

Chapitre II : Etude de l'existant :

I- Objectifs :

Le but visé par cette étape est de :

- Prendre connaissance dans le détail du domaine dont l'entreprise souhaite améliorer le fonctionnement.
- Recenser l'ensemble exhaustif des objectifs que poursuit l'entreprise concernant ce domaine.

II- Recueil de l'existant :

L'ensemble de l'existant de l'entreprise pourra être recueilli au niveau de la : « Direction » de l'entreprise (pour avoir une globale de l'entreprise) et ,

- du « poste de travail » qui est le domaine de notre étude.
- La technique utilisée pour le recueil de l'information est celle de l'interview qu'on pourra compléter par des questionnaires ou, des enquêtes ou autres.

A-Les interviews de direction :

1) Objectifs :

Les objectifs visés dans ces interviews sont :

a) Première connaissance du problème posé :

Il s'agit pour l'analyste de comprendre la raison pour laquelle il est fait appel à lui et de replacer les problèmes qu'on lui soumet dans une d'ensemble. On dira qu'il précise l'énoncé de la problématique.

b) Recenser les objectifs des demandeurs

Les objectifs sont rarement annoncés comme tels, ils doivent être dégagés de l'ensemble du discours.

c) Germer les principaux postes de travail impliqués

La présentation par la direction d'un organigramme détaillé de l'entreprise sera un excellent moyen de recenser et de préparer les interviews du niveau suivant.

d) Décrire les interfaces avec l'autres projets

Il convient de profiter de la raison globale pour analyser la façon dont le problème posé s'articule avec d'autres projets éventuellement en cours.

e) Délimiter le champ de l'étude

Dans la pratique, sauf cas exceptionnel, il sera difficile de marquer avec précision la frontière du champ de l'étude. Mais on essaiera d'en obtenir un contour pour le faire préciser, une fois l'existant mieux connu.

2) Les interviewés :

Les consultations commenceront avec l'organe dirigeant. Elles se poursuivront par les niveaux hiérarchiques auxquels a été déléguée une part de responsabilité (chef de service, de département ou de bureau).

3) Techniques d'interview :

En général ce seront des interviews informelles axées sur les missions et objectifs du service concerné. Il essaiera d'obtenir un maximum de documents chiffrés lorsqu'ils précisent une globale la domaine étudié.

4) Résultats obtenus :

- Objectifs principaux.
- Délimiter postes de travail.
- Délimiter le champ de l'étude.
- Recenser les contraintes en moyens matériels financiers humains,
- Recenser les textes réglementaires de portée générale (législation du travail, plan comptable générale, ...).

B- Les interviews de postes de travail :

1- Les objectifs :

a) Recenser et décrire les tâches exécutées par chaque poste pour chaque tâche ou précisera les événements qui la déclenchent, la périodicité d'exécution et la durée, les données manipulées et leur volume.

b) Observer la circulation des informations ici on tiendra compte des documents écrits qui circulent entre les différents postes de travail, ainsi que des autres moyens utilisés tels que les communications téléphoniques, ...

c) Apprendre le langage de l'entreprise :

La connaissance du langage spécifique de l'entreprise aidera l'analyste à bien mener ses interviews avec les différents responsables.

2- Les interviewés :

Les interviewés seront les personnes occupant les postes de travail concernés par le champ de l'étude (magasinier, comptable, agent de guichet, ...).

3- Technique d'interview :

a) Organisation :

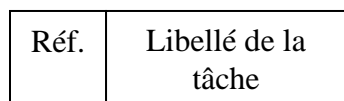
L'interview est menée, en général, par deux chargés d'étude. L'un dirige l'interview en essayant d'en donner une représentation graphique, (qui on décrira par la suite). L'autre prend en format libère un maximum de notes complémentaires sans oublier de récupérer tous les documents utilisés par les différents postes de travail.

b) Formalisme d'étude des procédures :

On construira, au fil de l'interview, un diagramme tâches documents, qui visualiser l'enchaînement des tâches à travers les documents qui les déclenchent et ceux qu'elles produisent, pour chaque procédure. Les tâches et les documents seront référenciés et décrits à part. (* pour alléger le diagramme *).

