-dessous).

Quant à la **procédure de mise à jour des domaines** associés à un fournisseur, celle-ci est très simple, car il suffit :

1. d'ouvrir l'interface de recherche,
2. de sélectionner « Mise à jour de l'indexation »,
3. puis de sélectionner le fournisseur et de le mettre à jour.

Exemple : procédure de suppression et de mise à jour d'un descripteur

Initialement les fournisseurs X et Y ont été indexés avec le domaine :

Informatique : Imprimante

Puis pour des raisons inhérentes à une augmentation des fournisseurs de ce type de produit, il est possible que le descripteur, ci-dessus, ne soit plus pertinent et qu'il soit nécessaire de le scinder en deux descripteurs que sont respectivement :

Informatique : Imprimante laser

Informatique : Imprimante jet d'encre

Dans un tel cas la procédure de mise à jour consiste à :

1. Sur l'interface Ajout/Suppression Domaine (*fig. 7*) ajouter les domaines « **Informatique : Imprimante laser** », « **Informatique : Imprimante jet d'encre** ».
2. Puis réaliser une recherche (*fig.15*) sur « **Informatique : Imprimante** », les fournisseurs X et Y apparaissent.
3. Sélectionner « Mise à jour de l'indexation »
4. Sélectionner le fournisseur X et Y et affecter à ces fournisseurs les domaines qui leur sont appropriés (X Imprimante laser, et Y imprimante jet d'encre)
5. Valider la mise à jour de l'indexation et retourner sur l'interface Ajout/Suppression Domaine (*fig.7*),
6. Sélectionner et supprimer le domaine « **Informatique : Imprimante** »

d) Impressions

(*cf. Annexe*)

Suite à l'étude de l'ensemble des informations consultables avec LARIDA, une sélection des informations imprimable a été faite. Le logiciel permet ainsi l'impression :

- De fiche fournisseur : indique les principales caractéristiques d'un fournisseur.
- Des événements : entraîne l'impression de l'ensemble des événements associés à un fournisseur.
- Des domaines : liste exhaustive de l'ensemble des domaines.

5.3) Mise en œuvre et généralisation

a) Mise en œuvre et tests

Après le développement informatique, il a fallu mettre en place l'application LARIDA au sein de la Direction des Achats. Cette étape a permis de tester l'application, d'obtenir également des remarques sur d'éventuels points à développer ou à modifier. Le logiciel est seulement utilisé pour tester l'ensemble des fonctionnalités et valider le fonctionnement par rapport aux besoins exprimés. Aucune utilisation opérationnelle n'est faite, chacun des acteurs continuant à utiliser les méthodes de recherches antérieures pour répondre aux demandes.

Cette mise en œuvre a consisté à installer sur chaque poste une version test de LARIDA accompagnée d'une base de données Access LARIDA (*fig.16*).

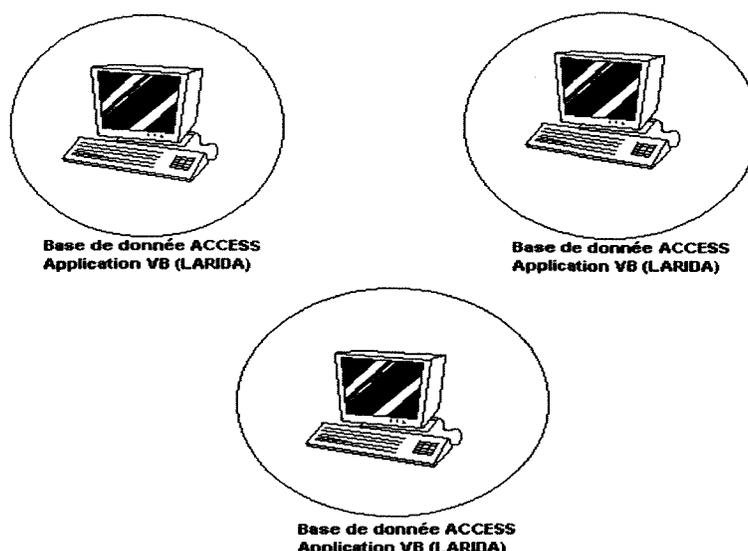


figure 16 : Etape de mise en œuvre : application en trois cellules indépendantes.

Cette étape de test a permis d'optimiser l'aspect graphique et l'ergonomie générale de l'application. Car les utilisateurs sont très sensibles à l'organisation d'une interface. Ce fut également l'occasion de corriger les anomalies de fonctionnement résiduelles.

b) Généralisation

La phase de généralisation a consisté à définir un poste de travail comme serveur. Ce poste possèdera la base Access LARIDA qui sera unique pour l'ensemble de la

Direction. Un développement informatique particulier permet à tous les postes de travail possédant l'application d'accéder à la base du poste serveur (fig.17). La technique adoptée fut de générer un fichier .Ini contenant le chemin en absolu de la base Access LARIDA (possible grâce à l'utilisation d'API). Ainsi, il est possible d'installer l'application sur n'importe quel poste de travail avec une simple mise à jour du fichier .Ini.

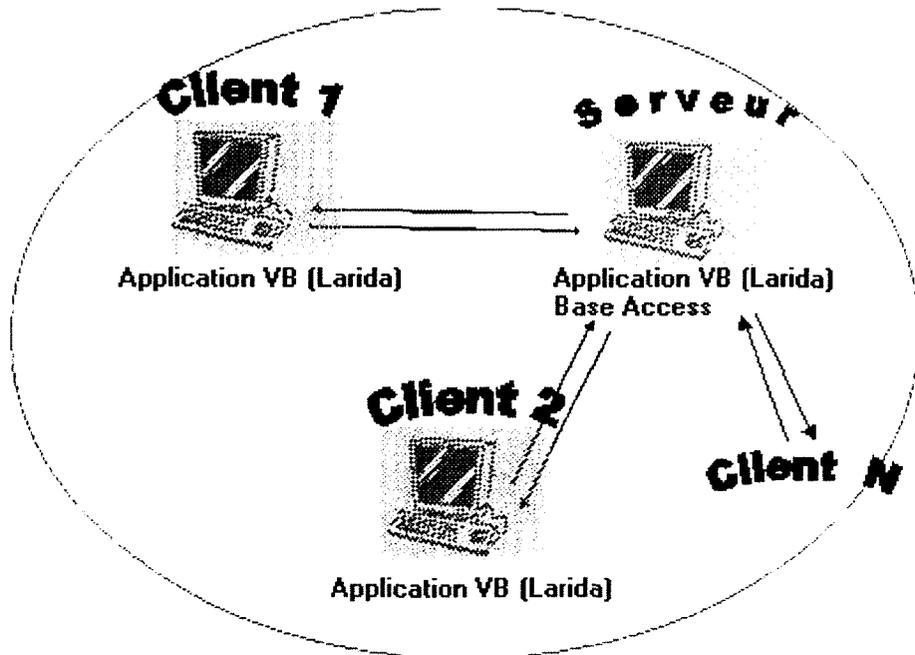


figure 17 : Etape de généralisation : Organisation client/serveur

Cette phase de généralisation a constitué l'étape finale de mise en place du système d'information. Elle a permis de vérifier les performances de LARIDA en mode Client / Serveur, et de réaliser une formation personnalisée sur les modalités de fonctionnement de l'application.

Désirant pérenniser LARIDA au sein de la Direction des Achats, des efforts ont été faits en vue de « l'après stage ». Ainsi, une attention particulière a été portée tout au long du développement informatique sur les risques d'incidents. De plus un dossier technique a été rédigé (avec description des modalités d'utilisation et d'installation), et une formation LARIDA a été réalisée auprès du responsable assistance technique micro-informatique de la Lyonnaise de Banque.

Enfin, pour garantir l'intégrité des informations de l'application, une procédure de sauvegardes quotidiennes de la base de données LARIDA sur un support externe au serveur a été mise en place.

Conclusion

L'objectif de ce stage de quatre mois à la Lyonnaise de Banque a été atteint. D'un côté, pour la Direction des achats, qui dispose maintenant d'un système d'information – répondant à ses besoins - lui permettant de stocker et rechercher efficacement l'information fournisseur. Et d'un autre côté j'ai eu l'occasion de mettre en œuvre de multiples compétences.

Dans un premier temps, j'ai pu mettre en application des compétences en gestion de projet, avec analyse de l'existant, étude des besoins, rédaction de cahier des charges et dossier de spécifications de l'application. Tout ceci constituant une analyse conceptuelle complète réalisée sans contrainte.

Dans un second temps, j'ai pu utiliser mes compétences informatiques avec la programmation en Visual Basic d'une application client/serveur. Durant cette phase, j'ai été confronté aux problèmes liés à l'ergonomie d'un logiciel informatique en gestion de connaissance (comme LARIDA). Ceci m'a permis de constater que ce type d'application n'a pas seulement vocation de permettre l'accès à l'information recherchée, mais également de présenter cette information de manière à en faciliter la consultation. Ma bonne intégration dans l'équipe m'a permis de prendre conscience des exigences du milieu professionnel (retour sur investissement, productivité,...).

Le thème de ce stage s'est parfaitement inséré dans mes perspectives de carrière et m'a surtout réellement donné le sentiment d'avoir relevé un défi.

Pour conclure, je me permettrais de faire un bilan de l'ensemble de ma formation en disant qu'à mon sens le DESS en Ingénierie Documentaire est une formation « tremplin » vers les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication. Et dans un monde où la gestion de l'information est en pleine mutation, ce DESS « polymorphe » permet d'acquérir de réelles capacités d'adaptation et d'ouverture permettant à leurs titulaires de devenir des acteurs influents dans le domaine de la gestion des connaissances.

Bibliographie

Monographie

[FRA99] **Franke M.**, Programmation Visual Basic 6, *Micro Application*, 1999. 494 p. ISBN 2-7429-1386-6

[KIR98] **Kirstein M.**, Visual Basic 6, *Micro Application*, 1998. 512 p. ISBN 2-7429-1385-8

[MIC99] **Microsoft Corporation**, Guide du programmeur Visual Basic 6, *Microsoft Press*, 1999. 1040 p. ISBN 2-84082-348-9

[MOR91] **Morejon J.**, MERISE par l'exemple, *Les éditions d'organisation*, 1991. 248p. ISBN 2-7081-1290-2

Périodique

[DEC99] **Décid'Achats hors série**. Editeur Proseg, Montreuil : *Décision Achats*, 1999. 284 p. ISSN 1283-8772

Annexes

1) DOCUMENTS DIVERS.....	1
1.1) Exemple de compte rendu de réunion du projet LARIDA.....	1
1.2) Exemple de document transitant à la direction des achats	3
a) Envoi d'un appel d'offre.....	3
b) Lettre trimestrielle de la Direction des Achats.....	4
2) ANALYSE DES FLUX DE L'EXISTANT	5
2.1) Détection des flux	5
2.2) Schéma des flux.....	6
3) MCT (MODÈLE CONCEPTUEL DE TRAITEMENT) DE L'EXISTANT.....	7
4) ANALYSE DES FLUX DU PROJET	17
4.1) Détection des Flux.....	17
4.2) Schéma des flux.....	18
5) MCD (MODÈLE CONCEPTUEL DE DONNÉE) ET SCHÉMA RELATIONNEL DU PROJET	19
5.1) MCD (modèle conceptuel de donnée).....	19
5.2) Schéma relationnel.....	20
6) MCT (MODÈLE CONCEPTUEL DE TRAITEMENT) DU PROJET.....	21
7) IMPRESSIONS	31
7.1) Fiche fournisseur.....	31
7.2) Evénements associés à un fournisseur	32
7.3) Ensembles des domaines.....	33

1) Documents divers

1.1) Exemple de compte rendu de réunion du projet LARIDA

Lyonnaise de Banque

Lyon, 5 juin 2000

Direction des achats

Noureddine LAMRIRI

T.GUILLEMIN

M.BOYER

N.LAMRIRI

Objectif : Présentation de la direction des achats et définition des grands axes de la mise en place système d'information.

Introduction

Désirant professionnaliser les démarches achats au sein de la Lyonnaise de Banque celle-ci à mis en place le 1 janvier 2000 une direction des achats. Après deux ans fonctionnant où les résultats ont été privilégiés aux procédures, cette structure a décidé de mettre en place un système d'information permettant un accès rapide et efficace au différents documents composant son corpus.

Les objectifs pour la direction des achats étant :

- D'améliorer l'efficacité et la réactivité de ce service en optimisant l'accès à l'information.
- De rendre la direction des achats « plus intelligente » et plus « sensible » en étant, par exemple, mieux informée sur les différents interlocuteurs qu'elle peut rencontrer.

De manière générale, ce système d'information a pour objectif de devenir la mémoire de cette direction des achats.

Concrètement, cette réunion fut un rapide survol de l'ensemble du projet permettant d'identifier les principaux problèmes à résoudre.

Identification des flux d'informations

La direction des achats est une petite structure composée de 3 personnes, une assistante de direction ainsi que deux cadres. Au sein de cette direction les documents y transitant sont de différentes natures :

- Documentation commerciale.
- Contrats.
- Réclamations de clients.
- Rendez-vous avec fournisseurs.

L'ensemble de cette informations arrive d'abord au niveau du poste de la secrétaire, et ensuite l'ensemble de cette information est dispatchée chez les deux cadres, sauf pour la documentation commerciale qui est archivé dans l'ordre alphabétique des fournisseurs dans une armoire.

Au niveau des flux d'information on constate qu'entre les flux existant et les flux souhaités (lors des besoins exprimés) sont identiques, avec malgré tout quelques avantages apportés par le système d'information :

- Permettre de garder une trace des documents qui ne peuvent pas rester au sein de la direction des achats (contrats...).
- Permettre de pérenniser des informations ponctuelles relative à des événements survenus avec les fournisseurs (incident, rendez-vous...) et qui généralement ne sont pas conservées.

Besoins exprimés

La mise en place d'un système d'information au sein de cette direction des achats n'a comme premier objectif de réorganiser les méthode de travail existante (cf. Identification des flux d'informations), mais plutôt d'optimiser les méthodes de travail actuelles :

- Quantitativement en améliorant l'accès à l'information. C'est à dire en offrant la possibilité d'effectuer des recherches par **nom de fournisseur**, par **mots-clés**, ou par **date**. Or, pour la recherche par mots-clés il est ressorti clairement une nécessité d'organiser ceux-ci afin d'en faciliter l'utilisation (éventuellement grâce à une arborescence).
- Qualitativement en permettant d'obtenir des informations précise et complète sur un interlocuteur. Ceci étant possible en cernant avec précision les différents champs qui caractérisent les différentes entités qui ont été définies :

Fournisseurs : contient l'information caractérisant les fournisseurs.

