

Examen professionnel de spécialiste technico-gestionnaire / 2022

Gestion de la chaîne logistique

Les réponses et annotations dans ces pages
ne seront pas évalués.

Pour vos réponses, veuillez utiliser
exclusivement les feuilles de solutions prévues à
cet effet.

Cette partie d'examen... comprend **25 questions**, dont:

- 17 questions de connaissance fermées
- 5 questions de connaissance ouvertes
- 3 mini-cas

prévoit une **durée de 90 minutes**,
que vous pouvez répartir comme vous le souhaitez.

Le temps prévu est de:

- env. 30 minutes pour les questions de connaissance fermées
- env. 30 minutes pour les questions de connaissance ouvertes
- env. 30 minutes pour les exercices de mini-cas

comprend un **nombre de points égal à 100**, qui se répartissent comme suit:

- 2 points par question de connaissance fermée
- 6 points par question de connaissance ouverte
- 12 points par exercice de mini-cas

Partie 1: questions de connaissance fermées

Questions à choix unique

Remarque: 1 seule réponse est correcte.

1.1. Concepts d'approvisionnement

Situation initiale

Vous connaissez divers concepts d'approvisionnement. Pour établir une démarcation avec d'autres notions, vous réfléchissez aux concepts qui sont rattachés à la notion de «concept d'approvisionnement».

Question

Parmi les concepts ci-dessous, lequel n'est **pas** un concept d'approvisionnement?

Réponses possibles

- A) Global Sourcing
- B) Local Sourcing
- C) Achat dans des catalogues électroniques
- D) Single Sourcing

1.2. Étude du marché des approvisionnements

Situation initiale

En collaboration avec le secteur spécialisé, Anita Kroll doit évaluer de nouveaux fournisseurs pour un nouveau concept de moulage par injection. Afin d'avoir une bonne vue d'ensemble du marché, elle analyse le marché des approvisionnements.

Question

Parmi les tâches suivantes, laquelle ne fait **pas** partie de l'étude du marché des approvisionnements?

Réponses possibles

- A) Analyse des performances économiques et techniques des fournisseurs actuels et potentiels.
- B) Analyse des processus de fabrication utilisés par les fournisseurs.
- C) Analyse de la structure des prix sur le marché.
- D) Analyse de la structure de l'offre sur les marchés des approvisionnements.

1.3. INCOTERMS

Situation initiale

M. Moll a évalué un nouveau fournisseur dans le cadre d'un appel d'offres. Le fournisseur a son siège en Pologne et les composants concernés sont fabriqués en Chine. L'INCOTERM EXW a été convenu avec le fournisseur.

Question

Parmi ces affirmations, laquelle est correcte?

Réponses possibles

- A) EXW signifie que la société de M. Moll doit prendre en charge le transport, les coûts et les risques à partir du port d'embarquement.
- B) Même si le siège du fournisseur de M. Moll se trouve en Pologne, l'incoterm EXW prévoit que le fournisseur chinois prenne en charge le transport, les coûts et les risques à partir de l'usine chinoise.
- C) Pour être valides, les INCOTERMS doivent être intégrés explicitement dans le contrat.
- D) Les INCOTERMS réglementent le transfert des profits et des risques, mais pas les frais de transport.

1.4. Assurer la réception des marchandises

Situation initiale

La société Bantex AG contrôle a priori la qualité du matériel qui lui est fourni.

Question

Quelle affirmation s'applique quant à la constatation resp. à la déclaration des défauts?

Réponses possibles

- A) Il est possible de constater les défauts dès que la marchandise est dans le véhicule de livraison.
- B) Pour signaler un défaut, un appel téléphonique au fournisseur est toujours suffisant.
- C) Un défaut a toujours pour conséquence le renvoi des pièces défectueuses.
- D) Les défauts sont toujours constatés avant le point d'identification (point I).

1.5. Organiser les processus de production

Situation initiale

Afin que la production de marchandises fonctionne sans anicroche, il convient d'appliquer des méthodes de planification de la production et des ressources.

Question

Parmi les affirmations suivantes quant à la planification de la production et des ressources, laquelle est **incorrecte**?