- La feuille sera divisée en entours de colonnes qu'il y a de postes de travail impliqués dans la procédure.
- La colonne centrale sera réservée au poste concerné (* interviewé*) et visualisera les échanges avec les autres postes.
- Une colonne supplémentaire représentera l'extérieur (postes m'appartenant par au champ d'étude).

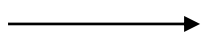
❖ **Le symbolisme utilisé est le suivant :**



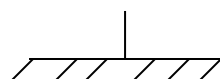
: Tâche




: Document




: Sens de circulation de l'information





: Classement du document

 : Mise à jour

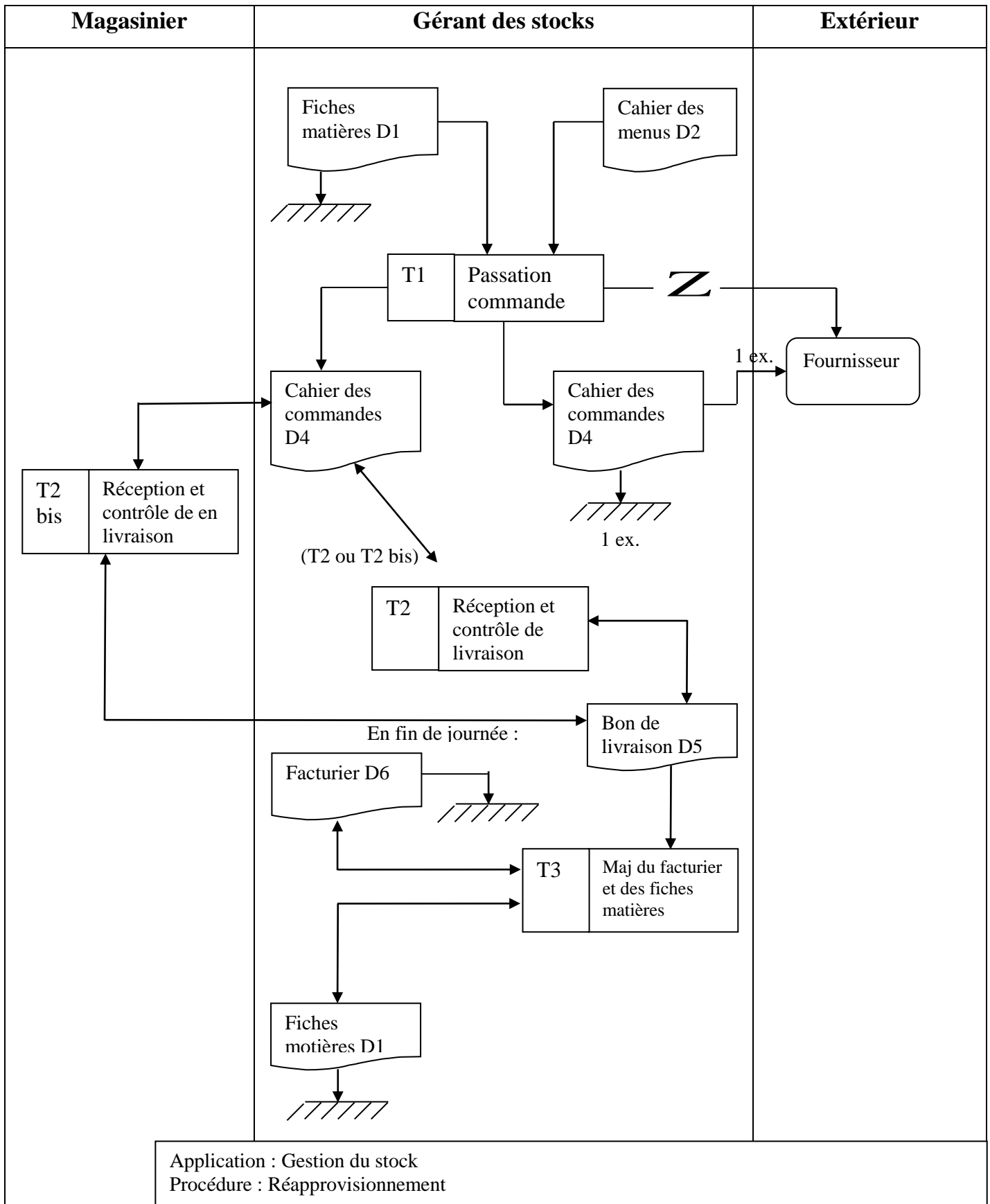
 : Poste de travail exclu du champ de l'étude

