



Exemple de réflexion lors du montage d'un scénario PGI

Le cas Dingo

À partir du contexte, et du processus ou traitement utilisé dans le cas, on peut construire "n" scénarios différents...

1 Contexte + 1 Situation (=processus/traitements/tâches) ⇒ X scénarios

Nota bene

En réalité, il n'y a **pas de linéarité dans la méthodologie d'élaboration du scénario.**

En effet, on pratique rarement ainsi :

Écriture du **contexte**

⇒ puis de la **situation**, ou de la **problématique**

⇒ choix des **capacités et notions** à voir,

⇒ définition des **phases**,

⇒ et enfin les **questions**,

⇒ et donc les **documents/fichiers** à fournir, ⇒ etc....

Par exemple,

- on peut avoir un **point de départ** qui est la trame générale et découvrir le contexte en fonction de cet objectif,
- ou inversement construire les phases et les questions à partir d'une problématique particulière d'une entreprise...

Ces différents éléments sont donc en interaction, en "détermination réciproque", et le processus d'élaboration du scénario se fait donc par aller-retours entre ces éléments.

Ce qui compte avant tout, c'est la cohérence et l'équilibre de cet ensemble (le contexte et la situation problème doivent effectivement nécessiter les travaux demandés et appeler les notions...)

1 Un contexte + une situation

1.1 *La thématique générale du cas*

Le suivi du flux achat/vente et la gestion des risques clients.

1.2 Le contexte (éléments importants pour la mise en place du scénario)

Entreprise de distribution,
Petite structure

Organisation avec des un responsable commercial + commerciaux, un responsable livraison + service livraison-expédition, selon les versions un seul comptable, ou trois comptables (un responsable, un compta-client, un compta-fournisseur)

Description des modalités et conditions de paiement (client et fournisseur)

Description des conditions d'approvisionnement et réapprovisionnement

Situation problème : erreurs dans le déroulement du processus de vente, difficultés à assurer une relation client de qualité et sûre (difficultés liées aux traitements physiques des commandes, au respect des plannings et délais, aux règlements)

Les rôles dans l'entreprise et le PGI :

Responsable commercial, commercial, livreur (expédition), responsable livraison, comptable (selon les cas : responsable compta, comptable clients, comptable fournisseur).

1.3 Les informations utilisées

Bons de commande, bon de livraison, facture (on peut ajouter des bons de préparation si on veut étoffer le circuit..)

Enregistrements comptables, extraits de comptes, balances et échéanciers

Modalités et conditions de règlement par tiers

Fiches de procédure détaillées pour chacun des acteurs le long du processus "Ventes".

1.4 Les tâches et travaux

En liaison avec la thématique, mais sans ordre particulier

- Prendre des commandes auprès des clients (diverses modalités),
- Saisir + contrôler des commandes (pbs de stocks, de disponibilité...),
- Préparer les livraisons selon un planning,
- Gérer les livraisons partielles,
- Facturer les livraisons,
- Communiquer avec les clients,
- Communiquer avec les autres acteurs lors du processus (ex : communication commercial <-> resp. achats),
- Contrôler les imputations comptables,
- Éditer les informations comptables : situations clients, échéanciers, balances, balances âgées,
- Vérifier le respect des échéances par les clients,
- Détecter des retards de paiement,
- Réceptionner un paiement et l'enregistrer,
- Mettre en place un contrôle du crédit accordé aux clients
- Mettre en place un système de validation des étapes du flux (workflow)
- Traiter des retards de paiement
- Traiter des litiges clients
- Dégager les besoins à partir de commandes non satisfaites
-

2 DES scénarios

2.1 Exemple 1 : scénario orienté analyse d'un processus commercial + comptabilisation, programme de terminale STMG – Gestion & Finance, thème 1, questions 3 et 4 "Comment traduire l'activité ? /et/ Comment organiser les traitements pour répondre aux besoins de l'entreprise ?" →

2.1.1 Quelques éléments de scénarisation pédagogique :

(pour plus de détails, voir la grille d'analyse du scénario complète sur Pairform@nce)

2.1.1.1 Dans le programme dès l'introduction :

" Les changements sont multiples : [...]

- une référence récurrente à un concept intégrateur, le système d'information dans ses dimensions gestion et finance. Le système est impliqué à la fois pour la production et le traitement de l'information, mais aussi pour la mise à disposition d'informations aux différents utilisateurs, pour analyser la performance de l'entreprise ou nourrir la prise de décision ;
- Enfin et peut-être surtout, avec une évolution sensible des pratiques pédagogiques préconisées. Chaque question fait référence à un contexte décrit dans le programme précisant les situations organisationnelles sur lesquelles le professeur peut s'appuyer pour aborder la question et construire les capacités visées. Ces contextes intègrent évidemment l'environnement technologique (PGI, simulateurs, ...). La démarche pédagogique repose sur un principe simple à énoncer : «analyser pour comprendre, comprendre pour apprendre». L'attention est davantage mise sur le sens que sur la maîtrise de techniques.

