

<b>Groupe 1 - S.P.A.</b>	<b>2</b>
<b>Groupe 2 - Gestion d'un garage</b>	<b>8</b>
<b>Groupe 3 - Infoprim</b>	<b>11</b>
<b>Groupe 4 - Gestion d'un magasin:</b>	<b>12</b>
<b>Groupe 5 - Parc animalier</b>	<b>14</b>
<b>Groupe 6 - Location de vélo</b>	<b>19</b>
<b>Groupe 7 - Gestion d'un brasseur</b>	<b>23</b>
<b>Groupe 8 - Unité Scouts :</b>	<b>27</b>
<b>Groupe 9 - Transporteur</b>	<b>30</b>
<b>Groupe 10 - École de musique</b>	<b>35</b>
<b>Groupe 11 – Bodyshop compare</b>	<b>36</b>

# Groupe 1 - S.P.A.

## Introduction

La S.P.A. de Namur souhaite informatiser une partie de la gestion de son «parc». En particulier la gestion et le suivi des animaux.

Il y a quelque 400 animaux d'espèces différentes. Ces animaux sont pris en charge par une équipe composée d'un directeur animalier, de plusieurs vétérinaires, d'un pharmacien et de soigneurs seniors et juniors. Leur tâche est plus compliquée qu'il pourrait y paraître. En effet, la gestion des animaux demande du courage avec certains animaux parfois dangereux et de l'attention pour détecter un problème chez un animal, ne fût-ce que par une position ou un comportement.

Nous appelons soins toute action envers les animaux. Ça va du nourrissage à l'opération.

Tous les documents sont gérés manuellement le plus souvent sur des fiches pré-imprimées. Il y a un dossier par animal contenant les 60 dernières fiches de travail pour pouvoir consulter les soins précédents et la fiche type pour cet animal.

Des fiches sont créées à l'avance quand c'est nécessaire. Par exemple pour un soin qu'il faudra faire dans deux semaines, un mois, ...

Les fiches sont créées par le vétérinaire sur base de la fiche d'identité de l'animal et des derniers soins.

Nous souhaiterions que tout ceci se trouve sur un support informatique. Nous visons le «paperless».

## Accueil de l'animal

Lors de son arrivée, un préposé à l'accueil ouvre une fiche signalétique pour l'animal en photocopiant une fiche type en double exemplaire, un pour le préposé et un pour le vétérinaire. Il y inscrit des renseignements à titre provisoire (comme il n'est pas vétérinaire) comme l'espèce (chat, chien...), la couleur du pelage, de la peau, la présence d'un tatouage, d'une puce...

Le secrétaire y inscrit le numéro de registre unique suivant, il l'inscrit aussi sur un collier plastique et l'accroche à l'animal.

L'animal est placé dans une cellule jusqu'à la visite du vétérinaire. La fiche est mise dans une farde-chemise et placée au-dessus de la cellule.

Ce dernier va examiner l'animal et remplir son exemplaire de la fiche d'identification qui va être la fiche définitive et restera pendant la durée du séjour de l'animal puis sera archivée par le gestionnaire de site.

Voici un exemple de fiche. La partie vaccins et remarques sont normalement sur des feuilles libres qu'on peut ajouter à la fiche de l'animal.

Le vétérinaire range alors la fiche de l'animal dans un dossier et l'animal dans une cellule «définitive».

Il crée une fiche de soin type qu'il place aussi dans son dossier à destination de la partie soin.

**FICHE SIGNALÉTIQUE ANIMAL**☐ à archiver

S.P.A de : \_\_\_\_\_

Cellule n° : \_\_\_\_\_

N° de registre : \_\_\_\_\_

Rempli par : \_\_\_\_\_ le : \_\_/\_\_/\_\_\_\_ signature : \_\_\_\_\_

**Animal** ☐ à euthanasier, fait le \_\_/\_\_/\_\_\_\_☐ à isoler**Raison :**

Date d'arrivée : \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Date de départ : \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Espèce : \_\_\_\_\_

Race : \_\_\_\_\_

Sexe : M - F

Stérilisé : O - N

Pelage/peau : \_\_\_\_\_

Date de naissance : \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Numéro de puce : \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Localisation de la puce : \_\_\_\_\_

Attribuée le : \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Numéro de tatouage : \_\_\_\_\_ ( ☐ incertain)Date de tatouage : \_\_/\_\_/\_\_\_\_ ( ☐ incertain)**Propriétaire (si connu) :**

Depuis : \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Rue : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Pays : \_\_\_\_\_

Tél : - type : \_\_\_\_\_ Numéro : \_\_\_\_\_

- type : \_\_\_\_\_ Numéro : \_\_\_\_\_

- type : \_\_\_\_\_ Numéro : \_\_\_\_\_

**Vaccins**

Type + marque + n° lot	date	validité	Vétérinaire sign + cachet
	__/__/____	__/__/____	

**Remarques (date + nom + signature pour chaque remarque)**

## Soins de base

Les soigneurs juniors agissent sous l'autorité des seniors. La première tâche des soigneurs seniors et juniors est d'apporter la nourriture aux animaux. Pour cela, ils ont, pour chaque animal, par jour, une fiche avec le type de nourriture, la quantité et l'heure à laquelle ils doivent lui donner. Sur cette fiche figurent aussi les médicaments qu'ils doivent donner et les soins à prodiguer (soins à l'animal et son environnement). Les soigneurs cochent les tâches qu'ils ont effectuées. Si certaines tâches n'ont pas pu être faites, ils doivent en donner la raison.

Ils peuvent aussi mentionner leurs remarques.

Ils notent, pour chaque soin, l'heure de début et de fin à côté du soin.

## Soins avancés

Les soins avancés sont réalisés par les vétérinaires après ou avant le passage des soigneurs. Sur les fiches journalières, une partie des soins leur est d'ailleurs réservée. Pour ces soins, les soigneurs ont peut-être déjà préparé une partie du travail, comme apporter des outils ou du matériel...

## Généralités sur les soins

Au début des soins d'un animal, le personnel doit vérifier l'identité de l'animal (puce). Idem, lorsqu'il y a un médicament à administrer, il faut vérifier que l'identité de l'animal figurant sur le médicament correspond bien à l'animal en cours de soin.

Nous souhaiterions que la solution finale permette de vérifier l'identité de l'animal par rapport à la fiche en cours par un moyen technique, au début et à la fin des soins. De ce fait, le directeur animalier pourra consulter des tableaux de bord statistiques sur la durée des soins, entre les soins, par personne, par animal... De même, avant d'administrer un médicament à l'animal, le soigneur devra scanner le code se trouvant sur le médicament. Le système pourra ainsi valider que les médicaments sont bien pour l'animal en cours de soin et pour la date actuelle et retiendra, après validation du personnel, que le médicament a été administré.

## Préparation des médicaments et des préparations médicamenteuses

Nous avons une pharmacie dans la société. Le pharmacien et ses assistants préparent des médicaments et les préparations médicamenteuses en fonction de ce qui est planifié sur les fiches préparées par les vétérinaires. Sur chaque préparation une étiquette est collée reprenant le contenu de la préparation, le nom du préparateur, la date, le matricule de l'animal, la remarque éventuelle du vétérinaire.

Le pharmacien attribue les préparations à ses assistants. Le pharmacien vérifie les préparations des assistants.

