*(Dʼaprès une épreuve du concours administratif de recrutement de personnels civils des armées)*

L’établissement R.E.M. (Réparation Electro-ménager) est chargé de la maintenance de matériels électro-ménagers de haut de gamme. L’augmentation de sa clientèle a entraîné une hausse non négligeable du volume des tâches administratives et de gestion (accueil, enregistrement des matériels à réparer, facturation, distribution de travail) ,ainsi que du nombre de documents et courriers établis (factures, avis de mise à disposition,...).

Outre le directeur, le personnel de l’établissement se compose de deux secrétaires et de quinze techniciens dont cinq sont chefs d’ateliers.

**Fonctions de l’établissement**

1. **Réception des matériels à réparer**

Lorsqu’un particulier ou une société se présente avec un matériel ou plusieurs en panne, le secrétariat enregistre :

* les coordonnées du client (nom, adresse, n° de téléphone).
* les caractéristiques du matériel (type, marque, modèle, n° de série).
* les symptômes de panne.
* des éléments de gestion (date dépôt,...).

Un accusé de réception du matériel, établi à partir de ces informations, est remis au client.

1. **Réparation du matériel**

Trois documents sont créés :

* une fiche de travail, destinée au chef d’atelier, remise avec le matériel concerné. Chaque atelier est

spécialisé dans certains types de matériels, et chaque type de matériel n’est traité que par un seul atelier. Le chef d’atelier organise la répartition du travail au niveau de son atelier.

* une fiche récapitulative, établie tous les matins à 9 heures, indique pour chaque atelier tous les matériels à réparer, dans l’ordre chronologique de leur réception.
* une étiquette, identifiant le matériel, est collée sur ce matériel.

La réparation effectuée, le chef d’atelier reprend la fiche de travail, et y inscrit les renseignements suivants :

* Date de fin de réparation.
* Détail des pièces fournies.
* Temps de main-dʼoeuvre.
* Réparation effectuée (commentaire).

La fiche est ensuite transmise au secrétariat et le matériel entreposé en vue de sa remise au client.

1. **Facturation**

Dès réception de la fiche de travail, le secrétariat adresse au client un avis de mise à disposition de son matériel et établit une facture qui lui sera remise lors de sa venue. Il existe deux tarifs horaires suivant le type des pièces utilisées pour la réparation.

**Travail demandé**

* Réaliser le Modèle Conceptuel de Données
* Réaliser le Modèle Logique de Données