Contact : Indique pour chaque fournisseur les personnes pouvant être contactées.

Commande : contient toutes les informations relatives à une commande ainsi que des informations concernant le client.

Événement : Entité destinée à contenir toutes les informations concernant les événements intervenus avec un fournisseur. Néanmoins face à la grande variété d'événement, il va être nécessaire de subdiviser cette entité événement par thème.

Lors de la réunion, il a été clairement exprimé la nécessité d'avoir une application ergonomique, c'est à dire offrant des interfaces de saisie, consultation, et de recherche qui soit intuitive et efficace.

Solutions envisageables et faisabilité

Préalablement à une étude plus rigoureuse des besoins, les différentes possibilités techniques de mis en place d'un système d'information ont été proposées :

1. Réalisation d'une application via l'outil Access.
2. Mettre en place un logiciel de Documentaire ou de GEIDE.
3. Enfin, réaliser une application grâce au SBGD-R Access, et développer l'interface avec le logiciel Visual Basic 6.0.

A la suite de cette réunion, la solution 3 a pour l'instant été retenue car cette solution de compromis permet de développer une application pouvant répondre aux besoins à moindre coût. Mais au delà de ce choix, cette entrevue a permis de bien « matérialiser » le projet, dans le sens où les principaux besoins y ont été exprimés.

b) Lettre trimestrielle de la Direction des Achats

Courrier destiné à informer les utilisateurs sur les activités et les résultats de la Direction des Achats

LYONNAISE DE BANQUE - DIRECTION DES ACHATS

LETTRE TRIMESTRIELLE DES ACHATS

4^{ème} numéro de la Lettre des Achats : l'occasion, après 18 mois de fonctionnement de procéder à une enquête « Qualité » des prestations, des équipements, des fournisseurs et des procédures achats

Vous trouverez en dernière page tout le détail de cette enquête pour laquelle vous êtes sollicités

Nous souhaitons vos réponses et commentaires pour le 30 septembre au plus tard

Nous vous remercions par avance de votre participation qui nous permettra d'améliorer les relations et les choix de fournisseurs, ainsi que le fonctionnement général des achats

Thierry GUILLEMIN

SOMMAIRE

• Catalogue achats	p 2
• Prestations de déménagement	p 2
• Renouvellement serveurs Mistral	p 2
• Equipements produits sanitaires	p 3
• Dossiers en cours	p 3
• Négociations informatiques	p 3
• Enquête « Qualité »	p 4
• Contact Achats	p 4

LETTRE N° 4

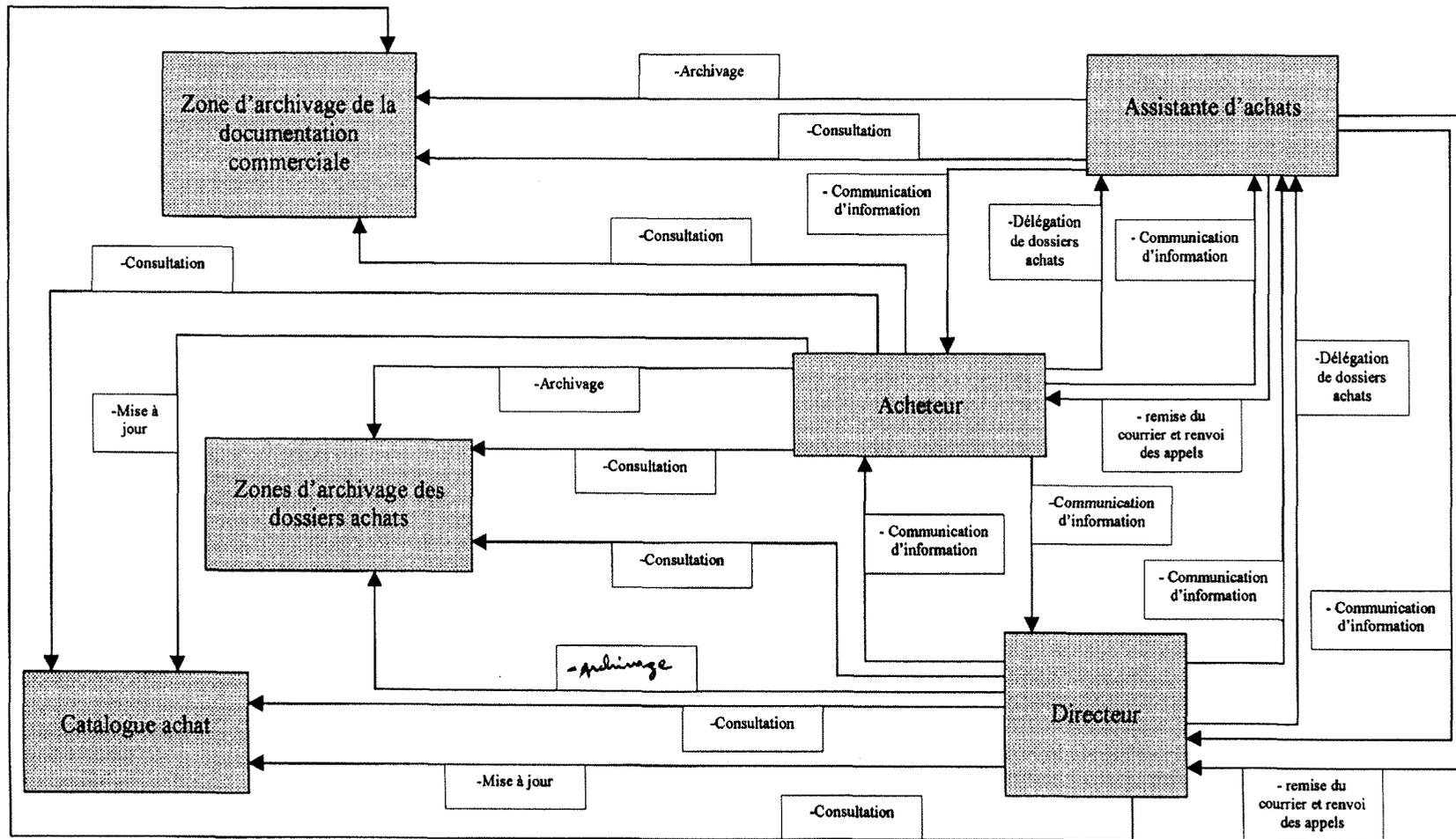
JUILLET - AOUT - SEPTEMBRE 1999

2) Analyse des Flux de l'existant

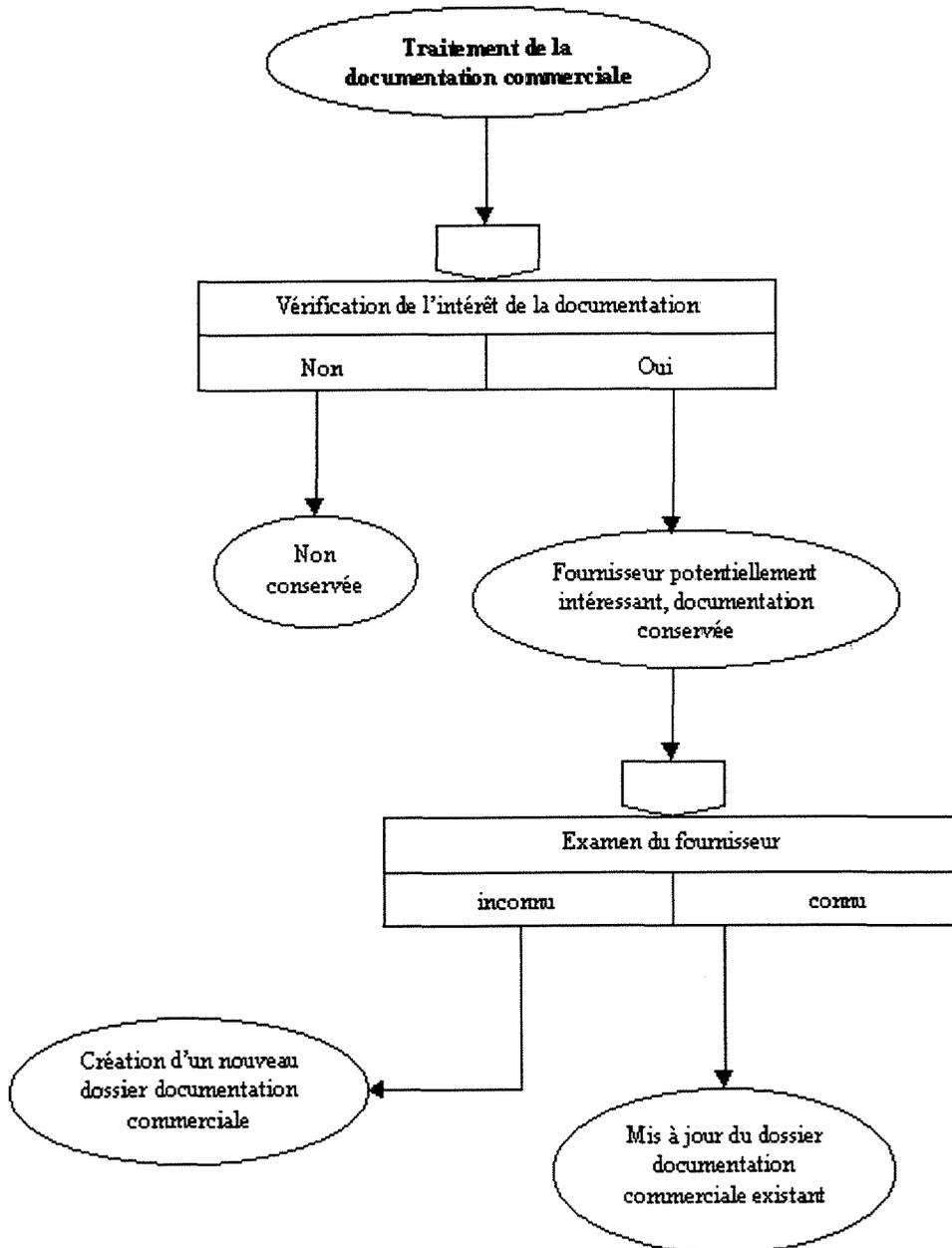
2.1) Détection des flux

De/vers	Zone d'archivage de la documentation commerciale	Zones d'archivages des dossiers achats	Catalogue achat	Assistante d'achats	Acheteur	Directeur
Zone d'archivage de la documentation commerciale						
Zones d'archivage des dossiers achats						
Catalogue achat						
Assistante d'achats	-archivage de la documentation commerciale -consultation de la documentation commerciale				- communication d'informations -remise du courrier -renvoi d'un appel	- communication d'informations -remise du courrier -renvoi d'un appel
Acheteur	- consultation de la documentation commerciale	-archivage de dossiers achats -consultation des dossiers achats	-consultation du catalogue -mise à jour du catalogue	- communication d'informations -délégation d'un dossier achat pour suivi		- communication d'informations
Directeur	- consultation documentation commerciale	-archivage de dossiers achats -consultation des dossiers achats	-consultation du catalogue -mise à jour du catalogue	-communication d'informations -délégation d'un dossier achat pour suivi	-communication d'informations	