## Préparation des soins

Les vétérinaires préparent ces fiches et les corrigent si nécessaire. Ils y font mention des soins ponctuels et récurrents. Les soins récurrents sont, entre autres, le nourrissage (types et quantités de nourriture), les soins (brosser, laver l'animal, l'enclos, gratter les pattes...). Une aide à la planification doit être fournie afin d'éviter la répétition de l'encodage et les erreurs.

Des soins libres doivent être possibles pour les cas spéciaux ne faisant pas partie de la nomenclature.

Les tâches peuvent être forcées pour être réalisées par un autre « grade » que celui prévu. Les médicaments et les préparations médicamenteuses sont mentionnés dans le soin.

Voici, ci-après, des exemples de documents. Ils ont été réécrits pour être plus lisibles que leur version manuscrite.

**FICHE DE TRAVAIL JOURNALIERE**

Date des soins : 23 déc 2012  
Soigneur : Dexter Morgan  
Vétérinaire : Thomas Magnum

**Animal #12345**

Espèce : Chien  
Race : Bichon Maltais  
Poids au 15/12/2012 : 7,5kg

**Soins de base****1.alimentation**

- 1.1.croquette XYZ, 20gr/kg soit 150gr
- 1.2.complément ABC, 1gr/10kg soit 0,75gr

**2.divers**

- 2.1.relevé de poids
- 2.2.vérification des ongles

**3.médicament**

- 3.1.Prépa #23564782 (ord #52648953) *R/ augment[...]*
- 3.2.Prépa #23564783 (ord #52648953) *R/ Gavisco[...]*

**Soins avancés****1.soins**

- 1.1.plaie patte arrière gauche

**2.médicament**

- 2.1.Prépa #23564784 (ord #52648953) *R/ Anti-RAB*

**Remarques de la visite**

N°	Description	Vét	Vu

**ORDONNANCE #52648953**

Délivrée par *Thomas Magnum* le 21 déc 2012

Animal #12345 / Chien / Bichon Maltais / 7,5kg (15/12/2012)

R/ augmentin

dt 20c x 2mg

S/ 1c/j dans la nourriture

R/ Gaviscon

dt flacon 250ml

S/ 10ml/j avant le repas

R/ Anti-RAB

1x ampoule

S/

V/

**Préparation #23564782**

Préparé par *Arnold Schwarzenegger* le 21 déc 2012

Ord #52648953 par *Thomas Magnum* le 21 déc 2012

Animal #12345 / Chien / Bichon Maltais / 7,5kg (15/12/2012)

R/ augmentin

dt 20c x 2mg

S/ 1c/j dans la nourriture

**Préparation #23564783**

Préparé par *Arnold Schwarzenegger* le 21 déc 2012

Ord #52648953 par *Thomas Magnum* le 21 déc 2012

Animal #12345 / Chien / Bichon Maltais / 7,5kg (15/12/2012)

R/ Gaviscon

dt flacon 250ml

S/ 10ml/j avant le repas

**Préparation #23564784**

Préparé par *Arnold Schwarzenegger* le 21 déc 2012

Ord #52648953 par *Thomas Magnum* le 21 déc 2012

Animal #12345 / Chien / Bichon Maltais / 7,5kg (15/12/2012)

*R/ Anti-RAB*

*1x ampoule*

*S/*

## Groupe 2 - Gestion d'un garage

Le garage indépendant « L'épave » fait le commerce de véhicules d'occasions, des réparations mécaniques et carrosserie et aussi la vente de pièces neuves et d'occasion. Nous ne sommes pas liés à un constructeur.

Nous souhaitons informatiser notre établissement. Pour l'instant tout se fait sur papier.

### Partie carrosserie et mécanique

Dans ces deux ateliers, les véhicules sont pris en charge par les ouvriers pour un travail bien précis. Lorsqu'un client prend rendez-vous avec nous pour une intervention sur son véhicule, le préposé détermine sur base d'une nomenclature, d'une part la charge de travail et, d'autre part, le prix des pièces. Pour des tâches élémentaires comme les entretiens, nous utilisons un tableau qui reprend par marque et modèle le nombre d'heures de travail forfaitaire, le prix des pièces et le coût des consommables. Ce qui nous permet de remettre un prix forfaitaire. Pour les autres travaux qui ne font pas partie des tâches de « base », il s'en remet au chef d'atelier auquel il transmet la demande de travail. Le chef d'atelier doit évaluer la charge de travail, le prix des pièces nécessaires et les délais d'approvisionnement. Si le délai n'est pas certain, nous attendons la livraison pour prendre rendez-vous avec le client. Le préposé au rendez-vous consulte le responsable de stock pour vérifier que tout ce qui est nécessaire est là ou sera là pour le travail à effectuer. Ce qui permet aussi au responsable de stock de « bloquer » des pièces et de savoir ce qui lui reste à disposition.

Nous aimerions que le client reçoive un mail et/ou un SMS pour lui rappeler son rendez-vous, car il leur arrive régulièrement d'oublier.

Nous avons plusieurs véhicules de remplacement, dont un avec boîte automatique que nous proposons à nos clients. Il faut donc composer avec la disponibilité des ouvriers, du véhicule d'occasion et des pièces à livrer pour place un rendez-vous. Ce n'est pas chose facile quand c'est fait à la main.

Pour les sociétés, nous devons parfois remettre une offre, mais dans la majorité des cas, tout se fait verbalement.

Dès que le rendez-vous est confirmé, le préposé peut alors affecter le travail à un ouvrier.

Nous avons un petit stock de pièces pour les tâches les plus courantes (huiles, plaquettes de frein, joint, pneumatiques...) pour les marques les plus courantes.

Le préposé au rendez-vous prépare plusieurs documents au plus tard chaque veille de travail dans le casier des ouvriers avec une fiche de travail. Une fiche est aussi transmise au responsable du stock pour qu'il prépare les pièces et consommables nécessaires au travail à effectuer.

Le chef d'atelier lui transmet aussi les demandes de pièces en vue d'un travail à effectuer. C'est à la charge du responsable de stock de les commander. Nous essayons, pour diminuer les frais de port, de minimiser les livraisons.

Les pièces que nous stockons en permanence ont une quantité en stock minimum et maximum sur l'étiquette de leur emplacement dans le rayonnage. Y figure aussi le détail d'affectation aux travaux des pièces réservées.

Lorsque les pièces arrivent, le responsable du stock vérifie s'il s'agit de restockage ou d'un travail particulier. Dans tous cas, il place les pièces dans le rayonnage adéquat. Dans le deuxième cas, il inscrit le numéro du bon de travail sur la pièce (sur une étiquette collée sur la pièce ou sur un sac plastique dans lequel il place la pièce).

Il modifie la fiche de travail en indiquant les quantités de pièces disponibles pour le travail. Lorsque toutes les pièces sont livrées, il remet la fiche dans le bac du préposé au rendez-vous pour qu'il contacte le client pour prendre ou confirmer le rendez-vous.

Nous devons parfois faire une expertise au préalable pour évaluer le travail. Cette expertise est gratuite et effectuée par le chef d'atelier lui-même.

Des statistiques de rentabilité doivent pouvoir être tirées par type de tâches, par travailleur, en fonction du temps passé sur le travail.