 : Mise en attente

 : Archivage

 : Destruction (ex : dossier rejeté, refusé)

Exemple : Procédure de réapprovisionnement dans la gestion de stock (D.C.D : Diagramme de Circulation des Documents).



❖ Description des documents :

Numéro de document	Libellé – rôle	Numéro de tâche
D1	Fiche – Matière : permet de conserver l'ensemble des mouvements de stock pour une marchandise dans un entrepôt. Donne également l'état et la valeur de stock. Remarque : les marchandises consonnées dès l'achat (pour, produits frais, ...) n'y sont pas répertoires.	T1, T3
D2	Cahier des menus – fixe pour la quinzaine à venir les menus prévus.	T1
D3	Bon de commande – formulaire proposé par un fournisseur on document libre permettant de passer une commande.	T1
D4	Cahier des commandes : répertoire des commandes passées.	T1, T2, T2 bis
D5	Bon de livraison- établi par le fournisseur, il décrit la livraison effectuée. (peut être annoté en cas d'anomalie).	T2, T2 bis, T3
D6	Facturier – répertoire des bons de livraison et des factures reçus.	T3

❖ Description des tâches :

N° de tâche	Description de la tâche	Poste de travail	Fréquence et volume	Document en entrée	Document en sortie
T1	Etablissement d'une commande à partir d'un menu, d'un besoin de réapprovisionnement ou sur proposition d'un repères en tout. Passation de la commande, soit par téléphone (80%), soit par écrit (20%). Classer les commandes passées.	Gérant des stocks	4 à 10 par jour, 5 à 10 lignes par commande	D1 D2	D3 D4
T2	Réception de la livraison par le gérant contrôle de qualité et de quantité- vérification du bon de livraison et de la livraison par rapport au cahier des commandes. Stockage des marchandises.	Gérant des stocks			
T2 bis	Même action qu'en T2, mais exécutée par le magasinier.	Magasinier	4 à 8 par jour	D4 D5	D4 D5
T3	Inscription du bon de livraison sur le facturier après l'avoir valorisé, si nécessaire, à partir du prix du catalogue. Classement du bon de livraison. Inscription de la livraison sur les fiches matières. Cette tâche a lieu en fin de journée.	Gérant des stocks	7 à 13 par jour 40 fiches par jour	D5 D1 D6	D6 D1

* Remarques :

1- Une tâche est un ensemble d'actions qui peuvent être exécutées sans interruption au sein d'un même poste de travail. Les tâches T2 et T2 bis sont distinctes du fait que T2 est rattachée au poste de travail : gérant de stock et T2 bis est rattachée au poste de travail : magasinier ; mais elles correspondent à la même action, la réception de marchandise.

On pourra donc obtenir des diagrammes \neq selon la découpage effectué (T3 peut être découpée en 2 tâches).

C) Avantages et limites de la technique d'interview la construction du diagramme « tâches documents » (DCD) en même temps que se déroule l'interview, présente l'avantage principale de cette technique. C'est l'analyste qui dirige la dissension. Il doit poser les questions suivantes :

- Pour chaque tâche : « quel résultat produit elle ? et « par quoi est-elle déclenchée ? ».

- Pour chaque document : « A quoi sert-il ? ».

✚ Il est de prendre conseil à l'analyste au préalable contact avec les personnes qu'il doit rencontrer pour présenter la méthode de travail.

✚ Il est préférable de limiter la séance d'interview à deux heures au maximum (i comme de la fatigue).

III- Fiche d'étude d'un poste de travail : Citer le nombre et les noms des postes avant la description.

Fiche d'étude de poste

1- désignation du poste : (nom du poste) (Ex : Magasinier).

