|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mission 1-t1 – Visualiser les procédures et les traitements | | |  |
| **Durée** : 1 h |  | **Source t1 | Source t2 | Source t3** | |

**Présentation de la société Erbioline**

SARL au capital de 45 000 €

11 Avenue Palais Grillet - 69002 Lyon

Tél. : 04 78 22 33 44 - Fax : 04 78 22 33 45

Mél : [contact@erbioline.com](mailto:contact@erbioline.com) **-** Site web : <http://www.erbioline.com>

SIRET : 33349938662 - N° APE/NAF : 522A

RC : LYON B 808 220 2398 - N° TVA intracom : FR 09503 220 2398000123

Création : en 2005 par **Camille Berthod** qui en est PDG.

Spécialiste en parfum et cosmétique, la société conçoit des parfums, déclinés en crèmes et savons qu’elle fait fabriquer à Grasse, (Var), pour les parfums et à Venise pour les crèmes et savons. Elle reçoit les produits transformés et assure l’empaquetage et le packaging. Son activité est donc la suivante : achats ventes de parfums, savons, crèmes, achats ventes d’accessoires : rouges à lèvres, brosses…, création de parfums personnalisés, création d’ambiance olfactive pour l’évènementiel.

## Contexte professionnel

Dans le cadre de la société Erbioline la procédure mise en œuvre pour réparer une panne est la suivante :

* détection de la panne par l’employé ;
* L’employé complète une fiche de demande d’intervention et la transmet au technicien d’entretien ;
* Le technicien d'entretien réalise un diagnostic de la panne.

**Cas 1** : la panne est réparable sans changement de pièce.

* Le technicien répare la machine, puis complète le fichier Access de maintenance de la machine, sur lequel il consigne la panne et la réparation réalisée.

**Cas 2** : la panne nécessite l’achat d’une pièce de rechange.

* le technicien complète un bon de demande de pièce de rechange.
* Le bon de **demande de pièce** est transmis au service achats qui contrôle sa justification et son exactitude puis fait un bon de commande et l’envoie au fournisseur correspondant. En cas de refus le technicien doit le corriger.
* Les pièces sont réceptionnées avec la facture et le bon de livraison.
* Le bon de livraison et les pièces sont transmis au technicien qui les contrôle. Si tout est bon, il signe le bon de livraison et le retourne au service achats pour qu’il puisse réaliser le règlement. Sinon il retourne les pièces et bloque le règlement.
* Le technicien répare la machine, puis complète le fichier Access de maintenance de la machine, sur lequel il consigne la panne et la réparation réalisée

**Travail à faire**

1. Analysez le processus dans un tableau (**fichier source-mission-01-t1**).

**Analyser ce processus de travail dans le tableau ci-dessous**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Procédures** | | | |
| **N°** | **Services** | **Tâches réalisées** | **Matériels**  **Logiciels** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |