

- Quels sont les acteurs qui interviennent.

A la rentrée des classes, l'éditeur dunod envoie un courrier à tous les établissements scolaires et d'enseignement supérieur de France. Celui-ci se compose du catalogue des différentes pochettes proposées et d'un bon de commande pré-imprimé. A réception, les établissements transmettent le catalogue et le bon de commande aux professeurs concernés. Ceux-ci renvoient le bon de commande rempli.

L'éditeur demande à ce que le bon de commande soit accompagné d'un chèque représentant le montant à régler.

Si le chèque est joint à la commande, la secrétaire transmet au service expédition le bon de commande accompagnée d'une facture tamponnée « réglée ».

Si le chèque n'est pas joint à la commande, la secrétaire transmet au service expédition le bon de commande accompagnée d'une facture à régler.

Le service expédition fait directement le colis et l'envoie au professeur. Quand un chèque d'une facture non réglée arrive, il est immédiatement enregistré par la secrétaire, et une facture « réglée » est envoyée au professeur.

**Travail à faire :**

1. Quels sont les acteurs qui interviennent.

1.L'Éditeur (Dunod)

- Envoie un courrier contenant le catalogue et le bon de commande pré-imprimé aux établissements scolaires et d'enseignement supérieur.
- Reçoit ensuite les bons de commande remplis (avec ou sans chèque).

2.L'Établissement scolaire / d'enseignement supérieur

- Reçoit le courrier de l'éditeur.
- Transmet le catalogue et le bon de commande aux professeurs concernés.

3. Le Professeur

- Remplit le bon de commande et le renvoie à l'éditeur (avec ou sans chèque).
- Reçoit le colis envoyé par le service expédition.
- Reçoit également une facture "réglée" lorsque le paiement est effectué.

4. La Secrétaire (*du côté de l'éditeur*)

- Contrôle la présence ou non du chèque joint à la commande.
- Transmet au service expédition le bon de commande accompagné :
  - d'une facture tamponnée "réglée", si le chèque est joint ;
  - d'une facture "à régler", si le chèque est absent.
- Lorsqu'un chèque pour une facture non réglée arrive, elle l'enregistre immédiatement et envoie une facture "réglée" au professeur.

5. Le Service expédition

- Prépare le colis et l'envoie directement au professeur.

2. Construire le diagramme des flux.

- Quels sont les acteurs qui interviennent.