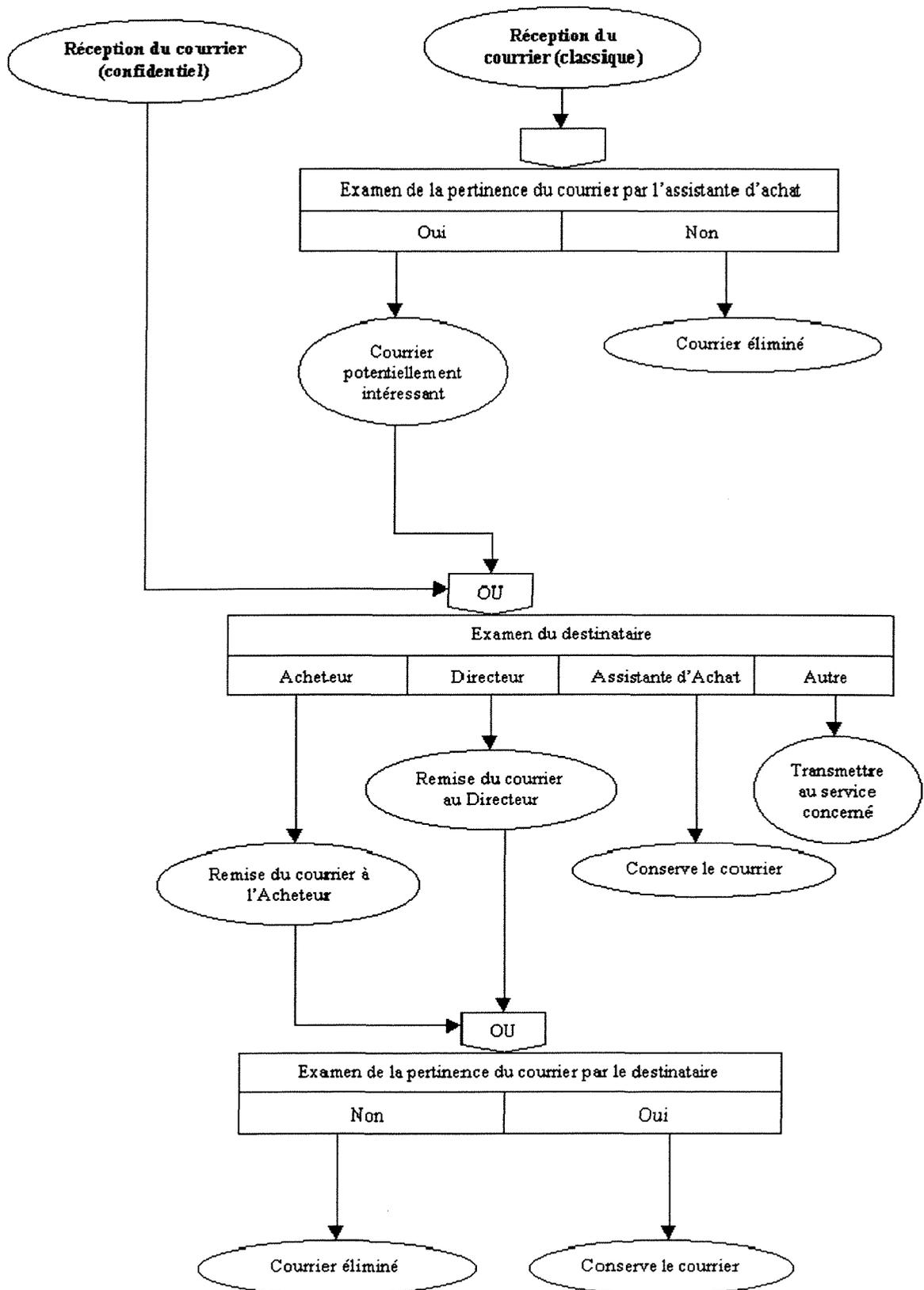
2.2) Schéma des flux de l'existant



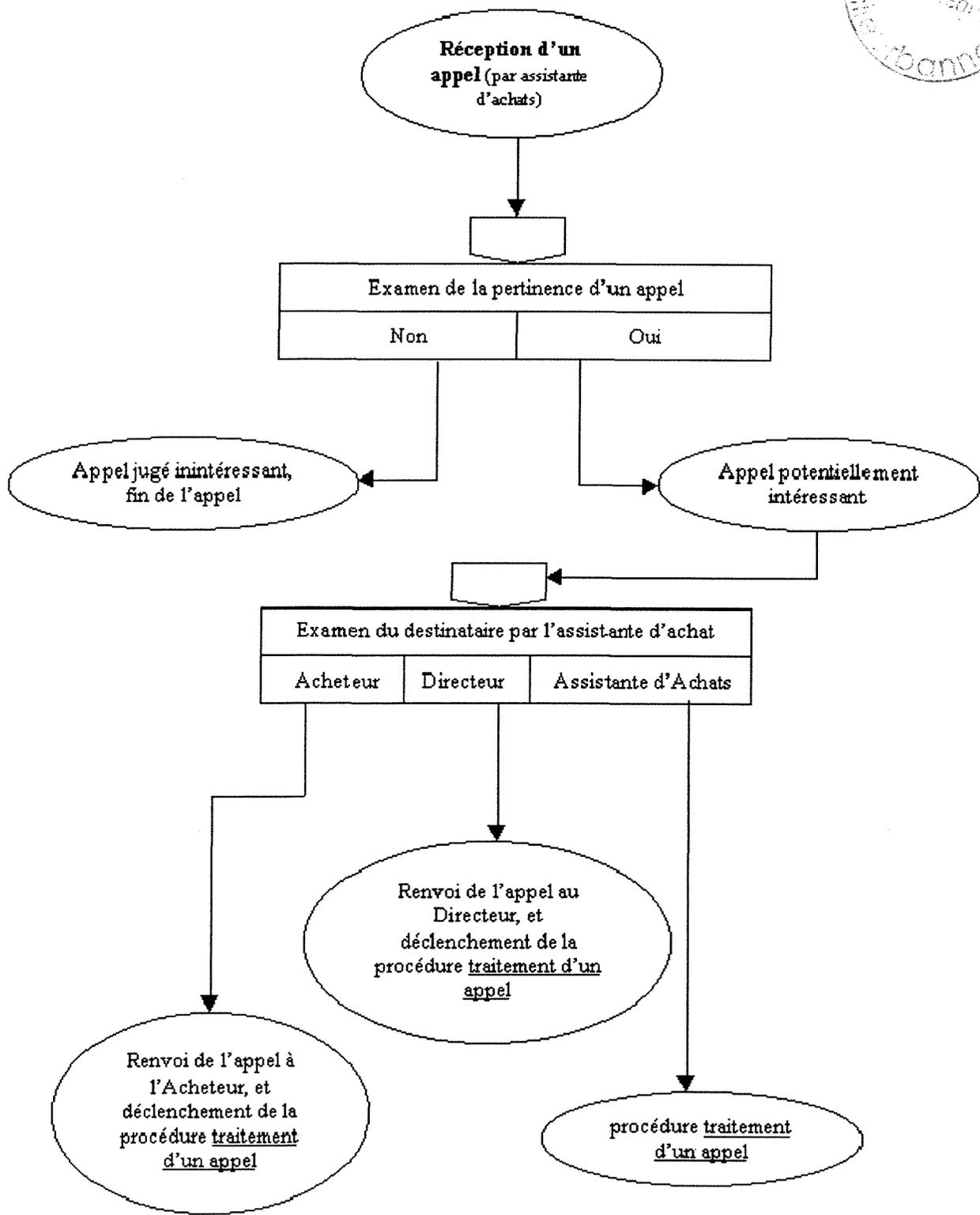
3) MCT (MODELE CONCEPTUEL DE TRAITEMENT) DE L'EXISTANT



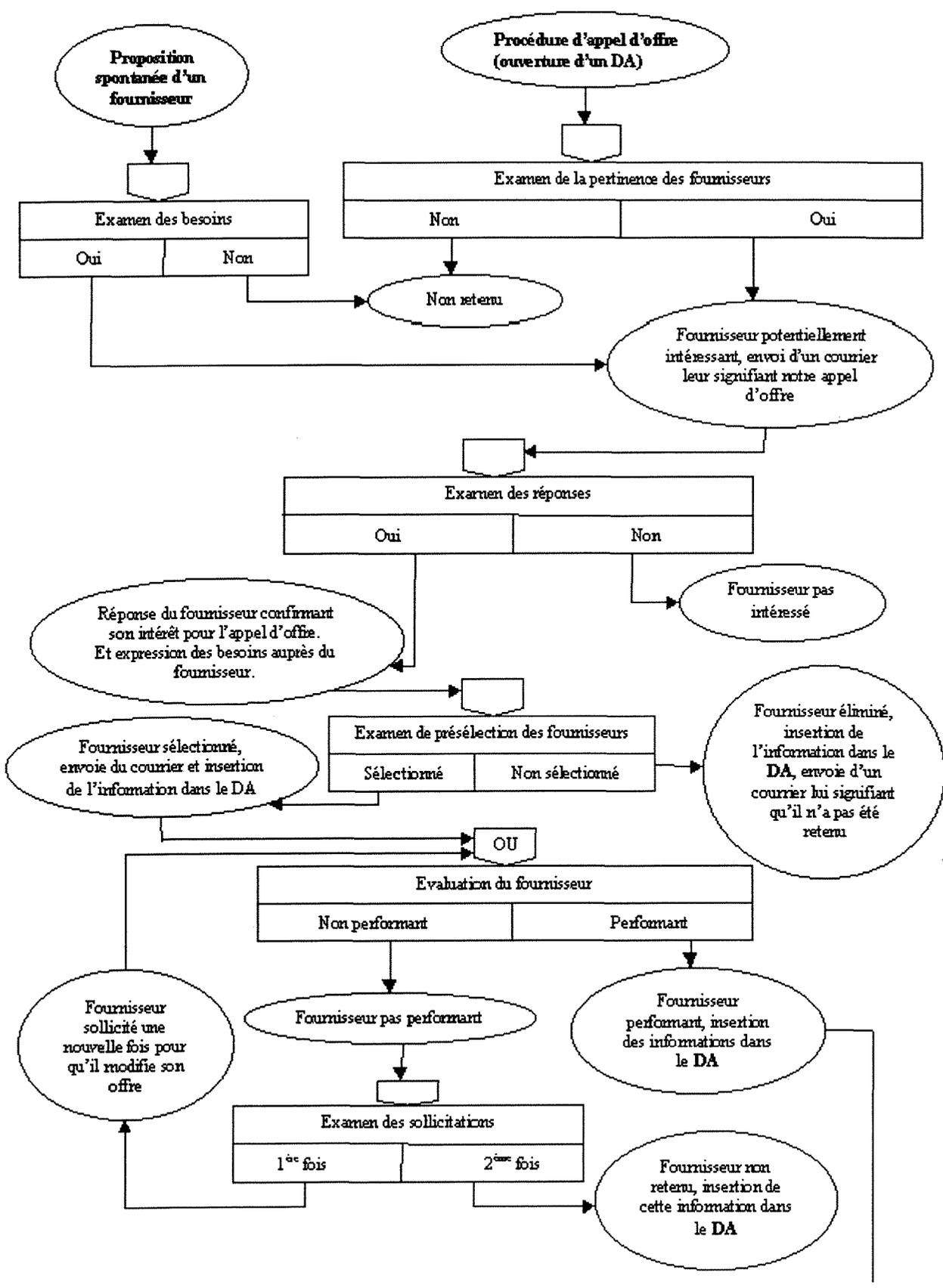
Traitement de la Documentation commerciale