- Structure auquel est rattaché le poste : (Ex : Ma

- Moyens humains :

- Moyens matériels :

2- Tâches accomplies par le poste :

-

-

-

3- Document du poste :

3-1-

Documents transmis à ce poste		
Désignation	Nombre	Fréquence
- Bon de commande	30	5/J

3-2-

Documents établis par ce poste		
Désignation	Nombre	Fréquence
.....

3-3-

Documents diffusés par ce poste		
Désignation	Nombre	Fréquence
.....

IV- Fiche d'étude d'un document : Citer tout au début le nombre et les noms des documents :

Application : Nom de l'application

Fiche d'analyse du document

Caractéristiques du document

Désignation : « Nom du document »

Nature : de position / de liaison

Origine : Poste de création

Destination : Poste qui l'utilise

Format :

Couleur : (si la couleur représente de l'information)

Nombre d'exemplaires :

Propriétés ou nom du champ	Type	taille	Prévue portée	P.NP.	NP.P.
Nom de la propriétaire au du champ	N/C	Nombre de caractères au de chiffres	P. et P. sur le document	P. mais non portée sur le document	Nom prévue mais portée sur le document
..... Ex :
Nom	C	20	X		
			%	%	%

Remarques :

- On peut ajouter des remarques sur le document s'il y a nécessité.
- Etude des fichiers (registres et classeurs). On étudie les registres et les classeurs, s'ils existent, de la même manière que les documents.
- Ne pas confondre les fichiers de l'étude de l'existant (qui sont des registres ou des classeurs) avec les fichiers du niveau physique qui constituent la base de donnée.

V- Etude d'une procédure :

L'étude d'une procédure se fera à l'aide et diagramme de circulation des documents (D.C.D) qu'on a décrit au paragraphe II-B-3-b de ce chapitre.

VI- Les règles de gestion :

Mon réalité, dans une entreprise, la manipulation des données et l'exécution des tâches au sein d'un poste de travail sont toujours gouvernées par un certain nombre de règles traduisant des objectifs ou des contraintes.

Il existe trois types de règles qui sont :

- Les règles de gestion.
- Les règles d'organisation.
- Les règles techniques.

1- Les règles de gestion :

Elles expriment les actions qui doivent être accomplis et la réglementation jointe à ces actions (lois, règlements, rapports avec clients, règlements interviews choix de gestion, règles de calcul, ...).

Ex : - Un étudiant ne peut s'inscrire dans 2 niveaux différents.

- Tout produit livré sera entré en stock.
- Le salaire de base est égal à l'indice multiplié par la valeur du point. (Régulé de calcul).

- Prix Total = Prix Unitaire * Quantité.

2- Les règles d'organisation :

Elles traduisent l'organisation mise en place dans l'entreprise afin d'atteindre les objectifs fixés.

Ex : - L'enregistrement des livraisons sera fait en fin de journée.

- Les commandes à la centrale d'achats ne pourront être passées que le lundi.

3- Les règles techniques :

Elles traduisent les solutions techniques mises en œuvre, compatibles avec l'organisation conçue, et visant à atteindre les objectifs.

Ex : - La capacité du disque dur sera d'au moins 40 Méga octets.

- Le système d'exploitation permettra un travail multi postes.

❖ **Parts d'initiatives :**

	Part d'initiatives décidées par l'entreprise	Part d'initiatives proposées par l'analyste
Règles de gestion	Moyenne. Respect des lois et des règlements intégration des rapports de force externes ou internes (conflits, ...)	Aucune
Règles d'organisation	Théoriquement élevée. Pratiquement limitée par la réglementation sociale ou économique.	Théoriquement moyenne. En pratique, faits le à cause des problèmes de personnel, de locaux, ...
Règles techniques	Théoriquement totale. Peut être limitée par une tutelle	Théoriquement très forte. En pratique à cause des moyenne investissements en place, des contraintes, financières, ...

VII- Le dictionnaire des données (D.D.) :

Le D.D. représente l'ensemble des propriétés figurant sur les documents utilisés par les différents postes de travail de notre champ d'étude.