**Travail prévu le : 22/12/2014****Véhicule**

Chassis n° : SALL365DG987HY6778

Marque : LAND ROVER

Cylindrée : 2.5TDI

Plaque : TYD300

Modèle : DEFENDER 110 SW

Carburant : DIESEL

**Propriétaire**

Nom : Paidau

Prénom : Victor

Tél : 0475123456, 081987654

Société : Tartempion SPRL

Adresse : Rue J. Calozet, 1

Localité : 5000 Namur

Créé par : Brad Pitt (21/11/2014)

Validé par : Georges Clooney (21/11/2014)

	Assigné	temps		Pièces	Dispo
1	JBA		Entretien 100 000km		
2		début fin	vidange moteur	huile SAE30 3l joint cuivre D22	ok ok
3		début fin	vidange ponts	huile SAE30 1l	17/12/14
4		début fin	vidange boîte	huile ABC 1,5l	ok
5		début fin	courroie transmission vérif		
6	LP	début fin	polish ou retouche aile av-droite		

**Remarques**

Clôturé atelier le :

Clôturé compta le :

## Partie véhicules d'occasion

Nous rachetons des véhicules aux particuliers et entreprises pour les revendre. La plupart du temps, nous sommes contactés par les propriétaires pour leur remettre une offre de rachat. Nous « tombons » aussi parfois sur des véhicules à revendre et c'est nous qui prenons alors contact avec le propriétaire.

Nous remplissons une fiche pour chaque voiture avec les différentes caractéristiques et les différentes options. Nous donnons aussi une cote sur 10 pour la mécanique, la carrosserie et une générale.

Nos véhicules devront aussi être visible sur internet avec une navigation par marque, prix... et par recherche.

Lorsque nous sommes sur la route pour visiter un véhicule à vendre, nous souhaiterions, pour jauger l'opportunité et valider le prix, pouvoir consulter différentes statistiques de vente selon des critères. Ceci nous permettrait de voir combien de véhicules de la même marque que le véhicule visité nous avons vendus, à quel prix et en combien de temps.

Nous souhaitons aussi, pour pouvoir négocier la vente d'un de nos véhicules, pour voir le prix de revient, donc y compris les frais que nous avons fait dessus (mécanique, carrosserie...).

Des statistiques de vente doivent pouvoir être tirées par marque, type, carburant, temps de vente... pour vérifier rentabilité/marge.

La fiche descriptive d'un véhicule qu'un acheteur a créée est envoyée au responsable occasions pour validation ou refus. Selon la réponse, l'acheteur achète le véhicule et valide la demande de transport.

Cette demande arrive chez le transporteur qui se charge d'aller récupérer le véhicule et le dépose dans le parking occasions. Il transfère la fiche du véhicule au responsable occasions qui va fixer le prix de départ, le prix minimum (pour la négociation), la garantie et les réparations à effectuer par notre garage. Un vendeur s'organise avec le garage en cas de réparation. Lorsque celle-ci sont effectuées, il imprime alors une fiche résumé pour l'afficher sous le pare-brise.

Quand le véhicule comporte des réparations, il est toujours en vente tant qu'il n'est pas envoyé au garage. Un acheteur peut donc toujours l'acheter en l'état. Dès qu'il part au garage, il est bloqué à la vente jusqu'à ce qu'il en revienne.

### Fiche descriptive d'un véhicule

Titre : \_\_\_\_\_

Km : \_\_\_\_\_ Km

Prix d'achat : \_\_\_\_\_ € - Prix de vente : \_\_\_\_\_ € - prix minimum : \_\_\_\_\_ €

TVA récupérable : O - N

Date 1re mise en circulation : \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Nombre propriétaires : \_\_

Cylindrée : \_\_ cm<sup>3</sup> - Cylindres : \_\_

Transmission : \_\_\_\_\_

Vitesses : \_\_

Poids à vide : \_\_\_\_\_ Kg

Carburant : ☐ diesel ☐ essence ☐ gaz ☐ hybride ☐ électrique ☐ autre : \_\_\_\_\_

Conso mixte : \_\_\_\_\_ l/100km - Conso urbain : \_\_\_\_\_ l/100km - Conso extra-urbain : \_\_\_\_\_ l/100km

portes : \_\_\_\_\_

Sièges : \_\_\_\_\_

Garantie : \_\_\_\_\_ mois

couleur : \_\_\_\_\_

Options :

Description :

Réparations :

## Groupe 3 - Infoprim

Infoprim est une entreprise de montage, location et maintenance de PC.

Leurs clients sont des PME, des écoles, le secteur public...

Ils assurent donc la prévente, le montage, l'installation et la maintenance des PC, des écrans et des imprimantes.

Il est primordial pour la bonne conduite de la maintenance que la fiche du matériel soit toujours à jour. La fiche est ouverte lors de la confirmation de la commande. Elle contient alors la configuration requise. Chaque intervention y est mentionnée, quand, qui et quoi. Tout comme les demandes d'intervention, les pannes et les remplacements de pièce y figurent aussi.

Les specs de la machine sont précisés en termes de caractéristique lors de l'étude. Les composants réellement installés y sont renseignés. Idem pour les remplacements de composants. Lorsqu'un problème survient, un gestionnaire client crée ticket. La demande d'intervention liée au matériel. Le responsable de la maintenance assigne alors la demande à la fiche de travail journalier d'un dépanneur.

Le dépanneur décrit son intervention et renvoie le ticket au responsable de maintenance.

Le ticket peut alors être fermé, réassigné...

## Groupe 4 - Gestion d'un magasin:

« Le Grand Bazar » est un magasin de type grande surface, vente au détail, où l'on vend de l'alimentaire (alcools, boissons, conserves, frais, boucherie/charcuterie, légume) et du non alimentaire (droguerie, bazar).

Nos caisses sont déjà équipées d'ordinateur « caisse enregistreuse » IBM.

Nous avons aussi un service « traiteur » qui réalise des plats préparés.

Nous achetons nos marchandises et consommables auprès de différents fournisseurs.

Pour l'instant, nous ne disposons d'aucune informatique mis à part les caisses enregistreuses reliées à un ordinateur qui nous permet de gérer les produits.

Nous souhaiterions informatiser notre chaîne d'achat/production/vente pour :

- mieux suivre les stocks : réception, vente, consommation dans la production, inventaire, réapprovisionnement « automatique » et planifié (en vue de promos)...
- améliorer la traçabilité des marchandises produites sur place : traçabilité de lot du fournisseur, travailleur...
- gérer le calendrier des promos hebdomadaires
- Gestion du pointage des travailleurs
- Gestion des cartes de fidélité (récompense sous forme de points selon le produit acheté)
- Proposer un achat en ligne avec un service livraison externe
- Pouvoir tirer des rapports de vente selon différents critères (temps, type de produits, fournisseurs...) afin de voir les résultats de vente en fonction de périodes, la corrélation entre les promos et ventes...

Les travailleurs affectés à la préparation reçoivent un document avec les plats à préparer au matin.

Cette liste est constituée en fonction d'une quantité minimale en stock par plats. Cette quantité minimale dépend dès la période (fêtes...) et des promos.

La date de péremption dépend du plat. Une vérification des dates est effectuée par le personnel et ces plats sont alors encodés dans le système comme périmé.

À la fermeture des caisses, nous imprimons un résumé des mouvements de marchandises aux caisses à partir du logiciel de gestion des caisses IBM. Nous souhaitons pouvoir encoder, pour chaque article, la quantité pointée aux caisses pour mettre à jour notre stock.

### Résumé des ventes du 1<sup>er</sup> sept 15 9h00 au 1<sup>er</sup> sept 15 à 19h30

CODE	LIBELLE	TYPE	QTE
000012	TIRL MORC DUR 1KG	VEN	17
000014	TIRL S2 FIN 1KG	VEN	25
000022	TIRL GLACE 1KG	VEN	3
	...		