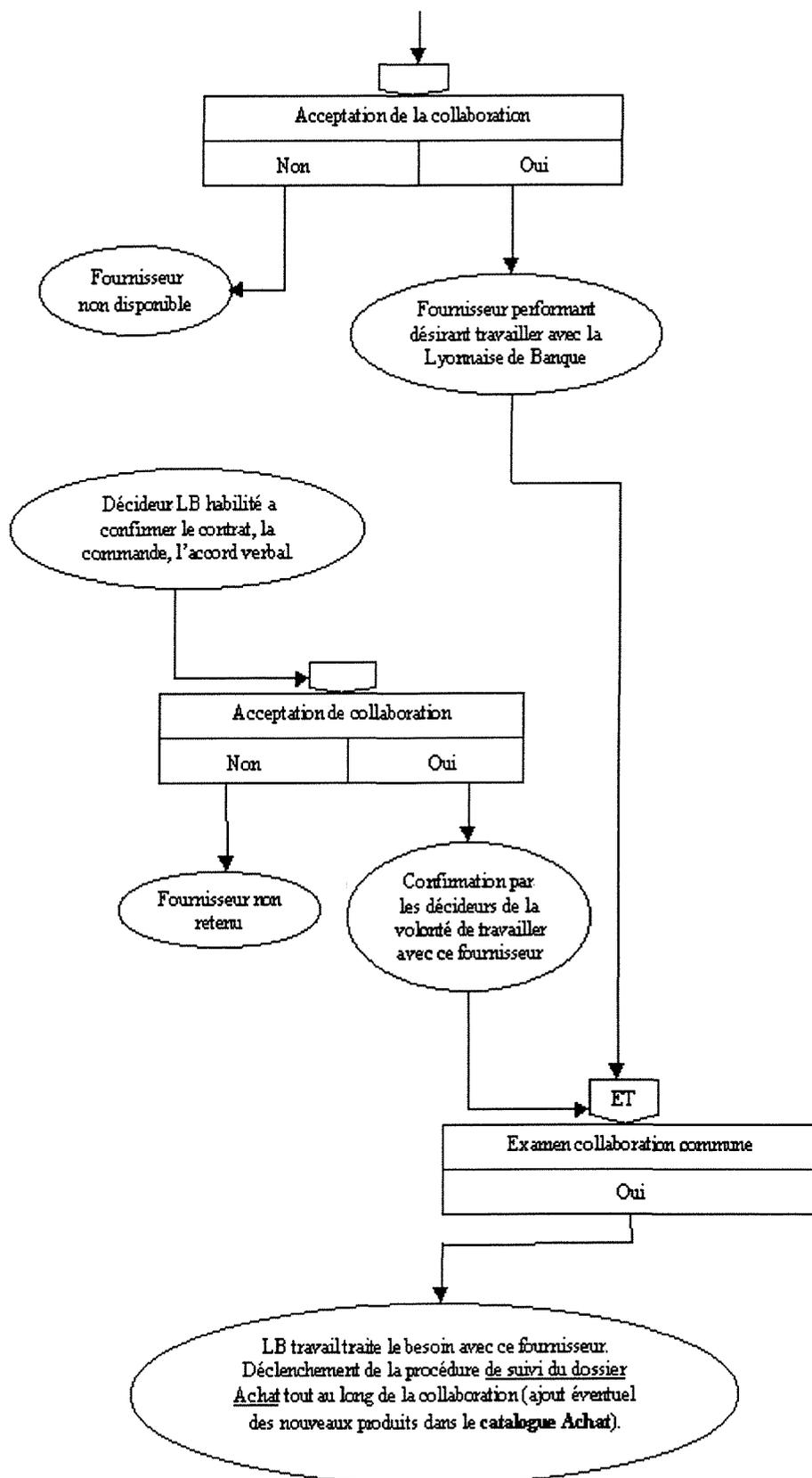


Réception du courrier

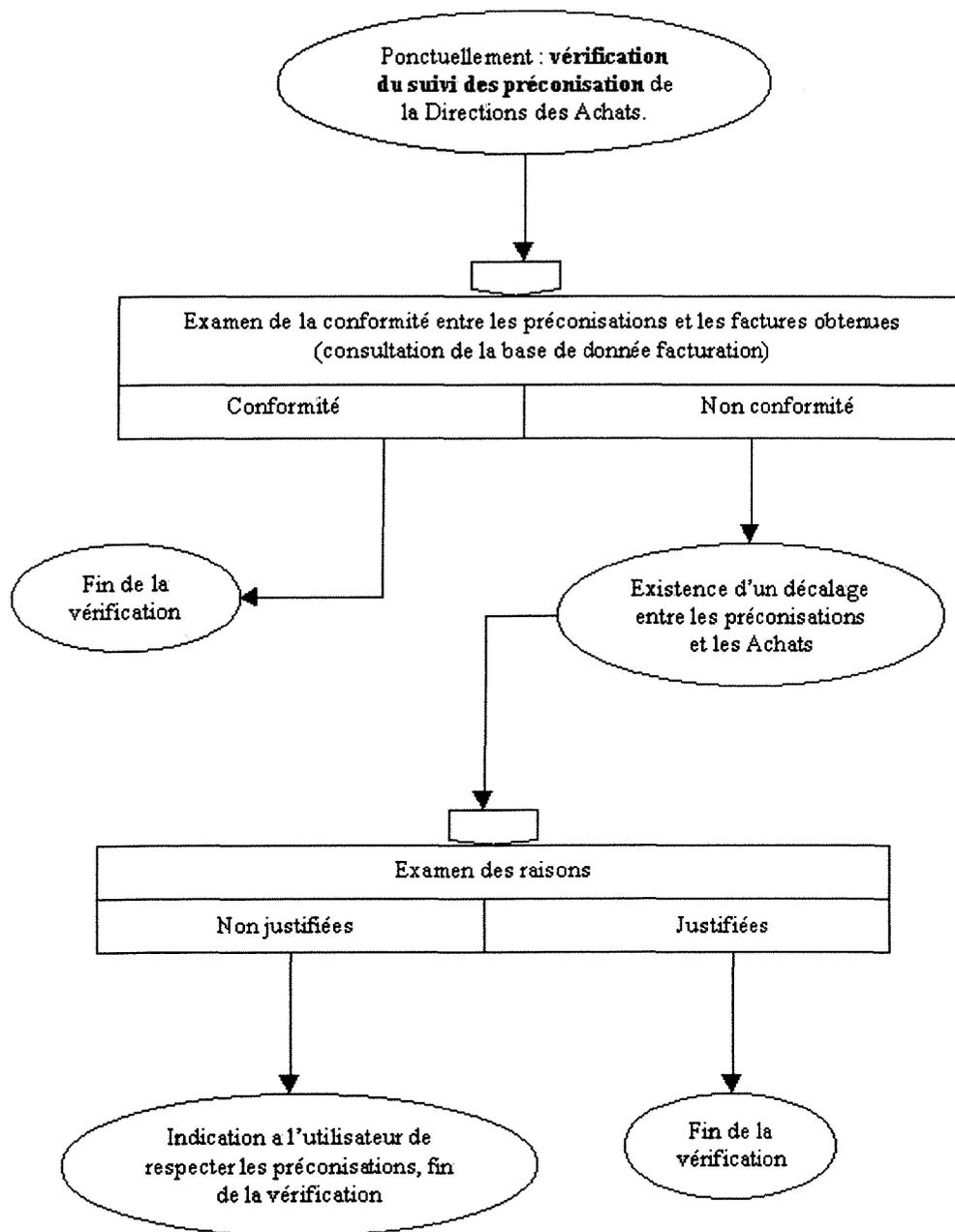


Réception des appels

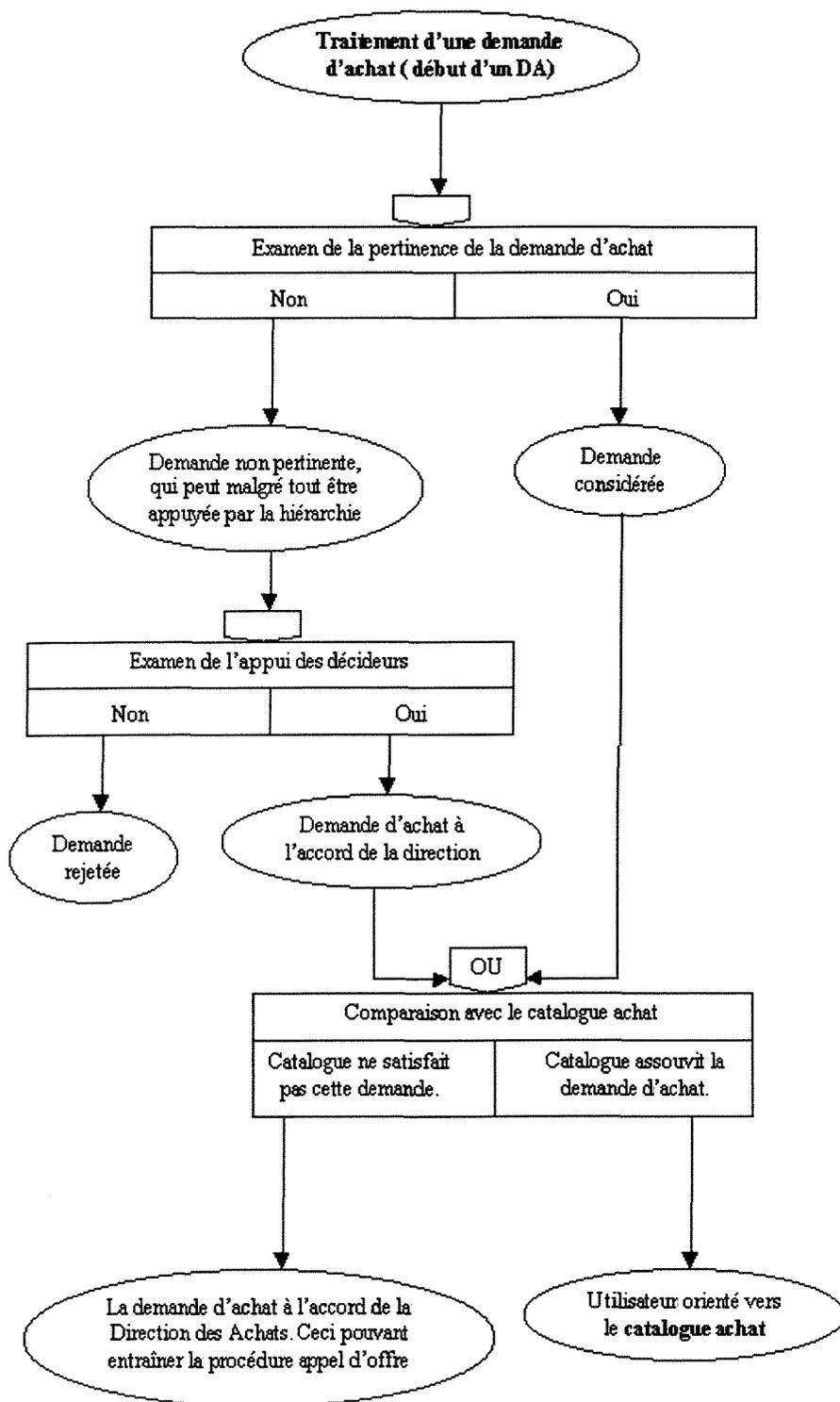




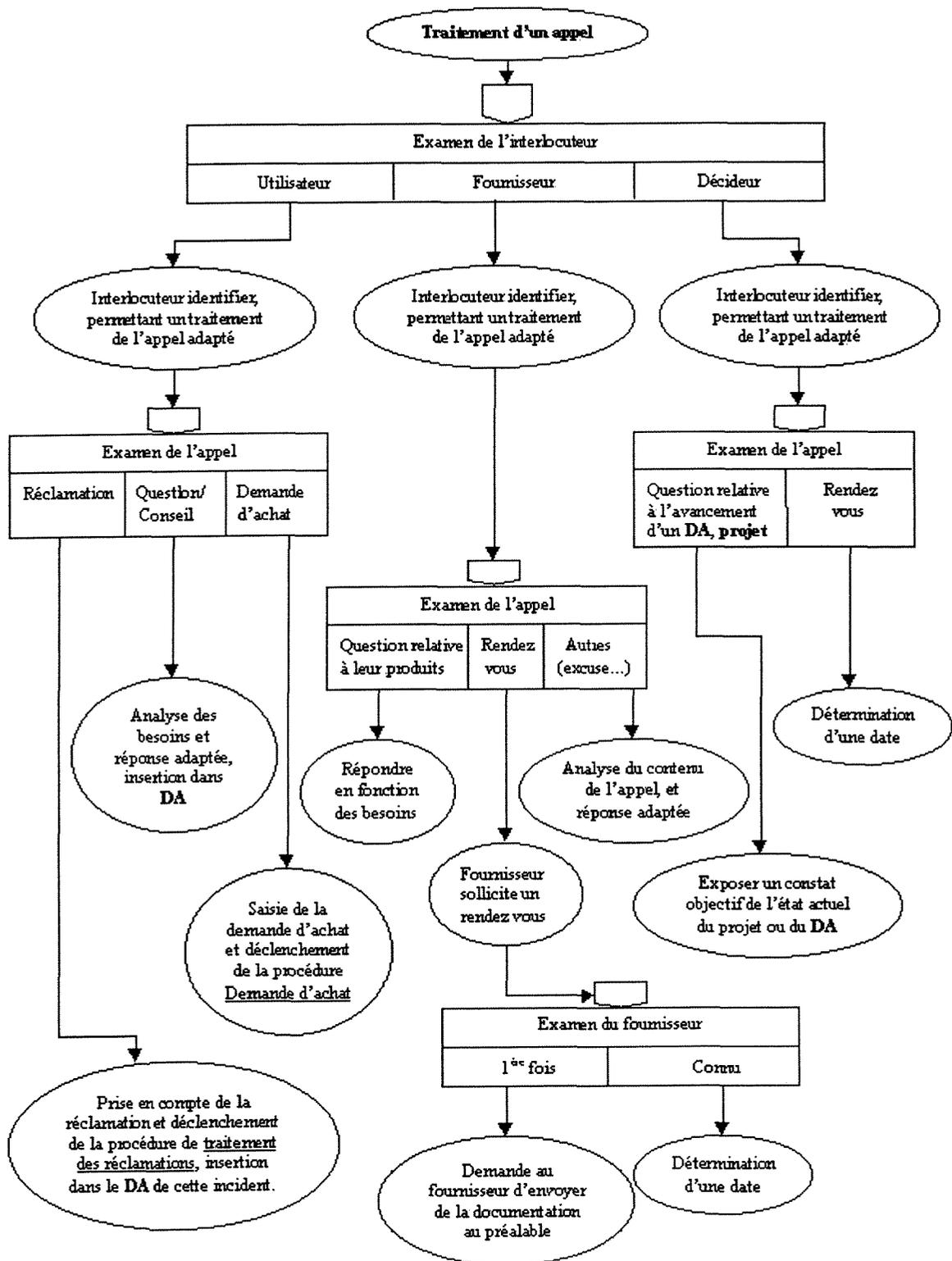
Procédure d'appel d'offre



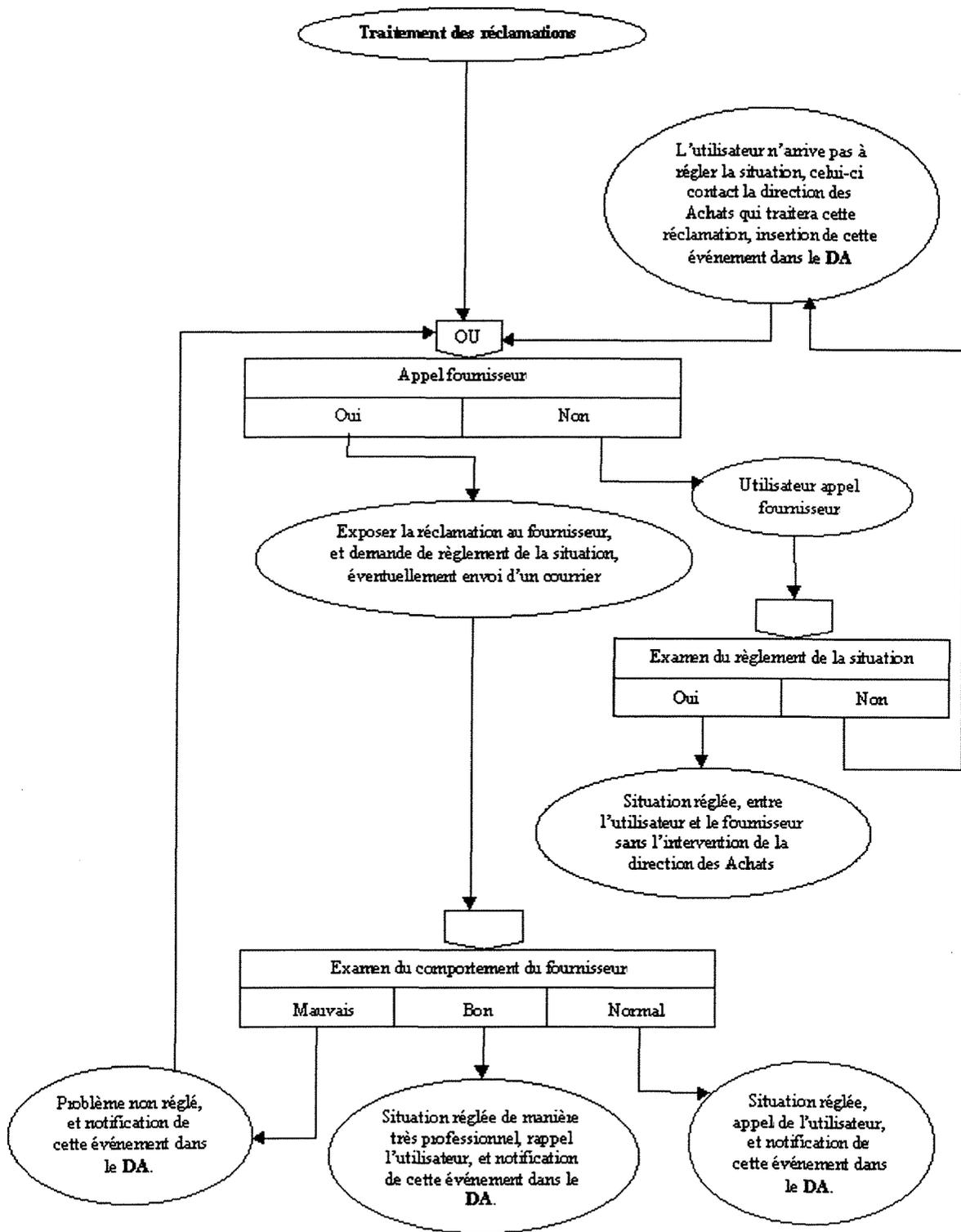
Procédure de suivie des préconisations de la Direction des Achats