Réponses possibles

- A) La disponibilité des installations et du personnel fait partie intégrante de la planification des ressources.
- B) L'ERP (Enterprise Resource Planning) et la planification de la production et des ressources sont étroitement liés.
- C) Seule la disponibilité des installations fait partie de la planification des ressources.
- D) La planification et la gestion de la production (PPS) englobe la planification, le déclenchement par le système et la surveillance.

1.6. Logistique de distribution

Situation initiale

La logistique de distribution se compose de différents domaines et objectifs.

Question

Parmi ces affirmations, laquelle est **faux** ?

Réponses possibles

- A) Le transbordement des marchandises, le transport et le stockage intermédiaire font partie des tâches de la logistique de distribution.
- B) Seule la logistique de distribution garantit une disponibilité suffisante chez les clients finaux, les revendeurs ou les entreprises de transformation.
- C) La logistique de distribution est le trait d'union entre le fabricant et le marché.
- D) Dans tous les cas, la logistique de distribution obéit strictement à une approche de minimisation des coûts.

Questions à choix multiple

Remarque: il peut y avoir **2, 3** ou **4** réponses correctes.

1.7. Assurer le stockage et l'inventaire

Situation initiale

Votre entreprise est sur le point de procéder à son inventaire annuel. Vous organisez et effectuez cet inventaire.

Question

Parmi les réponses suivantes, lesquelles sont correctes?

Réponses possibles

- A) L'inventaire permet de constater une diminution des stocks.
- B) Une erreur dans le résultat de l'inventaire peut entraîner des problèmes de production.
- C) Une erreur dans le résultat de l'inventaire fausse les comptes des entreprises qui établissent leur bilan.
- D) L'inventaire peut être réalisé de différentes manières (inventaire à une date de référence ou inventaire tournant p. ex.).

1.8. Conformité à la loi et aux normes

Situation initiale

Max Müller est le préposé à la sécurité de votre entreprise. Il fait l'objet d'un audit par un service de niveau hiérarchique plus élevé.

Question

Parmi les affirmations suivantes, lesquelles sont correctes?

Réponses possibles

- A) Indépendamment de sa fonction dans l'entreprise et d'autres fonctions, Max Müller est préposé à la sécurité et responsable global de la sécurité.
- B) Si un collaborateur a un accident, Max Müller est responsable dans tous les cas en raison de sa fonction.
- C) Max Müller a une fonction de conseil et d'assistance.
- D) La directive CFST régit les missions liées à la détection précoce des risques d'accident, des risques pour la santé et des maladies professionnelles.

1.9. Risques liés au stock

Situation initiale

Luana Hecht s'est vu confier la mission, par son supérieur hiérarchique, d'identifier les risques éventuels liés au stock.

Question

Parmi les risques indiqués ci-après, lesquels font partie des risques liés au stock?

Réponses possibles

- A) Transfert inapproprié à l'aide de chariots de manutention inadaptés.
- B) Risque d'incendie provoqué par un stockage inapproprié et une protection incendie insuffisante.
- C) Stockage incorrect (disposition, empilage ou hauteur de stockage incorrect(e) à cause d'étagères inadaptées p. ex.).
- D) Pertes provoquées par une panne de courant en cas d'entreposage sous réfrigération et de précautions insuffisantes en cas de panne d'électricité.

1.10. Focalisation sur les prestations de service

Situation initiale

Dans le cadre de sa stratégie, une entreprise a décidé de se focaliser sur les prestations de service.

Comment le responsable de la chaîne logistique peut-il appliquer ce principe directeur avec ses collaborateurs?

Question

Parmi les affirmations suivantes, lesquelles sont correctes?

Réponses possibles

- A) Il promet des temps de réponse dans un intervalle de temps clairement défini et les respecte.
- B) Il crée une nouvelle fonction d'assistance qui prend au sérieux les questions des parties prenantes et traite les demandes avec professionnalisme.
- C) Toutes les mesures définies se rapportent exclusivement aux contacts internes car ces derniers sont ses clients directs.
- D) Il permet à ses collaborateurs de détecter les lacunes en matière de qualité et de prestation et de les résoudre de manière mesurable.

1.11. Processus de la logistique de stockage

Situation initiale

Dans le cadre d'une formation interne, on évoque également le point d'identification (également appelé «point I») du stock. Le responsable du stock est un expert dans ce domaine.