Le responsable des ventes planifie les plats à préparer plusieurs semaines à l'avance. Il choisit ces plats dans un catalogue de recettes.

Il crée un ordre de préparation. Le chef traiteur prend cet ordre et le complète (liste des ingrédients, recette, remarques, date de production). Le gestionnaire de stock réserve les marchandises pour la date de production. Il complète l'info de disponibilité de stock pour chaque ingrédient.

Le responsable traiteur et le sales manager peuvent suivre l'évolution de la disponibilité des marchandises en consultant la fiche. Ils peuvent donc alors adapter les dates en fonction.

Au matin de la date de production, le cuisinier à qui le chef a attribué la préparation va chercher les ingrédients auprès du responsable de stock et prépare les plats.

Il met à jour l'ordre de préparation point de vue des quantités. Il peut ajouter une remarque.  
 Il crée des étiquettes à coller sur chaque plat avec le nom, la liste des ingrédients, la DLC, la date de production, le prix de vente.

### ORDRE DE PREPARATION DE PLAT N° 150901-004

Nom : Poulet Pékin

Quantité prévue : 40pces

Quantité produite :

Date de vente àpd: 15/09/2015

Prix de vente : 8,99€

Date de production : 14/09/2015

DLC : 6 jours

Ingrédients :

Art	Libellé	qté por	total	stock
123456	blanc de poulet 1kg	0,100gr	4	REAP 12/09/15
263763	Riz 1kg	0,200gr	8	OK
...	...	...	...	

Recette :

...

Remarque :

...

## Groupe 5 - Parc animalier

### Introduction

Le parc Pairi Daiza souhaite informatiser une partie de la gestion de son «parc». En particulier la gestion et le suivi des animaux.

Il y a quelque 400 animaux d'espèces différentes. Ces animaux sont pris en charge par une équipe composée d'un directeur animalier, de plusieurs vétérinaires, d'un pharmacien et de soigneurs seniors et juniors. Leur tâche est plus compliquée qu'il pourrait y paraître. En effet, la gestion des animaux demande du courage avec certains animaux parfois dangereux et de l'attention pour détecter un problème chez un animal, ne fût-ce que par une position ou un comportement.

Nous appelons soins toute action envers les animaux. Ça va du nourrissage à l'opération.

Tous les documents sont gérés manuellement le plus souvent sur des fiches préimprimées. Il y a un dossier par animal contenant les 60 dernières fiches de travail pour pouvoir consulter les soins précédents.

Des fiches sont créées à l'avance quand c'est nécessaire. Par exemple pour un soin qu'il faudra faire dans deux semaines, un mois...

Les fiches sont créées par le vétérinaire sur base de la fiche d'identité de l'animal et des derniers soins.

Nous souhaiterions que tout ceci se trouve sur un support informatique.

### Soins de base

Les soigneurs juniors agissent sous l'autorité des seniors. La première tâche des soigneurs seniors et juniors est d'apporter la nourriture aux animaux. Pour cela, ils ont, pour chaque animal, par jour, une fiche avec le type de nourriture, la quantité et l'heure à laquelle ils doivent lui donner. Sur cette fiche figurent aussi les médicaments qu'ils doivent donner et les soins à prodiguer (soins à l'animal et son environnement). Les soigneurs cochent les tâches qu'ils ont effectuées. Si certaines tâches n'ont pas pu être faites, ils doivent en donner la raison.

Ils peuvent aussi mentionner leurs remarques.

Ils notent, pour chaque soin, l'heure de début et de fin à côté du soin.

### Soins avancés

Les soins avancés sont réalisés par les vétérinaires après ou avant le passage des soigneurs. Sur les fiches journalières, une partie des soins leur est d'ailleurs réservée. Pour ces soins, les soigneurs ont peut-être déjà préparé une partie du travail, comme apporter des outils ou du matériel...

### Généralités sur les soins

Au début des soins d'un animal, le personnel doit vérifier l'identité de l'animal (puce). Idem, lorsqu'il y a un médicament à administrer, il faut vérifier que l'identité de l'animal figurant sur le médicament correspond bien à l'animal en cours de soin.

Nous souhaiterions que la solution finale permette de vérifier l'identité de l'animal par rapport à la fiche en cours par un moyen technique, au début et à la fin des soins. De ce fait, le directeur animalier pourra consulter des tableaux de bord statistiques sur la durée des soins, entre les soins, par personne, par animal... De même, avant d'administrer un médicament à l'animal, le soigneur devra scanner le code se trouvant sur le médicament. Le système pourra ainsi valider que les médicaments soient bien pour l'animal en cours de soin et pour la date actuelle et retiendra, après validation du personnel, que le médicament a été administré.

### Préparation des médicaments et des préparations médicamenteuses

Nous avons une pharmacie dans la société. Le pharmacien et ses assistants préparent des médicaments et les préparations médicamenteuses en fonction de ce qui est planifié sur les fiches préparées par les vétérinaires. Sur chaque préparation une étiquette est collée reprenant le contenu de la préparation, le nom du préparateur, la date, le matricule de l'animal, la remarque éventuelle du vétérinaire.

Le pharmacien attribue les préparations à ses assistants. Le pharmacien vérifie les préparations des assistants.

### **Préparation des soins**

Les vétérinaires préparent ces fiches et les corrigent si nécessaire. Ils y font mention des soins ponctuels et récurrents. Les soins récurrents sont, entre autres, le nourrissage (types et quantités de nourriture), les soins (brosser, laver l'animal, l'enclos, gratter les pattes...). Une aide à la planification doit être fournie afin d'éviter la répétition de l'encodage et les erreurs.

Des soins libres doivent être possibles pour les cas spéciaux ne faisant pas partie de la nomenclature.

Les tâches peuvent être forcées pour être réalisées par un autre « grade » que celui prévu. Les médicaments et les préparations médicamenteuses sont mentionnés dans le soin.

Voici, ci-après, des exemples de documents. Ils ont été réécrits pour être plus lisibles que leur version manuscrite.

**FICHE DE TRAVAIL JOURNALIERE**

Date des soins : 23 déc 2012

Soigneur : Dexter Morgan

Vétérinaire : Thomas Magnum

**Animal #12345**

Espèce : Éléphant

Race : Éléphant d'Afrique

Poids au 15/12/2012 : 5700kg

**Remarques de la visite précédente**

N°	Description	Vét	Vu

**Soins de base**

## 1.alimentation

1.1.Fourrage XYZ, 40gr/kg soit 228kg

1.2.Mélange fruits/feuilles 10gr soit 57kg

## 2.divers

2.1.vérification plante des pattes

## 3.médicament

3.1.Prépa #23564782 (ord #52648953) *R/ augment[...]*3.2.Prépa #23564783 (ord #52648953) *R/ Gaviscon[...]*

## 4.

**Soins avancés**

## 1.soins

1.1.plaie patte arrière gauche

## 2.médicament

2.1.Prépa #23564784 (ord #52648953) *R/ Anti-TIC***Remarques de la visite**

N°	Description	Vét	Vu



**ORDONNANCE #52648953**

Délivrée par *Thomas Magnum* le 21 déc 2012

Animal #12345 / *Éléphant* / *Éléphant Afrique* / 5700kg (15/12/2012)

R/ augmentin  
dt 20c x 20mg  
S/ 1c/j

R/ Gaviscon  
dt flacon 2,5L  
S/ 100ml/j avant le repas

R/ Anti-TIC  
1x ampoule  
S/

**Préparation #23564783**

Préparé par *Arnold Schwarzenegger* le 21 déc 2012

Ord #52648953 par *Thomas Magnum* le 21 déc 2012

Animal #12345 / *Éléphant* / *Éléphant Afrique* / 5700kg (15/12/2012)