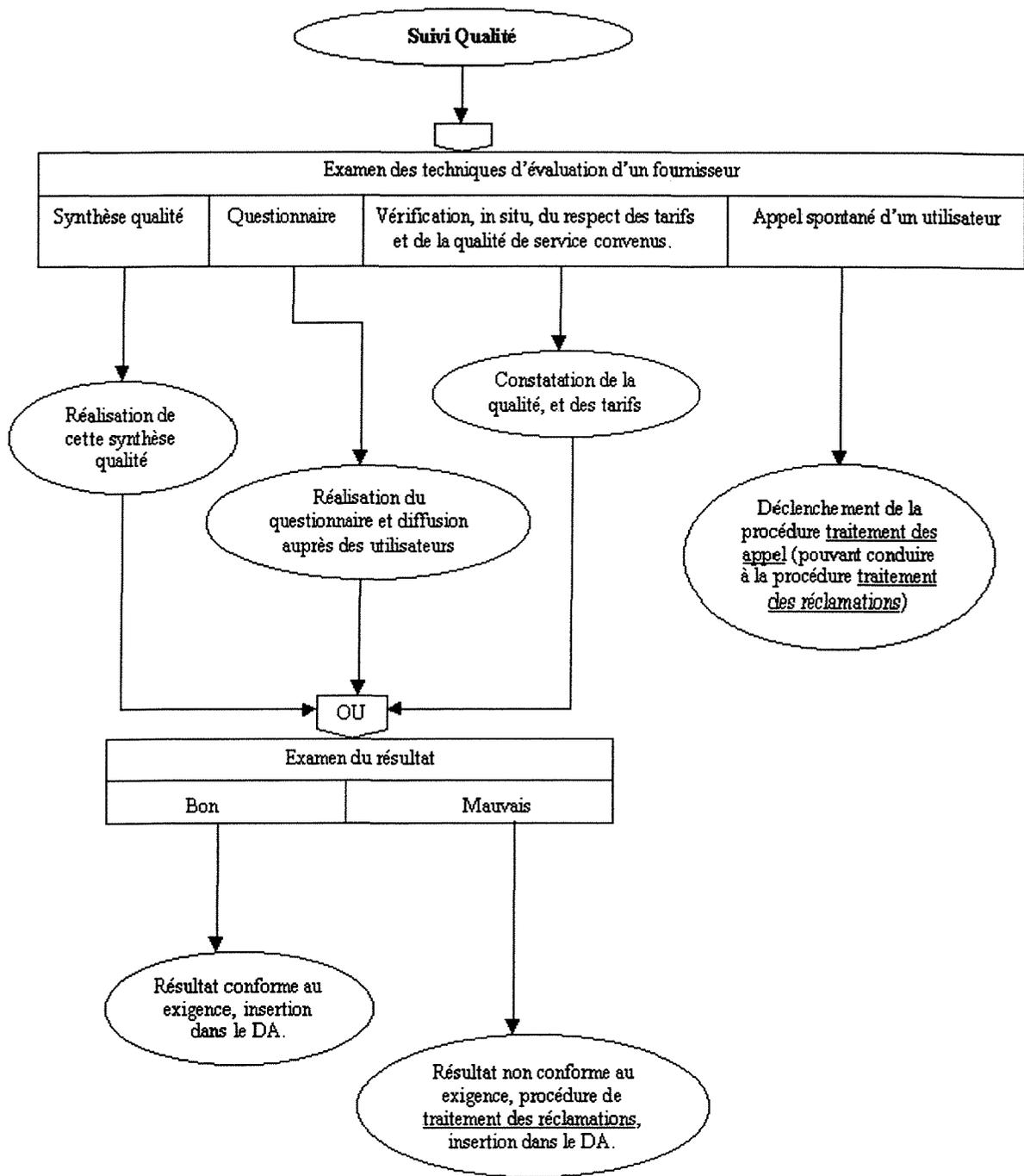
Traitement d'une demande d'achat



Traitement d'un appel



Traitement des réclamations



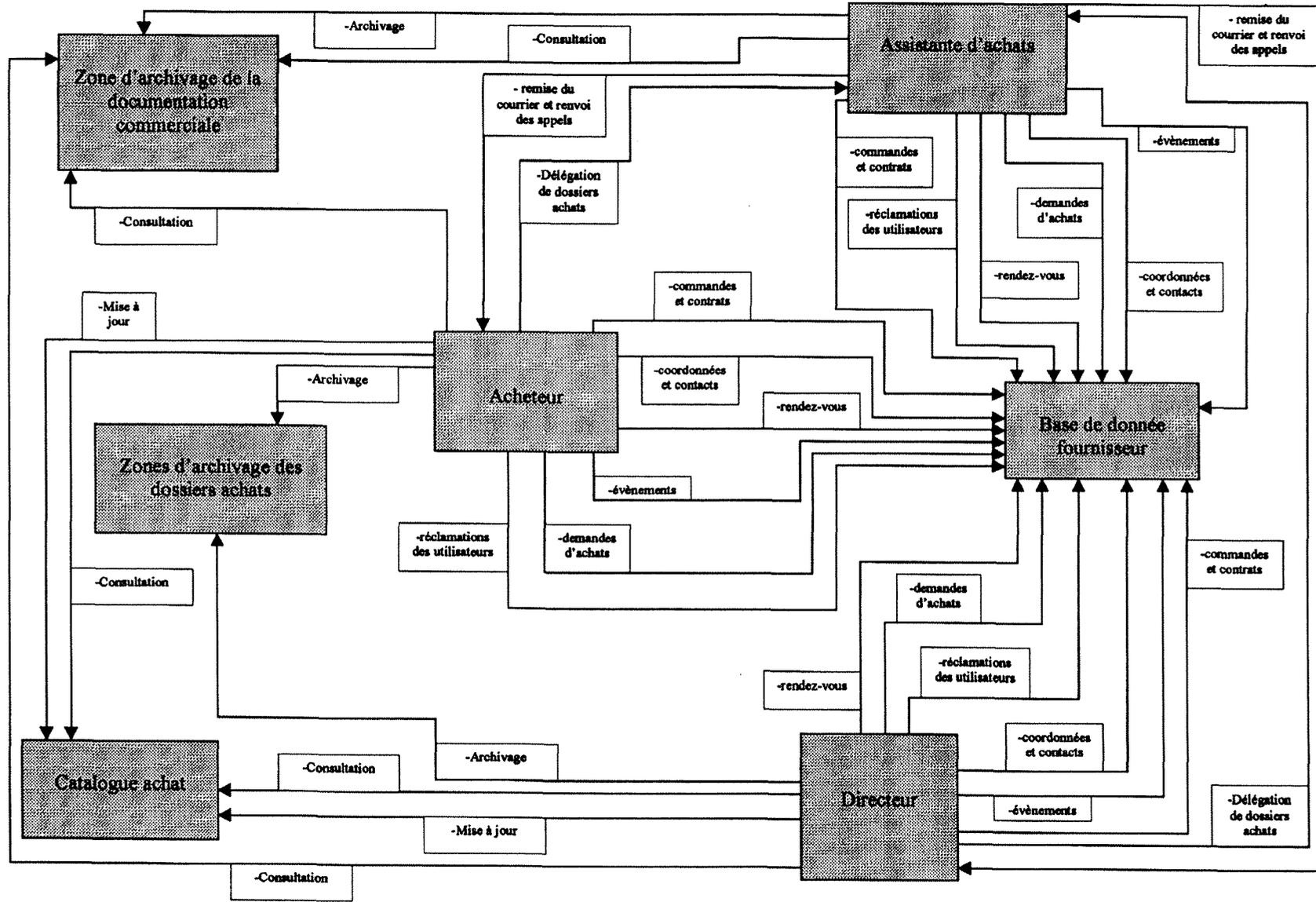
Procédure de suivi Qualité

4) Analyse des flux du projet

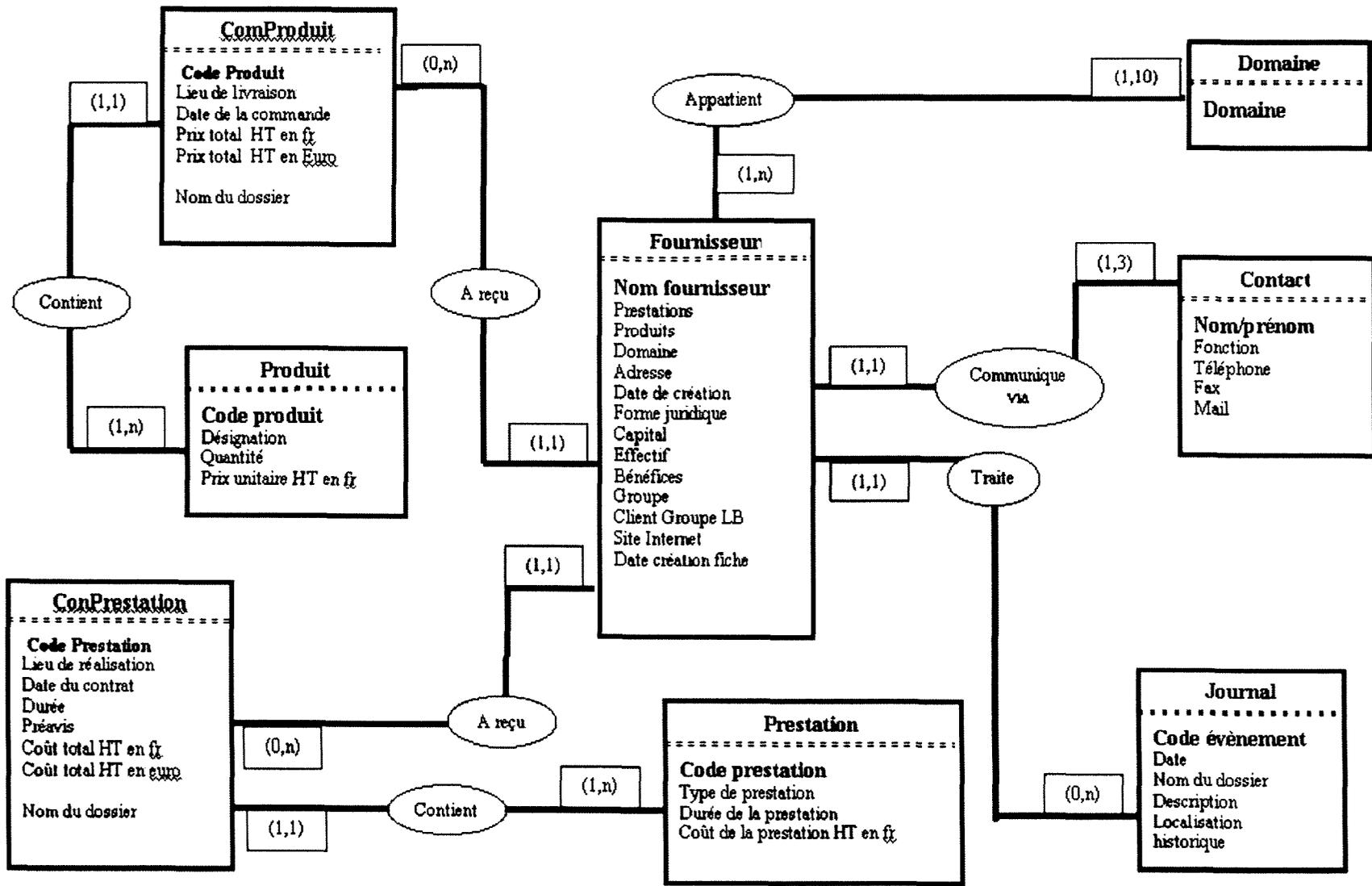
4.1) Détection des Flux

De/vers	Zone d'archivage de la documentation commerciale	Zones d'archivages des dossiers achats	Catalogue achat	Assistante d'achats	Acheteur	Directeur	Base de donnée fournisseur
Zone d'archivage de la documentation commerciale	 						
Zones d'archivages des dossiers achats		 					
Catalogue achat			 				
Assistante d'achats	-archivage de la documentation commerciale -consultation de la documentation commerciale			 	-remise du courrier -renvoi d'un appel	-remise du courrier -renvoi d'un appel	Saisie et consultation des : - rendez-vous - demandes d'achats - commandes et contrats - réclamations des utilisateurs - coordonnées et contacts fournisseurs - événements
Acheteur	- consultation de la documentation commerciale	-archivage de dossiers achats	-consultation du catalogue -mise à jour du catalogue	-délégation d'un dossier achat pour suivi	 		Saisie et consultation des : - rendez-vous - demandes d'achats - commandes et contrats - réclamations des utilisateurs - coordonnées et contacts fournisseurs - événements
Directeur	- consultation documentation commerciale	-archivage de dossiers achats	-consultation du catalogue -mise à jour du catalogue	-délégation d'un dossier achat pour suivi		 	Saisie et consultation des : - rendez-vous - demandes d'achats - commandes et contrats - réclamations des utilisateurs - coordonnées et contacts fournisseurs - événements
Base de donnée fournisseur							