En général, les données recueillies dans les divers interviews de poste de travail présentent des incohérent ces (telles que les synonymes et les polysèmes) qu'il faut éliminer.

• **Les synonymes :**

Des noms différents désignent la même réalité.

Ex : - N° de commande et référence commande.

- Agent et employé.

- Marchandise et produit,

• **Les polysèmes :**

Un même nom désigne 2 réalités distinctes.

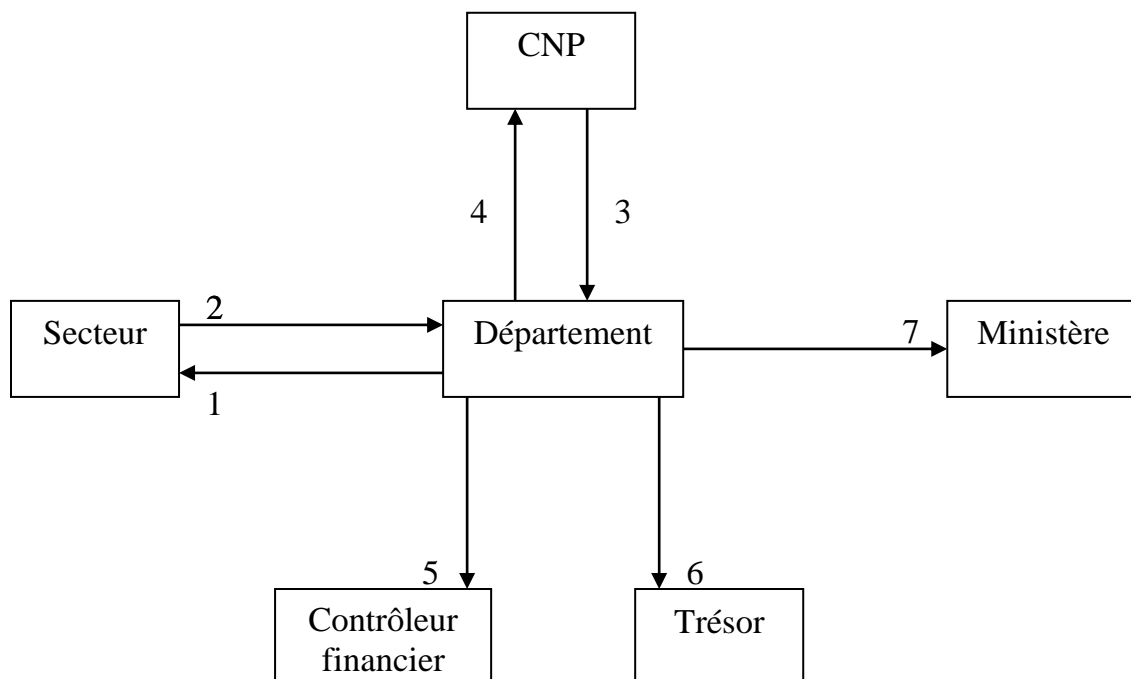
Ex : - Café désigne l'établissement et la boisson,

- Prix désigne le prix d'achat et le prix de stockage, ...

VIII- Le flux d'information :

C'est un schéma qui visualise d'une manière globale la circulation de l'information entre les différents postes de travail de notre champ d'étude d'un côté et les autres services d'un autre côté (ces services peuvent être des services de l'entreprise concernée ou autre).

Ex : Suivi des investissements des PSD (Programmes sectoriels décentralisés) (PCD : programmes communaux de développement).



Description du flux :

N°	Description
1	- Demande des propositions des projets.
	- Réception d'une copie de la décision
	- Demande d'une fiche technique
2	- Envoi les propositions retenues après l'arbitrage
3	- Envoie une décision de programme
	- Crédit de paiement par chapitre
4	- Réception des propositions des projets
	- Réception des fiches techniques
	- Demande de réévaluation, dévaluation, modification, annulation ou clôture
5	- Envoi une copie au control fin
6	- Envoi une copie au trésor
7	- Envoi une copie au ministère concerné

Remarque : Le flux d'information sera placé en début, dans un projet de conception et de réalisation d'un système d'information.