R/ Gaviscon  
dt flacon 2,5L  
S/ 100ml/j avant le repas

**Préparation #23564782**

Préparé par *Arnold Schwarzenegger* le 21 déc 2012

Ord #52648953 par *Thomas Magnum* le 21 déc 2012

Animal #12345 / *Éléphant* / *Éléphant Afrique* / 5700kg (15/12/2012)

R/ augmentin  
dt 20c x 20mg  
S/ 1c/j

**Préparation #23564784**

Préparé par *Arnold Schwarzenegger* le 21 déc 2012

Ord #52648953 par *Thomas Magnum* le 21 déc 2012

Animal #12345 / *Éléphant* / *Éléphant Afrique* / 5700kg (15/12/2012)

*R/ Anti-TIC*

*1x ampoule*

*S/*

## Groupe 6 - Location de vélo

La société «Libiavelo» met des vélos à la disposition du public pour la location. Il y a 17 stations réparties dans la ville. Les clients peuvent prendre où déposer (rendre) un vélo dans chacune de ces stations.

Ils doivent s'inscrire pour pouvoir louer un vélo. L'inscription peut être faite pour un individu ou pour la famille entière (personne résidant sous le même toit) et ils reçoivent une carte par membre de la famille. Elles sont nominatives, mais nous ne tenons compte que du numéro de client. Pour cette inscription familiale, une composition de ménage de l'administration communale est nécessaire et est à renouveler chaque année. Il y a une période de tolérance de 3 mois au-delà de la date anniversaire. À chaque location/restitution au-delà de l'année, le préposé signale au client ce fait.

Une inscription personnelle peut être transformée en familiale aux mêmes conditions qu'un nouvel abonnement.

À chaque nouvel abonnement, une caution de 50€ est demandée. Un reçu est donné au client. Elle est restituée lorsque le client résilie son abonnement.

La demande d'inscription est transmise au responsable inscription qui la valide/invalidé. Dans le cas d'une invalidation, un courrier circonstancié est envoyé au client. Dans le cas d'une validation, la secrétaire imprime la(les) carte(s), les plastifie et les expédie par courrier au client.

En cas de non-reconduction, une nouvelle inscription est nécessaire. Elle n'est en aucun cas pénalisante.

Lorsque le client a payé entièrement le montant et l'acompte par la banque (seul et unique moyen de paiement), le responsable financier valide l'inscription et les cartes peuvent alors être générées.

Un ordre de transport normal est émis automatiquement lorsque le nombre de vélos dans une station est hors limite haute ou basse de cette station. Le préposé remplit le formulaire et le fax au responsable logistique. Ces ordres de transport sont rassemblés en un bon de livraison qui reprend les déplacements de vélo à effectuer chaque jour au soir entre le dépôt principal et les stations de location par le livreur.

Un ordre de transport exceptionnel est émis quand le nombre de vélos d'une station atteint les limites extrêmes d'une station. Il est pris en charge au plus vite.

Si, lors de la reprise d'un vélo, le préposé remarque qu'une réparation est nécessaire, il remplit un formulaire d'ordre de réparation. Cet ordre est transmis par fax au chef d'atelier qui sur base de la demande et de l'historique du vélo, complète et confirme l'ordre de réparation. Un ordre de transport à l'atelier est alors faxé au responsable logistique par le chef d'atelier pour ramener le vélo en réparation. Il fera partie du transport journalier.

Lors de l'arrivée de vélos, le responsable complète sa partie dans l'ordre de réparation et assigne les travaux à un réparateur de l'atelier. Il effectuera la(les) réparation(s) figurant sur l'ordre de réparation et y indique ses remarques. Le chef d'atelier clôture l'ordre de réparation et émet un ordre de transport à la fin des réparations pour renvoyer le vélo dans une station de son choix. S'il est déclassé, le responsable renseigne le vélo comme tel et il est jeté.

Nous souhaiterions informatiser toute la chaîne et ne plus avoir besoin de documents papier.

**CARTE D'INSCRIPTION**

Date :

**Titulaire**

Nom :

Prénom :

Rue :

N°:

Code postal :

Localité :

N° national :

Date de naissance :

Tél :

GSM :

**Autres membres de la famille**

Nom	Prénom	date de naissance	N° national/N.A.

**Liste des renouvellements (date + signature)**

Du	Au	En ordre (RI)	Payé (RF)	Envoyé (Sec)

**DEMANDE D'INSCRIPTION**

A renvoyer immédiatement par fax au 081/123456

Date :

**Titulaire**

Nom :

Prénom :

Rue :

N°:

Code postal :

Localité :

N° national :

Date de naissance :

Tél :

GSM :

**Autres membres de la famille**

Nom	Prénom	date de naissance	N° national/N.A.

Auteur (nom + signature) :

**Ordre de transport**

Urgent :

Station émettrice :

Station d'origine (vide = émettrice) :

Station destination (vide = émettrice) :

N° de vélo :

**Ordre de réparation**

Station émettrice :

N° de vélo :

Description du problème / des dégâts :

**Fiche de réparation**

N° vélo :

Date :

Station émettrice OR :

Ordre de travail :

Remarques (date + nom + signature) :

Réparation finie le :

Déclassé :

Vérifié par (nom + signature):

## Groupe 7 - Gestion d'un brasseur

### Gestion du stock

En fonction de différents facteurs, le gestionnaire de stock commande des marchandises aux fournisseurs. Le but du gestionnaire de stock est de prévoir l'approvisionnement nécessaire pour répondre à la demande.

Il se base pour cela sur la quantité minimum et de réassort pour chaque produit. Mais il doit aussi faire du prévisionnel, c'est-à-dire tenir compte des commandes effectives, des délais de livraison, des événements à venir (fête estudiantine, fêtes de Wallonie, ...). Le manager calcule l'image de stock à la date souhaitée et génère la commande de réassort. Commande qui doit être validée par le manager.

Il gère aussi le retour des vidanges au fournisseur en générant un bon de retour à destination du fournisseur. Lors d'un retour de vidange fournisseur, un bon de remboursement est créé pour la comptabilité qui lui permettra de valider le remboursement du fournisseur.

Pour la réception de marchandise, il vérifie ce qui est livré en termes de quantité et de conformité. Il entre alors les marchandises dans le stock et crée une facture à recevoir pour la comptabilité. Cette dernière l'utilisera pour valider la facture ultérieure du fournisseur.

Il est responsable des articles dans le stock et de leur structure. En effet, malgré qu'on ne gère pas de vrac, nous recevons les marchandises dans des unités différentes de celles de vente (une palette entre et une bouteille sort).

### Gestion des ventes comptoir

Les clients peuvent venir acheter des marchandises au drive-in. Il prend les marchandises dont il a besoin et le préposé les pointe dans la facture. En fonction du client, le paiement peut être au comptant ou par virement ultérieur. C'est le gestionnaire de client qui décide du statut du client et de sa limite de crédit.

### Gestion des commandes

Les clients peuvent aussi passer commande de marchandises pour une date précise. Ils peuvent payer une partie ou la totalité, un acompte est obligatoire, sauf pour certains clients.

S'il faut livrer les marchandises, un coût est calculé sur base de zone. Une réduction est accordée à certains clients.

Une réduction globale est aussi possible en fonction du grade du client.