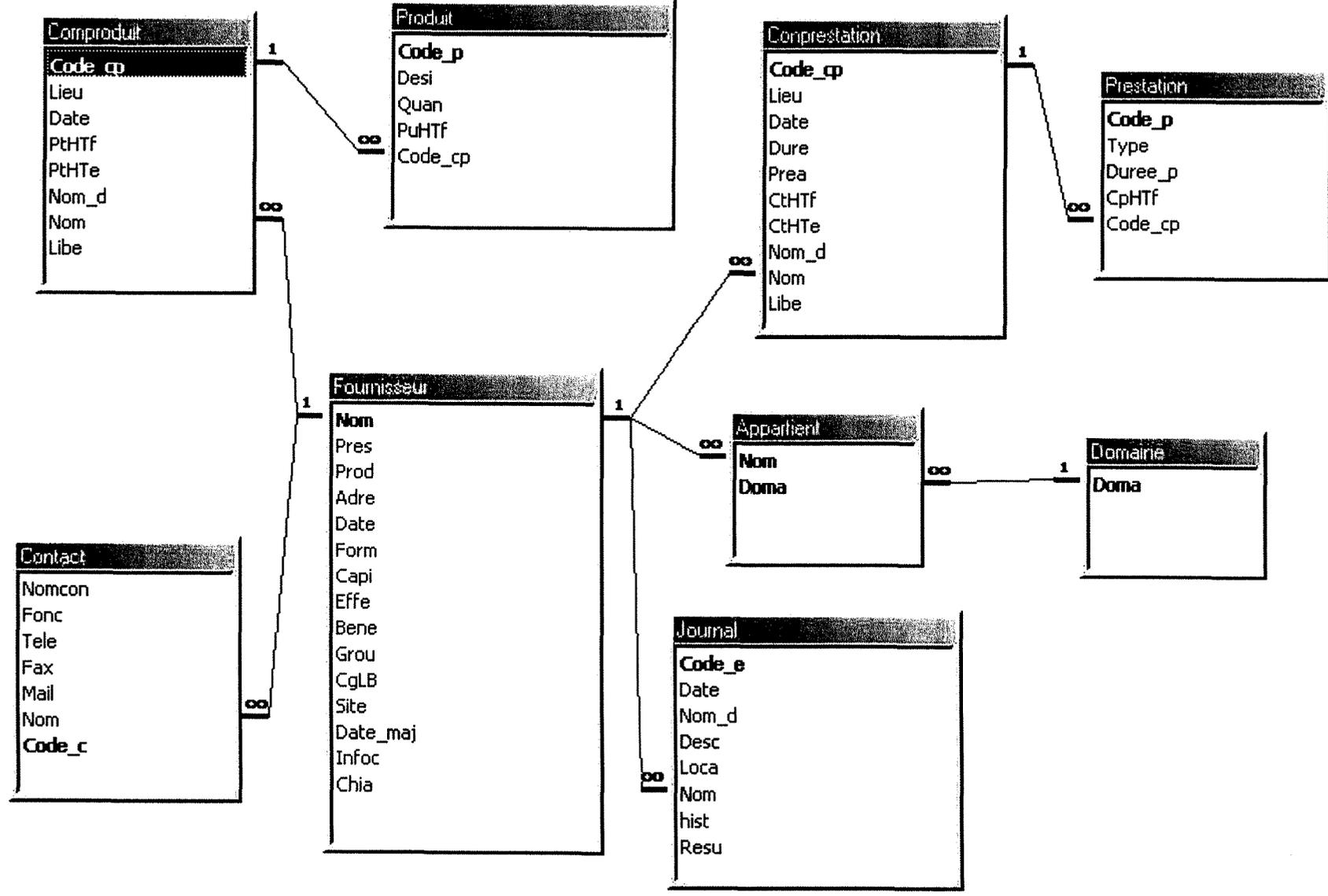
4.2) Schéma des flux



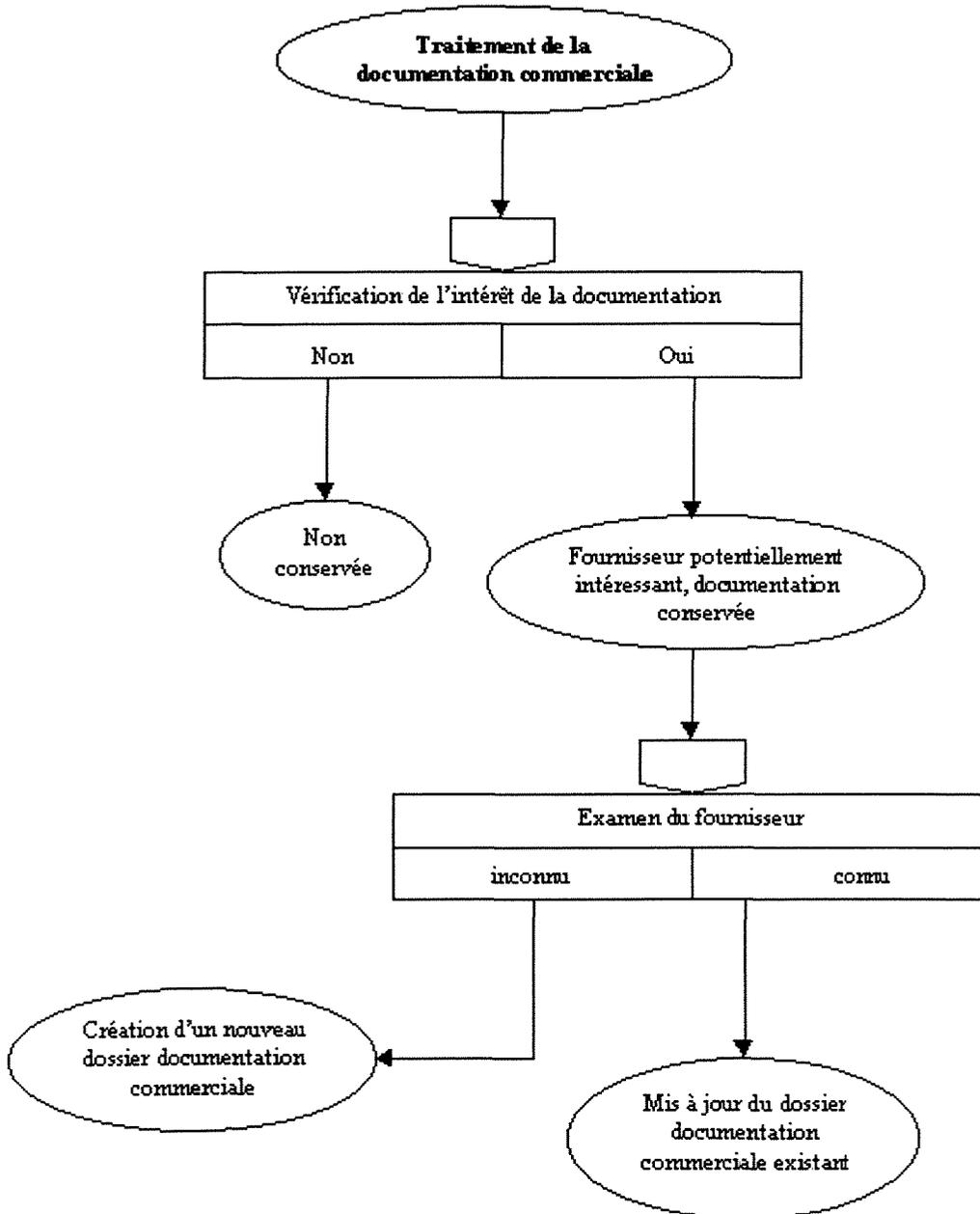
5) MCD (modèle conceptuel de donnée) et Schéma relationnel du projet



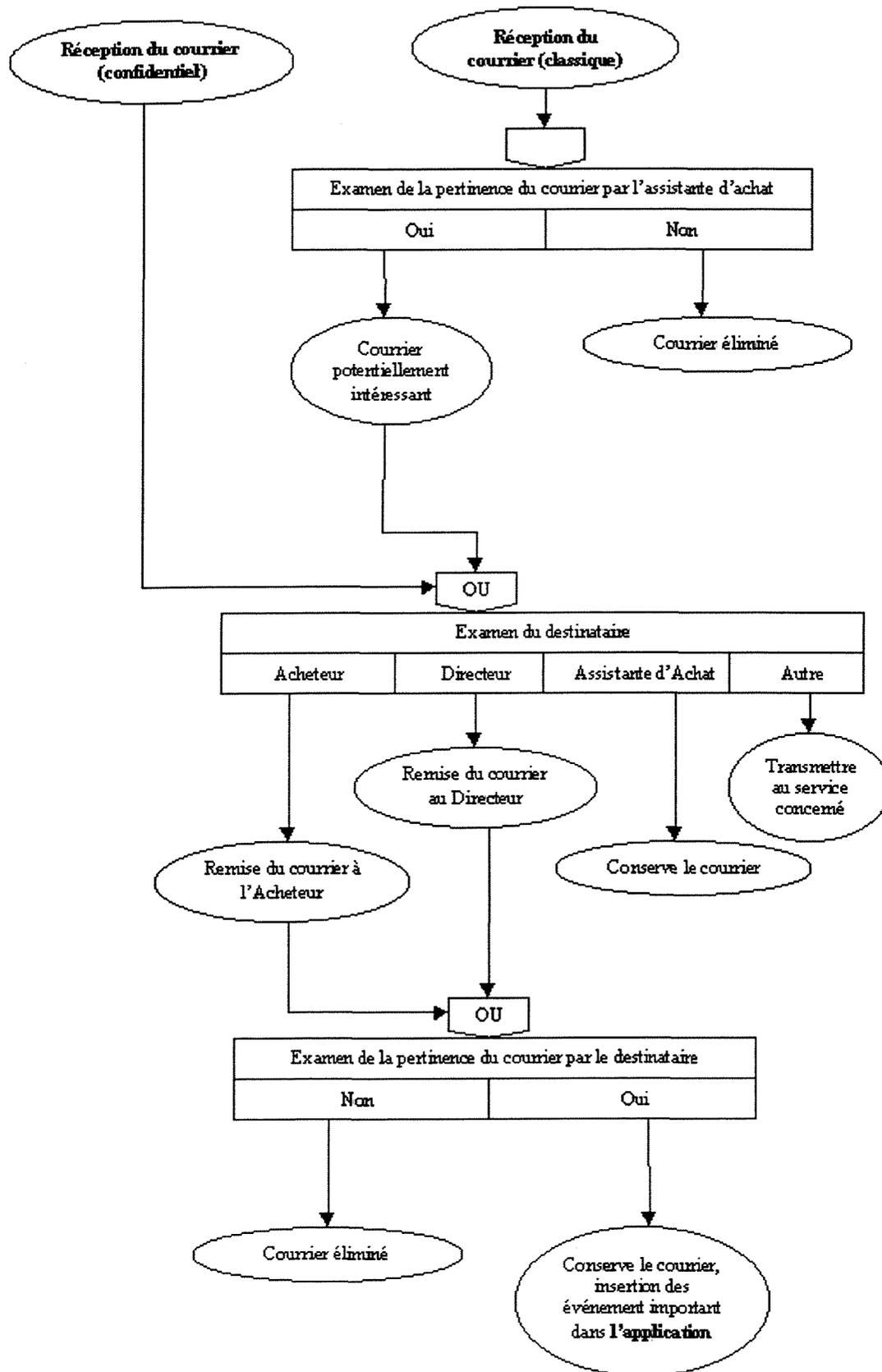
5.2) Schéma relationnel



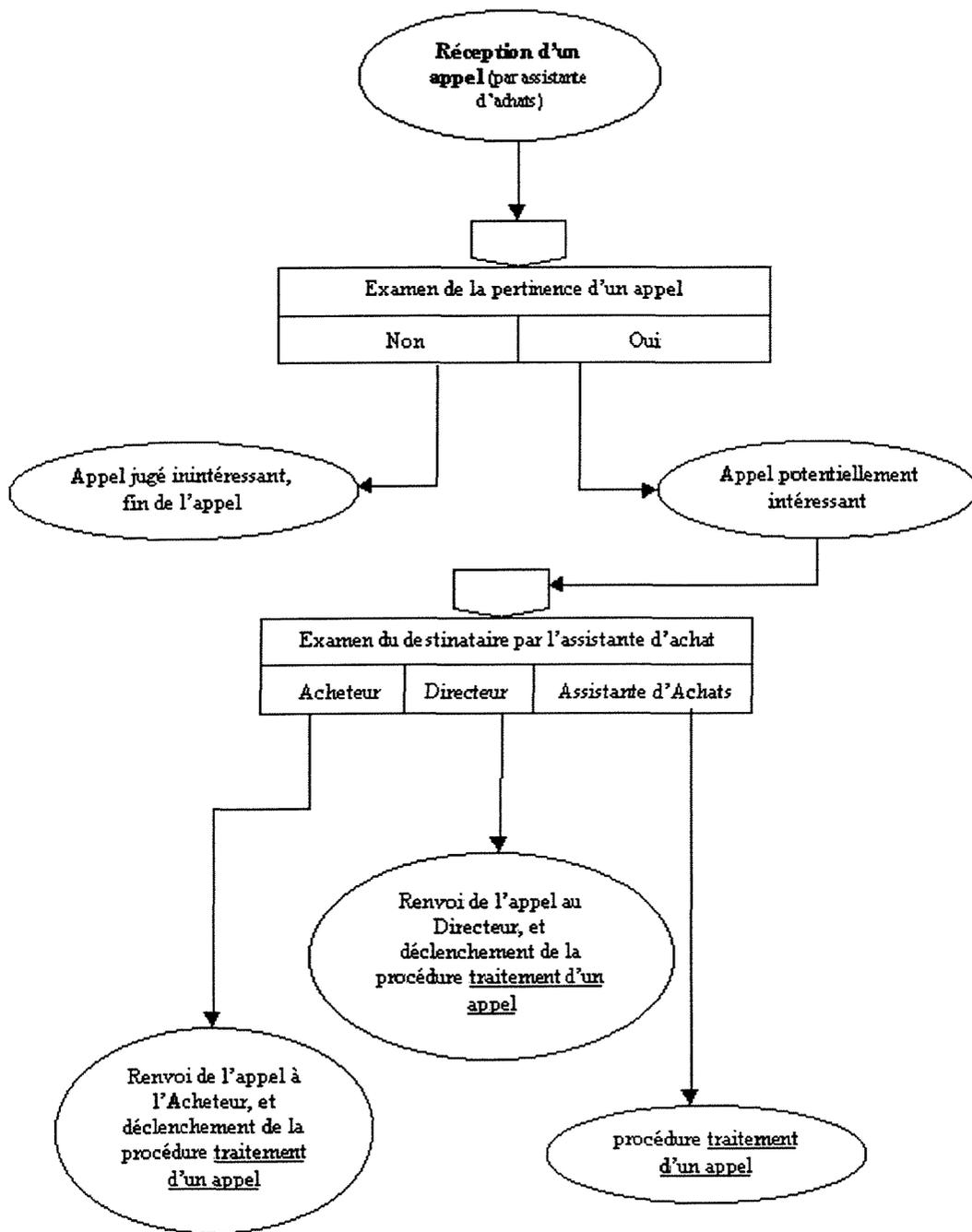
6) MCT (modèle conceptuel de traitement) du projet



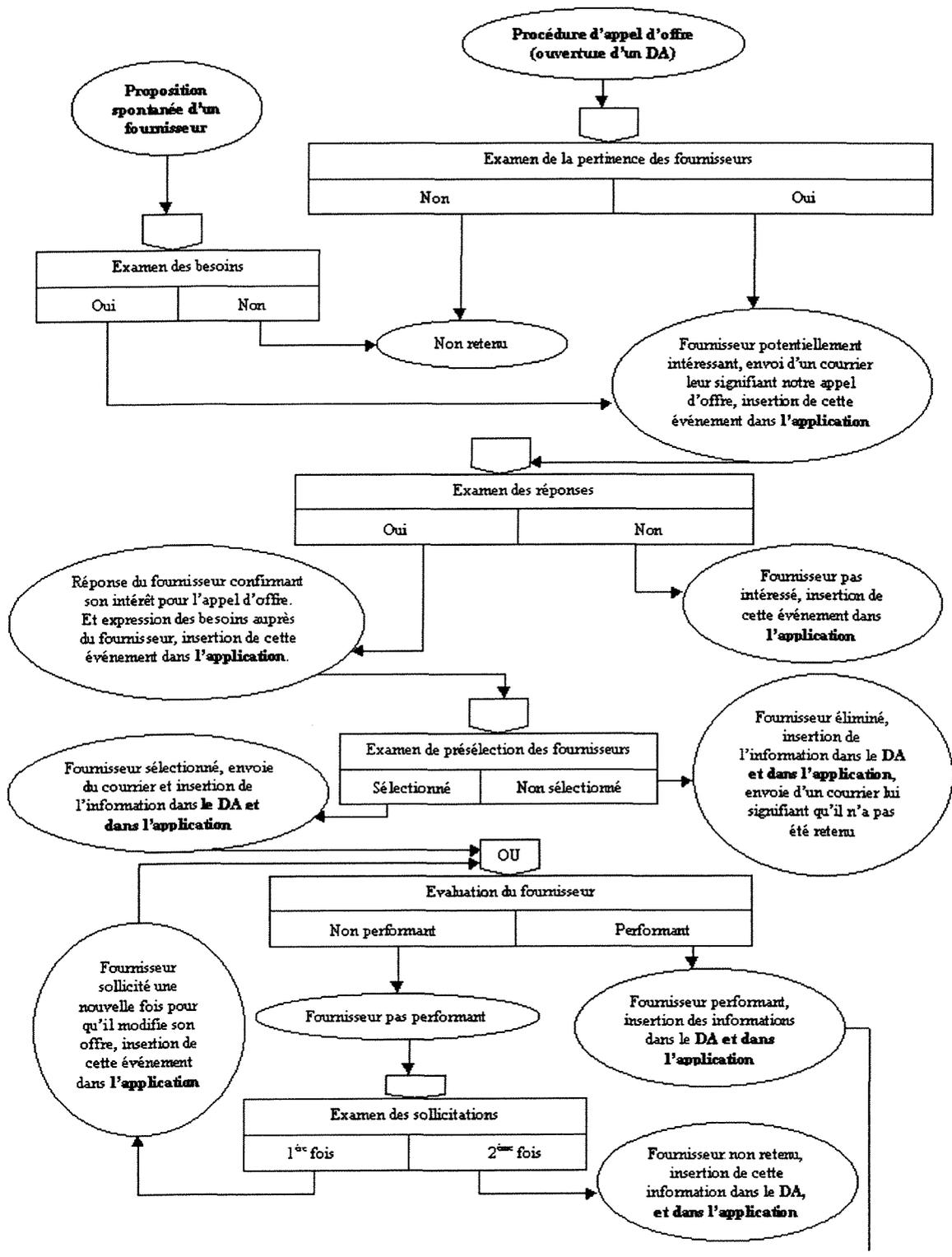
Traitement de la documentation commerciale