2.1.1.2 Notions essentielles : (IMPORTANT : utiliser aussi et surtout les repères pour l'enseignant)

- ⇒ La partie double, le compte, le journal.
- ⇒ Le processus achat/vente de biens et services : du contact fournisseur/client au règlement.
- ⇒ Le PGI.

2.1.1.3 Résumé des capacités visées :

- ⇒ Décrire le processus en recensant et en exploitant les informations et les documents utiles.
- ⇒ Situer le rôle des acteurs et des applications du SI dans un processus de gestion donné.
- ⇒ Analyser des flux monétaires et physiques et les événements associés.
- ⇒ Appliquer le mécanisme de la TVA tout au long du processus.
- ⇒ Décrire les apports du PGI.

2.1.2 D'où une trame générale :

1. **Observation** -seulement- du processus ventes : repérage de l'enchaînement des opérations (commande + livraison + facturation + règlement...), des différents documents commerciaux etc.
+ **Repérage** de l'impact comptable des opérations et événements
2. **Pratique** des opérations sur le processus achats et **schématisation** du flux et du processus (=analyse & conceptualisation)
3. **Mise en évidence** de la TVA dans les deux processus et **analyse** de l'impact comptable
4. **Mise en évidence** de l'interaction entre compta et autres services (interaction entre processus, entre services, transversalité PGI...)

2.1.3 D'où les questions posées et les étapes :

2.1.3.1 Observation du processus « Ventes »

Pour voir les questions en détail, consulter le cas Dingo 1 support élèves ou professeur.

Quelques questions pour l'enseignant ?...

- pourquoi décomposer autant les questions ?
- pourquoi le choix de la démonstration ?
- on a besoin d'aller analyser les écritures parce qu'ils vont les apprendre, etc.

Ferait-on de même avec des élèves de première ? (on peut refaire la trame et le questionnement) ou avec des BTS PME PMI ? (idem ...)

Ici, pas d'objectifs opérationnels, pas de résultat attendu des actions menées, on est plus dans l'observation, l'expérimentation, la simulation pour comprendre. En bac pro, on serait plus dans la réalisation des tâches du processus, comme dans la phase 2. Achats

2.1.3.2 Réalisation du processus « Achats »

Objectif : réinvestir, pratiquer le processus.

2.1.3.3 Mécanisme de la TVA et processus « Achats » et « Ventes ».

Ici, on profite de l'étude du processus, pour faire un détour vers des notions connexes (la TVA)

2.1.3.4 Lien entre comptabilité et autres services (conclusion...)

Garder une approche transversale du PGI, montrer que la comptabilité est intégrée dans l'ensemble de l'organisation...

2.2 Exemple 2 : → scénario orienté Système d'information, workflow, sécurité des infos... Programme de terminale STMG – Gestion & Finance, thème 1, questions 5 "qu'apporte l'environnement technologique au traitement de l'information ?"

2.2.1 Quelques éléments de scénarisation pédagogique :

2.2.1.1 Notions essentielles :

- ⇒ Organisation des activités au sein du système d'information comptable
 - ⇒ Logiciel de gestion comptable,
 - ⇒ logiciel de gestion intégré (PGI)
 - ⇒ Sécurité des traitements, techniques de sauvegarde.
- + réinvestir et approfondir les notions de premières : processus, système d'information, workflow
+ notions sur le risque client.

2.2.1.2 Résumé des capacités visées :

- ⇒ Décrire le processus en recensant et en exploitant les informations et les documents utiles.
- ⇒ Situer le rôle des acteurs et des applications du SI dans un processus de gestion donné.
- ⇒ Apprécier les apports des choix technologiques dans la sécurité des traitements.

2.2.2 Trame :

1. Repérer les étapes du traitement
2. Repérer les acteurs qui interviennent à chaque étape, et leur rôle (tâches, communications, interactions entre eux)
3. Repérer les étapes de validation du workflow

4. Repérer les droits des utilisateurs sur les informations et les traitements

Rque : si ce scénario était envisagé en BTS; on remplacerait la simple observation par de la mise en place des droits (au moins en partie)

2.3 D'autres pistes ...Exemple 3 : → scénario orienté Risque client

Type de formation ? ! BTS PME-PMI...BTS Syst info ?

Exemple de trame :

1. Repérage des risques liés aux clients en observant les données issues du PGI (+ d'autres...)
2. Analyse de la notion de risque, et des moyens de lutte
3. Mise en place et tests d'une solution de lutte contre les risques
4. Synthèse et conclusions

2.4 D'autres pistes ...Exemple 4 – scénario orienté CRM – relation client

Exemple dans des formations BTS commerciaux (eh oui, même pour eux !) ou des bac STMG
Mercatique (encore mieux !) ou PME, ou ...

1. Analyse du processus commercial vente (et achats ?)
2. Analyse des manques en matière de relation client et des améliorations possibles au long du flux commercial
3. Mise en place des actions de type CGR : alimenter les fiches clients, créer des "actions" dans le PGI
4. Traitement des actions lors du déroulement du processus achat-vente.