Lorsqu'un acompte est obligatoire la commande ne passe à la préparation que quand il a été payé. Sinon, elle passe directement à la préparation.

La veille de la livraison, le préparateur de commande, prépare la commande dans un camion. Si un produit est manquant ou est en moindre quantité, il indique la nouvelle quantité à côté de la quantité commandée. Le matin, livreur livre la commande et valide, sur le bon de livraison, les marchandises et la quantité de chaque produit déposé chez le client. Quand il a fini sa tournée, il transmet le bon de livraison au gestionnaire de stock qui adapte les quantités livrées sur le bon de commande, car ce sont ces quantités qui sont utilisées par le comptable pour émettre la facture. Si le client ne paie pas dans les deux semaines, un rappel est envoyé. Après deux rappels, la facture est transmise à une société de recouvrement et n'est donc plus en charge du comptable.

### Gestion des retours

Les marchandises non entamées peuvent être rapportées et sont reprises au prix de vente. Une note de crédit est établie et est soit remboursée tout de suite en liquide, soit par compte bancaire. Dans ce dernier cas, la note de crédit n'est pas acquittée par le client, et la comptabilité effectue le remboursement. Le système vérifie alors si on a le numéro de compte du client dans sa fiche.

Brasserie Namuroise  
Rue des Brasseurs, 10  
5000 NAMUR

Client C001257  
Tartempion Georges  
Avenue des Ouin-Ouin, 12  
5170 Bois-de-Villers  
TVA : N-A

### Vente comptoir

Date : 07 octobre 2012  
Document n° FV121007-0001  
Échéance : comptant

Article	Qté	P.U.	%	TV A	TOTAL
Jupiler 24x25cl + casier	7	€10.05		21	€70.35
Coca-cola verre 1L	4	€1.59		6	€6.36
Whisky Nikka taketsuru 12y	1	€43.99		21	€43.99

Cod e	montant	TVA
6	€6.36	€0.38
21	€114.34	€24.01
Total HTVA	€120.07	
TVA	€24.39	
<b>Total TTC</b>	<b>€144.46</b>	

Consigne	Qté	P.U.	valeur
Jupiler bouteille 25cl	168.00	€0.100	€16.80
Jupiler casier 25cl	7.00	€4.000	€28.00
Coca-cola bout 1L	4.00	€0.300	€1.20



Brasserie Namuroise  
Rue des Brasseurs, 10  
5000 NAMUR

Client C001257  
Tartempion Georges  
Avenue des Ouin-Ouin, 12  
5170 Bois-de-Villers  
TVA : N-A

### Retour vidange

Date : 10 octobre 2012  
Document n° RV121010-0024

Article				Qté	P.U.	TVA	TOTAL
Jupiler bouteille 25cl				168.00	€0.08	21	€13.88
Jupiler casier 25cl				7.00	€3.31	21	€23.14
Coca-cola bout 1L				4.00	€0.28	6	€1.13
Code	taux	montant	TVA				
6	6%	€1.13	€0.07				
21	21%	€37.04	€7.78				
Total HTVA		€38.16					
TVA		€7.84					
Total TTC		€46.00					

Brasserie Namuroise  
Rue des Brasseurs, 10  
5000 NAMUR

Client C001258  
Bisounours Léon  
Rue des Clampin, 33  
6000 Charleroi  
TVA : BE0123.456.789

### Offre de prix

Date : 07 octobre 2012  
Document n° OP121007-0007  
Validité : 15 jours  
Échéance : 30 jours

Article	Qté	P.U.	%	TV A	TOTAL
Jupiler 24x25cl + casier	7	€10.05	10	21	€63.32
Coca-cola verre 1L	4	€1.59		6	€6.36
Whisky Nikka taketsuru 12y	1	€43.99		21	€43.99

Cod e	taux	montant	TVA
6	6%	€6.36	€0.38
21	21%	€107.31	€22.54

Total HTVA	€113.67
TVA	€22.92
<b>Total TTC</b>	<b>€136.59</b>

Consigne	Qté	P.U.	valeur
Jupiler bouteille 25cl	168.00	€0.100	€16.80
Jupiler casier 25cl	7.00	€4.000	€28.00
Coca-cola bout 1L	4.00	€0.300	€1.20

## Groupe 8 - Unité Scouts :

### Introduction

Notre groupe d'unités scouts souhaite informatiser sa gestion. Nous avons 400 scouts répartis dans huit unités. Nous devons gérer leurs données ainsi que les demandes diverses (budgets, achats, assurances...).

### Inscriptions

Nous devons pouvoir gérer les inscriptions/désinscriptions faites par le responsable d'unité. Ces inscriptions sont ensuite traitées par le groupe. Dans un premier temps, l'inscription est faite par fax au niveau de la Fédération des Scouts Baden-Powell de Belgique. Ensuite, une demande est envoyée à l'assurance pour ce nouvel inscrit. Il s'agit d'une assurance provisoire. Elle sera définitive quand l'inscrit, ou son responsable s'il a moins de 18 ans, aura payé l'entièreté de son dû. En effet, nous lui envoyons une invitation à payer pour les frais de dossier, d'assurance et de fonctionnement.

Quand le paiement est complet, une confirmation est envoyée à l'assurance, à la fédération et à l'inscrit (ou son responsable). La fédération nous fait parvenir une confirmation que sa carte de membre lui a été envoyée.

Nous avons pour l'instant un dossier par membre/aspirant qui transite d'une personne à l'autre pour être complété.

Nous devons bien évidemment avoir une trace de toutes les opérations et nous devons pouvoir déterminer ce qui a déjà été fait et ce qui est à faire.

Le secrétaire et le responsable de groupe doivent avoir un tableau de bord lui permettant de voir ce qu'il faut faire et pour qui.

Lorsque l'inscription est complète, un colis de bienvenue est préparé et transmis au responsable d'unité dont il fait partie.

### Gestion des demandes diverses

À chaque début d'année (en septembre), un budget est alloué à chaque unité, en fonction du nombre de membres. Ce budget est divisé en trois. Le budget « quotidien » est une somme d'argent mise à disposition de chaque responsable d'unité pour de petites dépenses (boissons occasionnelles, petit matériel...). Cet argent est sur un compte et le responsable a une carte. À chaque utilisation, il doit justifier la dépense. Les extraits de compte et les justificatifs sont gérés par le trésorier du groupe. Le budget « fonctionnement », plus important, est un budget mis à la disposition de l'unité pour des achats plus conséquents, pour des camps... C'est le trésorier du groupe qui paie les demandes introduites par le responsable. Et, enfin, le budget « exceptionnel » qui, comme son nom l'indique, doit être utilisé qu'en extrême urgence. Par exemple le rachat de matériel détruit accidentellement lors d'un camp. L'utilisation de ce budget est soumise à l'approbation du responsable de groupe.

Ici aussi, un tableau de bord permet de voir les différents budgets.