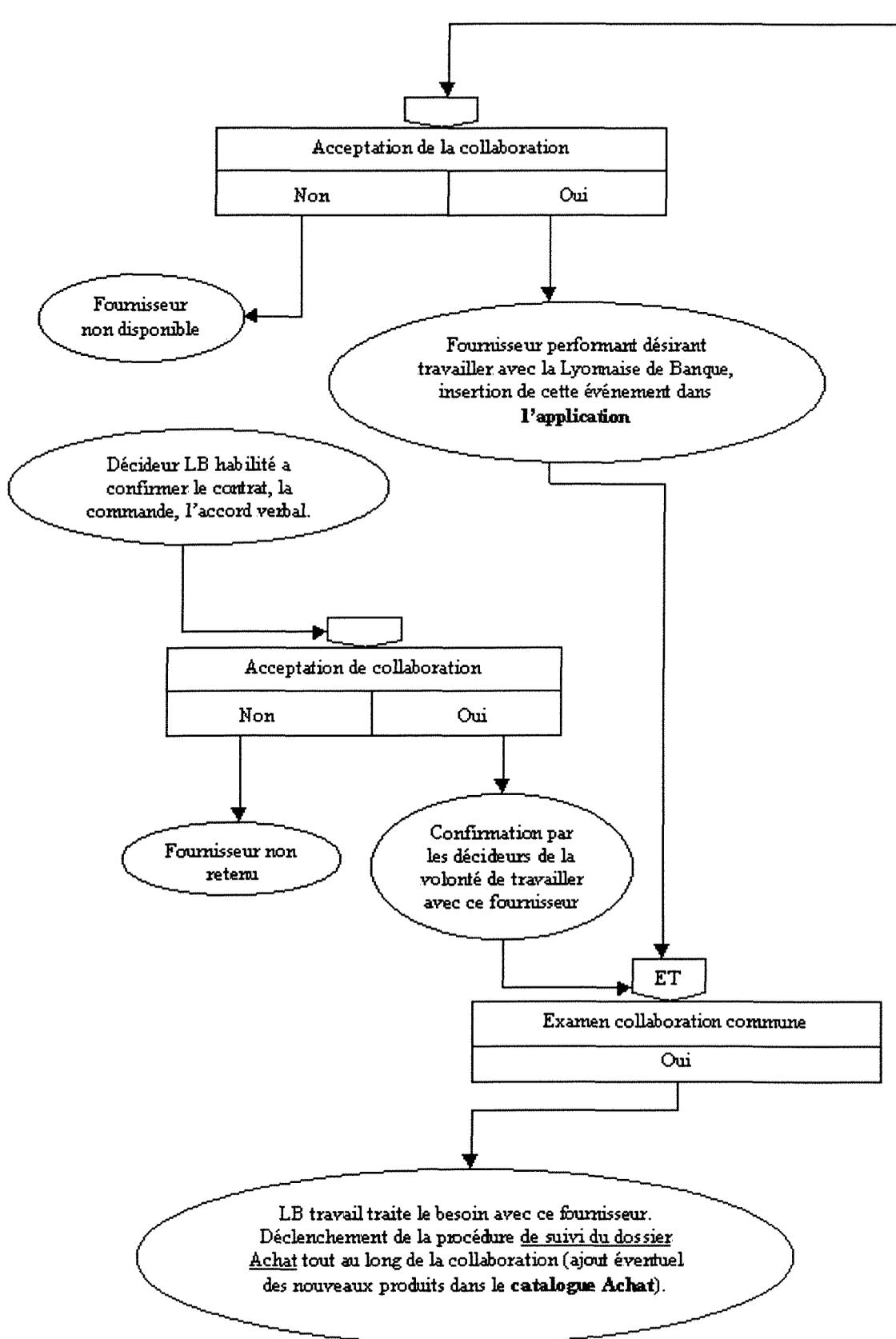


Procédure de réception du courrier

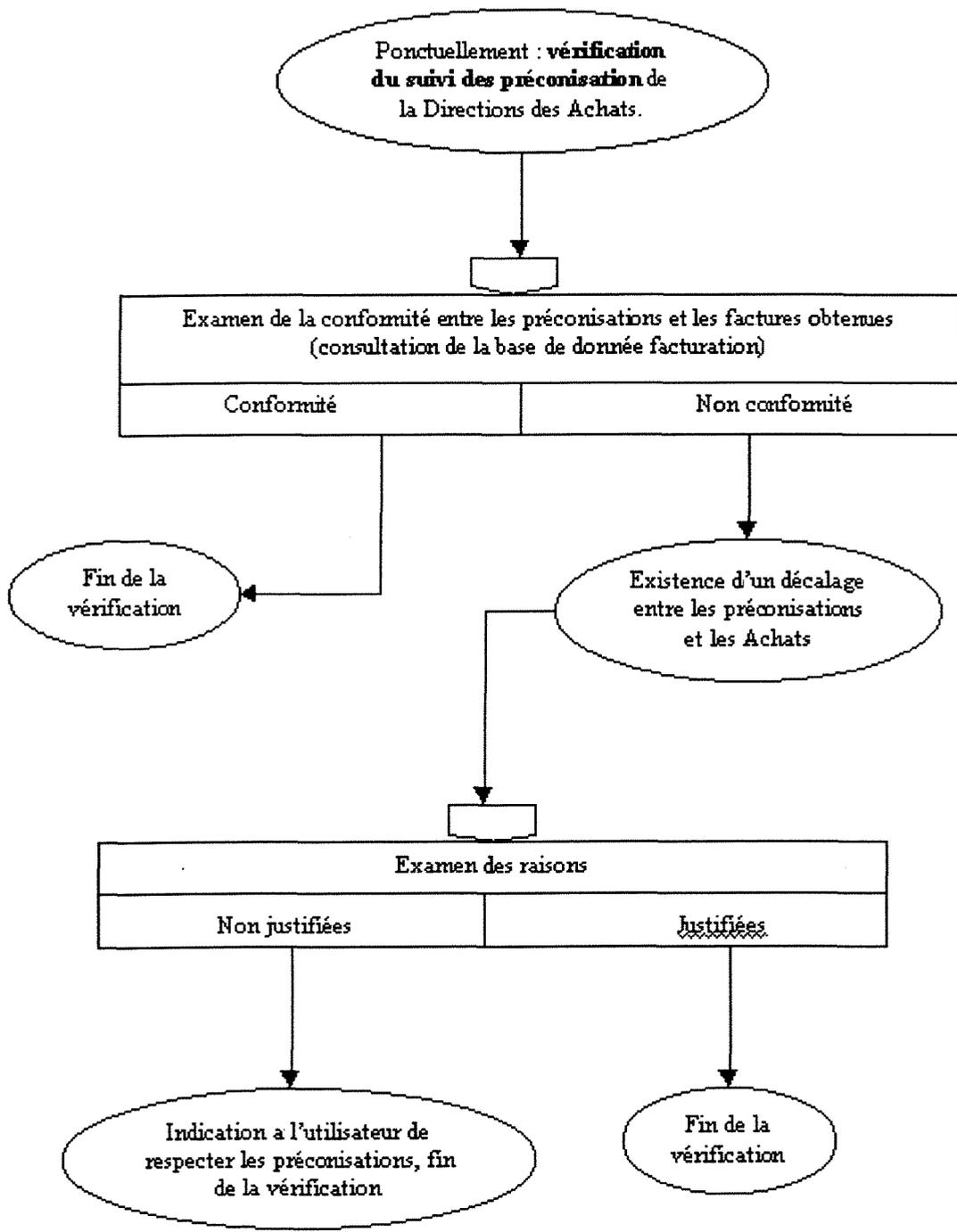


Procédure de réception d'un appel

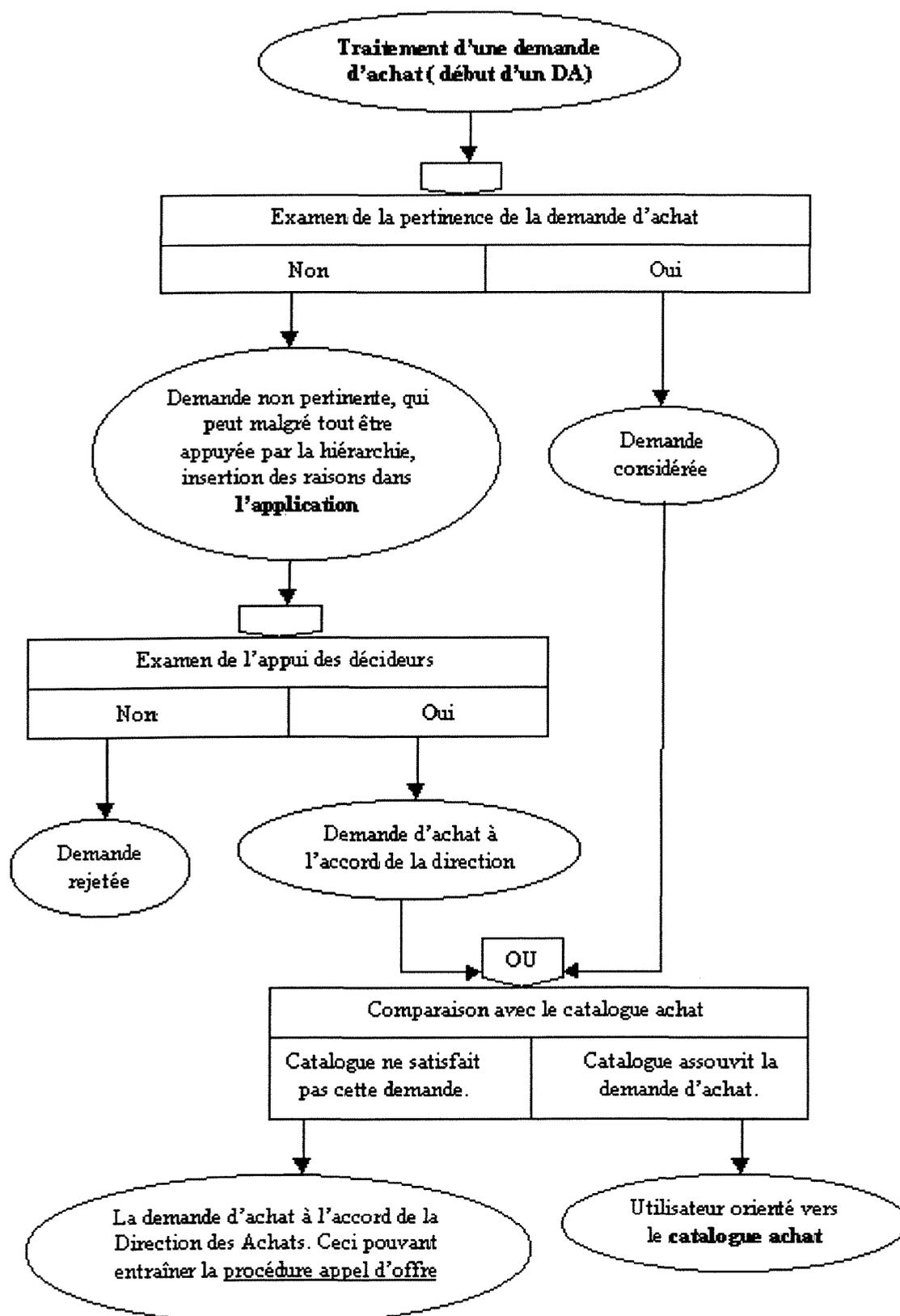




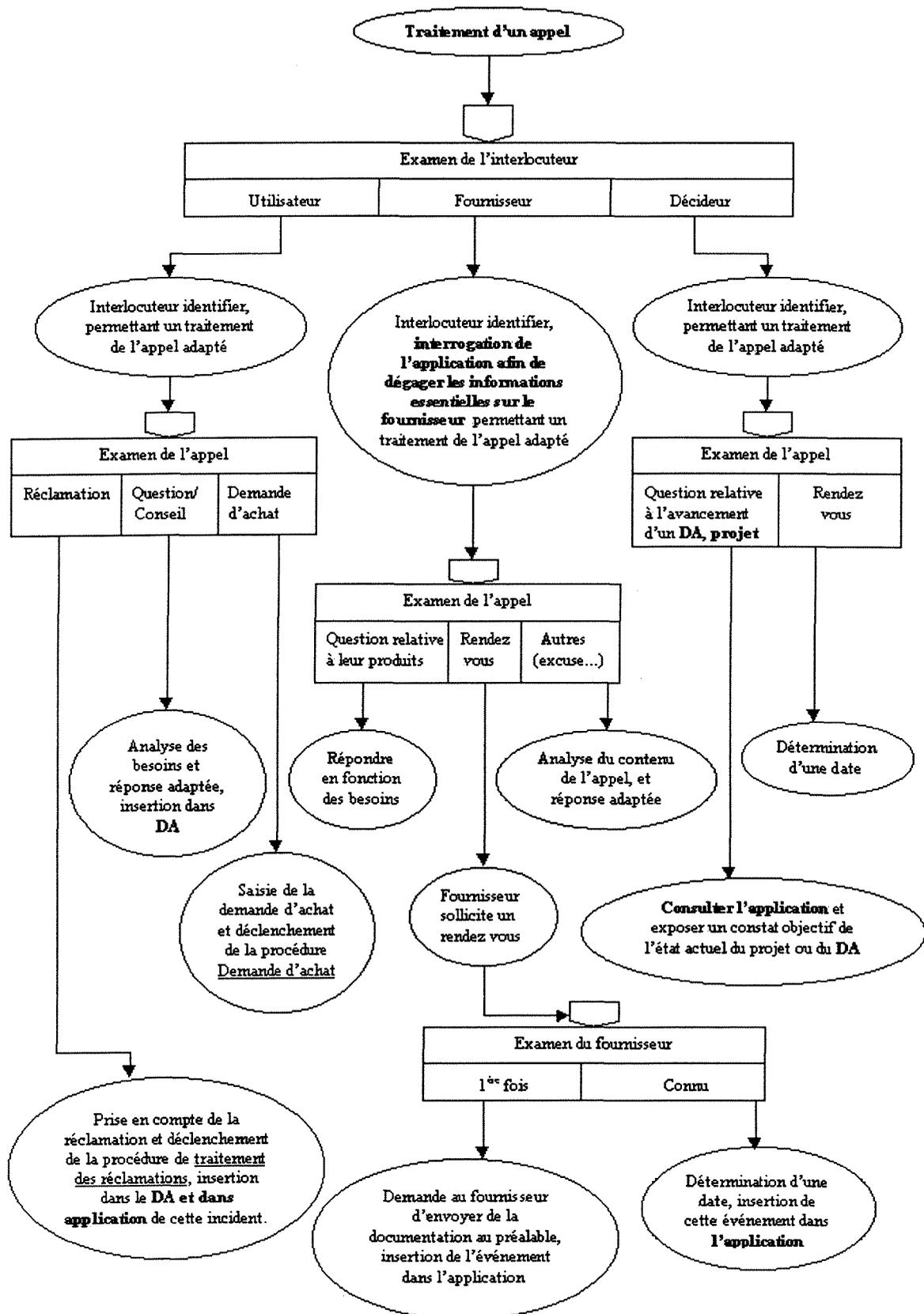
Procédure d'appel d'offre



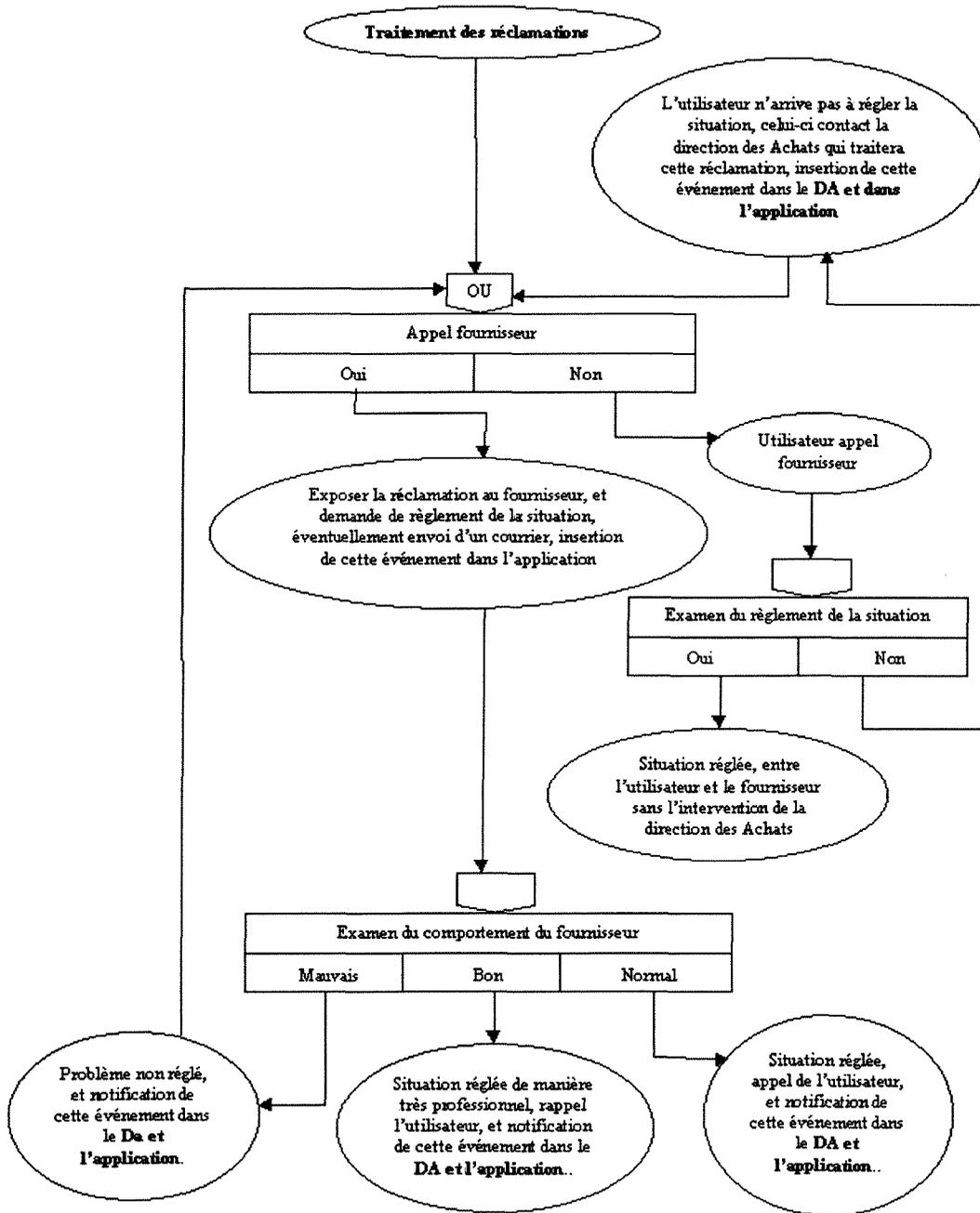
Procédure suivie des préconisation de la Direction des Achats



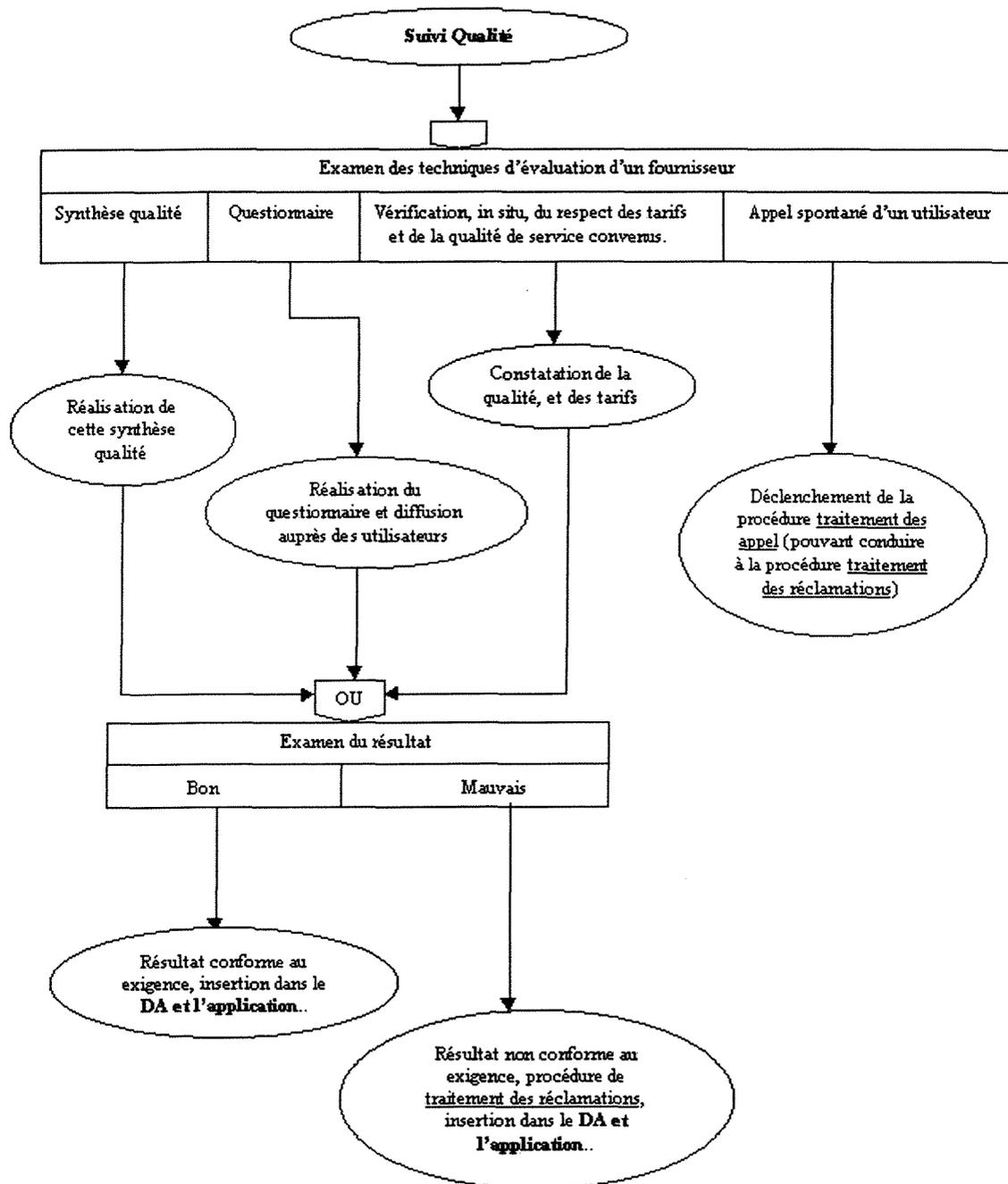
Traitement d'une demande d'achat



Traitement d'un appel téléphonique



Traitement des réclamations



Procédure de suivie qualité

7) IMPRESSIONS

7.1) Fiche fournisseur



Information générale

Fournisseur: CHRONO FROID DIFFUSION

Client Groupe Lyonnaise de Banque ? : Non

Structure		Adresse:
Date de création:	00/00/00	155 avenue du Général Michel Audéoud 83000 TOULON
Capital:	N.C	
Effectif:	N.C	
Chiffre d'affaire:	Chiffre / Année	
Bénéfice:	Chiffre / Année	
Forme juridique:	N.C	
Groupe:	N.C	Site: N.C

Principaux Services :

Distributeur d'équipement de chauffage et de climatisation

Principaux Produits :

Climatiseur (SANYO, ATLANTIC CLIMATISATION)
Appareils de chauffage (ECOTHERM)
Epurateur d'air (BRC)
Fontaines à eau, réfrigérateurs (SIFEC)

7.3) Ensembles des domaines

ensemble des domaines (descripteurs)

Accueil	Informatique : Logiciels de gestion
Aménagement : chauffage	Informatique : Maintenance
Aménagement : Cloisonnement	Informatique : Matériels grands systèmes
Aménagement : Conseil	Informatique : Matériels réseaux
Aménagement : Revêtement de sol et mur	Informatique : Notes books
Archivage : Equipement	Informatique : Onduleur
Archivage : Gestion électronique de documents	Informatique : Ordinateur portable
Assurances	Informatique : Périphériques
Audiovisuel : Conseil	Informatique : Poste de travail
Audiovisuel : Ecrans plats	Informatique : Produits de nettoyage
Audiovisuel : Equipement	Informatique : Serveur
Audiovisuel : Installation	Mobilier : Bureau
Audiovisuel : Vidéoprojecteurs	Mobilier : Luminaire
Audiovisuel : Visio conférences	Mobilier : Salles de réunion
Bâtiment : Ascenseurs	Mobilier : Sièges