**Préinscription Fédération des Scouts Baden-Powell de Belgique****Demandeur: NAMUR MEUSE / 9e unité de Wierde***Candidat*

Nom:	Prénom:	Sexe:	Date nais:
Rue:		N°:	
CP:	Localité:		
Tél(s):			

*Responsable (pour les mineurs)*

Nom:	Prénom:	Sexe:	Date nais:
Rue:		N°:	
CP:	Localité:		
Tél(s):			

Fait le	par RG	Faxé le	par
Confirmé par la Fédération le			

**Préassurance Fédération des Scouts Baden-Powell de Belgique****Demandeur: NAMUR MEUSE / 9e unité de Wierde***Assuré*

Nom:	Prénom:	Sexe:	Date nais:
Rue:		N°:	
CP:	Localité:		

*Responsable (pour les mineurs)*

Nom:	Prénom:	Sexe:	Date nais:
Rue:		N°:	
CP:	Localité:		

Fiche médicale reçue:	Faxé le	par
Confirmation reçue le		

**Invitation à payer pour l'inscription à l'unité Scout NAMUR MEUSE / 9e unité de Wierde**

Date :

*Candidat*

Nom:

Prénom:

Sexe:

Date nais:

Rue:

N°:

CP:

Localité:

*Responsable (pour les mineurs)*

Nom:

Prénom:

Sexe:

Date nais:

Rue:

N°:

CP:

Localité:

Montant: €

Compte : BE

Titulaire: NAMUR MEUSE

Communication: 2013-2014 - NOM PRÉNOM

**Demande d'inscription pour l'unité :***Candidat*

Nom:

Prénom:

Sexe:

Date nais:

Rue:

N°:

CP:

Localité:

Tél(s):

*Responsable (pour les mineurs)*

Nom:

Prénom:

Sexe:

Date nais:

Rue:

N°:

CP:

Localité:

Tél(s):

Fiche médical reçue:

Autorisation parentale reçue:

Fait le par RU (+ signature):

Montants reçus (date+montant) :

En ordre de paiement:

**Confirmation inscription Fédération des Scouts Baden-Powell de Belgique****Demandeur: NAMUR MEUSE / 9e unité de Wierde***Candidat*

Nom:	Prénom:	Sexe:	Date nais:
Rue:		N°:	
CP:	Localité:		
Tél(s):			

Fait le \_\_\_\_\_ par RG  
 Confirmé par la Fédération le \_\_\_\_\_

Faxé le \_\_\_\_\_ par \_\_\_\_\_

**Confirmation d'inscription Fédération des Scouts Baden-Powell de Belgique****NAMUR MEUSE / 9e unité de Wierde**

*NOM PRÉNOM  
 RUE N°  
 CP LOCALITÉ*

Madame, Monsieur,

Nous confirmons l'inscription de NOM PRÉNOM. Vous trouverez ci-joint sa carte de membre

**Confirmation d'assurance Fédération des Scouts Baden-Powell de Belgique****Demandeur: NAMUR MEUSE / 9e unité de Wierde***Assuré*

Nom:	Prénom:	Sexe:	Date nais:
Rue:		N°:	
CP:	Localité:		

Faxé le \_\_\_\_\_ par \_\_\_\_\_  
 Confirmation reçue le \_\_\_\_\_

## Groupe 9 - Transporteur

La société FastForward est spécialisée dans le transport de colis. Elle possède 32 véhicules de différents formats. Nous prenons en charge le ramassage et l'expédition de 1250 colis en moyenne par jour !

### Gestion des demandes de transport

#### Réception de la demande

Lorsque le client prend contact avec nous pour l'envoi d'un colis, l'opérateur crée une demande de transport avec les différentes données nécessaires à l'expédition. Les données de l'expéditeur, les données du destinataire et les données du(des) colis.

Il cherche l'expéditeur dans les fiches, s'il n'existe pas, il complète une nouvelle fiche et la transmet au gestionnaire de client. Le coût du transport et les conditions de paiement dépendent du profil de l'expéditeur. Le prix dépend aussi des dimensions, du poids des colis et de la distance.

#### Demande de transport

##### Expéditeur

Nom: Prénom:  
Rue: N°:  
CP: Localité:  
TVA: N°:

##### Enlèvement

Rue: N°:  
CP: Localité:

##### Destinataire

Rue: N°:  
CP: Localité:

##### Colis

dim	poids	€

Prix:

Conditions :

Paiement reçu:

Validé le par

Un tableau avec le tarif est à disposition de l'opérateur.

Le grade du client est géré par un sales manager, l'opérateur ne peut agir sur ce grade.

**Fiche client**

Nom:	Prénom:	Validé le	par
Rue:	N°:		
CP:	Localité:		
TVA:	N°:		
Grade :	Attribué le	par	
Grade :	Attribué le	par	

**Réception du paiement et validation du transport**

Selon le profil du client, un paiement peut être exigé pour valider la commande. Lorsque le paiement est reçu, le responsable financier valide la demande de transport et la transmet au planificateur. L'ordre d'envoi est validé.

**Préparation et envoi de l'étiquette d'expédition**

A la validation de la demande de transport, le planificateur rédige les étiquettes d'expédition. Elles doivent être apposées sur les colis par le client.

**Étiquette de colis**

Colis n° sur

n° exp :

Dim: Poids:

<i>Expéditeur</i> (n° client) Nom Prénom Rue N° CP Localité	<i>Destinataire</i> Nom Prénom Rue N° CP Localité
---	--

Quand l'expéditeur ne dépose pas le(s) colis dans un de nos dépôts, un ordre d'enlèvement est rédigé par le planificateur pour rapporter le(s) colis dans un dépôt.



**Ordre d'enlèvement***Expéditeur*

Nom:                      Prénom:  
 Rue:                      N°:  
 CP:                      Localité:  
 TVA:                      N°:

*Enlèvement*

Rue:                      N°:  
 CP:                      Localité:

*Dépôt de destination*

Rue:                      N°:  
 CP:                      Localité:

*Colis*

dim	poids	€

**Élaboration des feuilles routes et de chargement**

Les colis sont rassemblés par le gestionnaire de transport par véhicule. Le choix du véhicule est fait par le manager selon les destinations de livraison et d'enlèvement, les encombrements/poids des colis afin d'optimiser les déplacements et de respecter les caractéristiques des véhicules.

Une feuille de route est alors rédigée pour les chauffeurs, une feuille de préparation pour les préparateurs de camion, les bons d'enlèvement (deux exemplaires) et les bons de livraison (deux exemplaires)

**Préparation des camions**

Les préparateurs, sur base des feuilles de chargement, préparent les camions.

**Transport****Enlèvement colis chez le fournisseur**

Sur base des bons d'enlèvement générés lors de l'élaboration des feuilles de route, le chauffeur prend possession des colis. Il contrôle s'ils répondent aux normes de la société. Il doit évidemment justifier le refus éventuel.

Les colis enlevés sont déposés au dispatch en fin de tournée.

**Livraison des colis chez le client**

Le chauffeur dépose les colis chez le client.

Un des bons est signé par le destinataire pour réception du colis. Dans le cas d'une livraison contre remboursement, le montant dû est indiqué sur les bons. Le livreur ne donne pas les colis si le montant n'est pas payé.

Dans le cas où le client ne paie pas, le chauffeur garde les colis, il indique que le colis est non payé et le planificateur rédige un transport de retour à l'expéditeur. C'est alors considéré comme une livraison normale.

Idem pour le refus de colis de la part du client (abîmé, non conforme...). Ce refus est consigné et les colis sont retournés chez le fournisseur. Le refus peut porter sur un ou plusieurs colis de la livraison.

Dans le cas où le client n'est pas présent, une fiche de dépôt prérédigée est placée dans sa boîte aux lettres avec le lieu où le colis est déposé. Ceci ne concerne pas les livraisons contre remboursement.

**Suivi du colis**

Le suivi du colis permet de voir en temps réel la progression du transport. Dans l'exemple suivant, avec un enlèvement.

## Groupe 10 - École de musique

### L'inscription

L'inscription d'un élève se fait au secrétariat de l'Académie. Ses coordonnées sont prises et une copie de son bulletin est faite, sauf pour les cours d'initiation et pour la première.

S'il s'agit d'un élève déjà présent l'année précédente, ses données sont mises à jour si nécessaire et une copie du bulletin est déjà à l'Académie.

L'élève s'inscrit pour les cours qu'il souhaite. Pour les cours d'instrument, le solfège est obligatoire. Le directeur passe en revue les inscriptions, il les valide une par une, dans les années de solfège et d'instrument(s) en fonction du bulletin de l'élève.

Il organise les classes par professeur et par niveau et répartit les élèves. Nous ne devons pas générer d'horaire automatiquement, mais des listes par niveau et discipline sont nécessaires pour l'aider dans sa tâche.

### Présence des élèves au cours

La présence au cours est obligatoire. Les professeurs relèvent les présences et les encodent dans le système. La secrétaire encode de son côté les certificats rendus. Le directeur peut vérifier les jours d'absence des élèves et voir les élèves en dépassement. Il peut imprimer un rapport des jours d'absence à transmettre à l'élève et à son représentant légal.

### Organisation des stages

Des stages sont organisés pendant l'année. Chaque stage est organisé par l'académie. Nous ne souhaitons informatiser que le suivi des inscriptions. Les stages sont divisés en plusieurs groupes en fonction de l'âge. Le nombre de places par groupe est limité. Les élèves qui s'inscrivent reçoivent un bulletin de paiement bancaire. Quand le paiement total est reçu par l'économe, l'inscription est validée. La liste des inscrits par stages et groupe doit être disponible en permanence. Le nombre d'inscriptions validées pour un groupe ne doit pas dépasser le nombre maximum d'inscriptions pour ce même groupe.

## Groupe 11 – Bodyshop compare

### Description

A l'instar des comparateurs de voyages, hôtels... nous souhaiterions développer une application pour mettre en relation les propriétaires de véhicules et les carrossiers.

Nous souhaitons proposer au conducteur une comparaison de trois offres de différentes carrosseries. Le propriétaire pourrait alors choisir l'offre qui lui convient le mieux et prendre rendez-vous avec ce garage pour faire faire les réparations.

### Fonctionnement actuel

Le conducteur qui nous contacte par téléphone, nous donne son nom, prénom et adresse. La personne à l'accueil remplit un formulaire et recherche son numéro dans la liste des clients. Elle l'y ajoute en tant que prospect s'il ne l'y trouve pas, elle adapte ses coordonnées s'il existe déjà. Elle remplit un formulaire avec les coordonnées et le type de véhicule (moto, voiture, camionnette, camion ou tracteur de remorque). Le dessin de l'éclaté de carrosserie et la liste des zones d'impacts fournis dépend du type de véhicule.

Une fiche de demande est ajoutée à la liste des demandes à recevoir. Ceci nous permet de relancer téléphoniquement le client après une semaine sans réponse de sa part. En cas d'abandon, une raison est demandée au client et renseignée sur la fiche d'attente. Les managers du marketing les parcourent pour ajuster la communication et les services si nécessaire. En cas de non-abandon, si nous n'avons encore rien reçu et s'il l'autorise, nous le recontactons la semaine suivante.

Le conducteur remplit ce formulaire et nous envoie les caractéristiques de leur voiture, une description des dégâts éventuelle et des photos de ceux-ci. Il coche les zones de dégâts sur l'éclaté fourni.

Un de nos experts prend en charge cette demande. Il la valide ou la refuse. En cas de refus, elle est renvoyée au client avec une explication de ce qui ne va pas, de ce qui doit être précisé avec un nouveau formulaire vierge en cas de besoin. Une copie est gardée pour le suivi. S'il s'agit d'une chose simple, l'expert peut régler ça par téléphone et adapter la demande. Nous gardons alors la demande originale, la demande modifiée et une note explicative des modifications faites par l'expert. La demande modifiée est envoyée au client pour information.

Lorsque l'expert a validé la demande, un chargé de relation carrosserie envoie la demande (anonymement) aux carrosseries qui se trouvent dans un rayon de 10km du lieu où se trouve la voiture.

Les réponses des carrossiers sont analysées une par une par un expert dans l'ordre de réponse. Soit elle est validée et retenue, soit elle est refusée, alors une réponse circonstanciée lui est renvoyée. Il peut alors soumettre une nouvelle offre qui rentre à nouveau dans le cycle de validation.

Dès que nous avons validé trois offres, nous n'en acceptons plus et nous les soumettons au client. Le prix est inchangé car le garagiste connaît la commission que nous prenons sur le job. Elle est déterminée contractuellement mais peut être changée job par job.

Quand le travail est clôturé, une facture est envoyée au garage pour le règlement de la commission. La facturation des travaux est réglée entre le garage et le client.

Dans sa demande, le client peut demander des services supplémentaires comme un remplacement, un collect and return, un carwash, un nettoyage intérieur... Le garagiste peut y répondre en spécifiant un montant et même en proposer d'autres. Le client décidera, in fine, ce qu'il choisit parmi ces options.

Si nous n'avons pas de réponse dans la semaine par rapport aux trois offres envoyées, nous recontactons le client et nous attendons une semaine de plus. Après le deuxième rappel, les offres sont abandonnées. Les garages et le client sont prévenus.

Quand le client choisit une offre, les autres sont marquées comme refusées. Le client choisit et nous transmet une date à partir de la date donnée par le garage. Nous lui confirmons la réception de cette date en lui transmettant les coordonnées du garage car les propositions sont anonymes.

## Fiche client

☒ Prospect

N° Client : 123456

Titre : M

Prénom : Arnold

Nom : Schwarzenegger

Adresse :

Boulevard Hollywood

Téls : .+32 475 123 456

7012

Flénu

Suivi des modifications

OPÉ	DATE	REMARQUE	QUI	SIGNATURE
Créa	20/08/18		MAN	

## Demande client

N° Client : 123456

Titre : M

Prénom : Arnold

Nom : Schwarzenegger

Adresse :

Mulholand Drive

Téls : .+32 475 123 456

7012

Flénu

## Véhicule

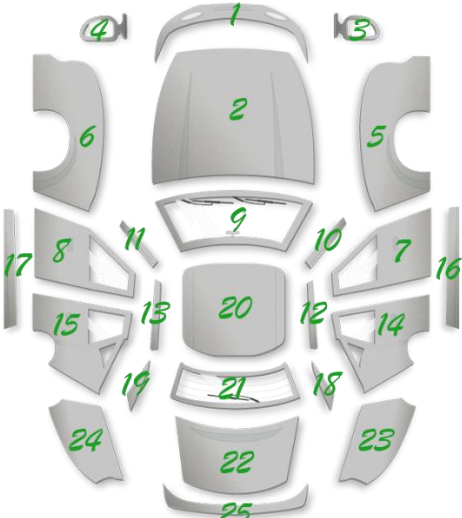
Marque : Fiat

Modèle : 500

Année : 1957

VIN : F0RCA1TAL1A

## Dommmages

	N°	Remarque	N° photo

## Options

- ☐ voiture remplacement
- ☐ collect & return
- ☐ carwash

☐ nettoyage intérieur☐ ...

## Suivi des modifications

OPÉ	DATE	REMARQUE	QUI	SIGNATURE
Créa	20/08/18-10:02		MAN	
Call 1	27/08/18-09:23	Oubli. Il l'envoie demain	JBA	
Réçu DC	29/08/18-08:47			
Validé	29/08/18-09:03		AAN	

---