Bâtiment : Multi-service	Normes et Qualité
Bâtiment : Plomberie	Péri-informatique : microfiches / microfilms
Bureautique : Destructeurs de documents	Péri-informatique : Copieurs
Cartes accréditives	Péri-informatique : Fax
Climatisation : Equipement	Péri-informatique : Prestations de service
Climatisation : Prestation	Péri-informatique : Téléx
Courrier : équipement et matériel	Presse : gestion des abonnements
Courrier : Gestion et Traitement	Presse : revue, journaux
Courrier : Société de courses	Publicité : Conseil
Courrier : Transports rapides	Publicité : Objet de publicitaire
Electricité : Contrôle	Restauration : Collective
Electricité : Equipement	Restauration : Distributeur automatique
Electricité : Maintenance	Restauration : Fontaine à eau
Electricité : Prestation	Restauration : Titre restaurant
Energie	Restauration : Traiteurs
Espaces verts	Sécurité : Alarme / Contrôle d'accès
Formation : Langues	Sécurité : Coffre fort / Serrurerie
Formation : Techniques	Sécurité : Conseil
Fournitures de bureau : Articles	Sécurité : Gardiennage / Télésurveillance
Fournitures de bureau : Imprimés	Sécurité : Incendie : Détection / Protection
Fournitures de bureau : Papiers	Signalétique
Gestion : Réduction des frais généraux	Société d'intérim
Hébergement / Hôtellerie / Séminaires	Télécoms : Conseil
Hygiène : Entreprise de nettoyage	Télécoms : Matériel
Hygiène : Equipement de sanitaires	Télécoms : Opérateur
Hygiène : Récupération / Traitement des déchets	Télécoms : Téléphones portables
Immobilier : Architecte	Traitement des eaux
Immobilier : Conseil	Traitement espèces et monétique
Immobilier : Sociétés d'ingénierie	Transport : Agences de voyage
Informatique : Brokers	Transport : Déménagement
Informatique : Conseil / Service	Véhicules : Carburants
Informatique : Consommables	Véhicules : Constructeurs
Informatique : Editeurs de logiciels	Véhicules : Gestion de parc
Informatique : Imprimantes	Véhicules : Locations



Remerciements

A A.Béjar, T.Guillemin, M.Boyer pour leurs disponibilités et leurs gentillesses.