Question

Parmi les affirmations suivantes sur le point I, lesquelles sont correctes?

Réponses possibles

- A) L'organisation du processus dépend du nombre de rampes de livraison.
- B) Il s'agit de la dernière étape de la réception des marchandises avant de mettre les marchandises en stock.
- C) Tous les produits stockés franchissent ce point.
- D) Le point I est en toujours en relation avec un système Kanban.

1.12. Infrastructure informatique

Situation initiale

Conseiller pour le groupe informatique dans une grande entreprise, Roland Risch est invité à une discussion technique portant sur les futures technologies informatiques.

Question

Quelles technologies d'avenir doivent impérativement être prises en compte?

Réponses possibles

- A) IA (intelligence artificielle)
- B) Systèmes de banques de données
- C) IDO (Internet des objets)
- D) Blockchain

1.13. Maintenance et entretien

Situation initiale

Dans l'entreprise, la maintenance et l'entretien ont généralement une grande importance.

Question

Quels motifs plaident pour une maintenance et un entretien appropriés des bâtiments et installations?

Réponses possibles

- A) Préservation de la valeur
- B) Maintien du bon fonctionnement des installations
- C) Contribution à la diminution des rebuts de production
- D) Ralentissement de l'apparition de signes d'usure

1.14. Logistique d'élimination

Situation initiale

Rahel Hug est responsable de la logistique. Son supérieur lui a confié la mission de réduire les frais d'élimination. Elle se demande quelles mesures elle et son équipe vont pouvoir mettre en œuvre.

Question

Avec quels services ou interlocuteurs doit-elle s'entendre pour réduire les frais d'élimination?

Réponses possibles

- A) Entente avec le service des approvisionnements afin de diminuer les volumes des commandes et ainsi réduire le volume de produits éliminés en raison de la date de péremption.
- B) Entente avec le service de gestion de la qualité. Désormais, seul ce service doit s'accorder avec les fournisseurs concernant les marchandises livrées.
- C) Entente avec son supérieur hiérarchique afin de faire avancer les réparations de l'entrepôt de stockage et ainsi empêcher des dommages irrémediables aux marchandises stockées.
- D) Entente avec les clients et engagement des clients afin qu'ils renvoient plus d'articles usagés recyclables que Rahel Hug peut vendre par la suite.

Exercice avec ordre chronologique

1.15. Processus de la logistique de stockage

Situation initiale

Vous travaillez à la réception des marchandises et devez réaliser les étapes de vos activités dans le bon ordre.

Question

Mettez les activités suivantes (A à D) dans le bon ordre (1 = première activité à 4 = dernière activité).

Réponses possibles

Activités:

- A) Déchargement
- B) Enregistrement
- C) Examen le plus tôt possible pour rechercher des dommages éventuels
- D) Stockage

Exercices d'association

1.16. Normes

Situation initiale

Votre entreprise est certifiée selon diverses normes ISO.

Question

Attribuez aux normes ISO ci-après (de A à D) le titre correspondant (de 1 à 4).

Réponses possibles

Normes ISO	Titre
A) ISO 9001	1. Systèmes de management environnemental
B) ISO 50001	2. Systèmes de management de la qualité
C) ISO 14001	3. Systèmes de management de l'énergie
D) ISO 9001:2015	4. Révision des systèmes de management de la qualité

1.17. Développement durable

Situation initiale

Le développement durable est une valeur essentielle de votre entreprise. Votre supérieur hiérarchique vous a demandé de lui proposer des mesures s'inscrivant dans le développement durable.

Question

Attribuez aux mesures suivantes (de A à D) le domaine correspondant du développement durable (de 1 à 3). Les domaines peuvent se voir le cas échéant attribuer deux mesures.

Réponses possibles

Mesures	Domaine du développement durable
A) Vous essayez d'acquérir des ressources dans une démarche la plus respectueuse possible de l'environnement.	1. Écologie
B) Vous intégrez les coûts du cycle de vie dans le développement des nouveaux produits.	2. Société
C) Dans le choix de vos partenaires, vous vous assurez qu'ils respectent le principe de l'égalité entre les femmes et les hommes.	3. Économie
D) Dans le choix de vos partenaires, vous tenez compte délibérément, indépendamment des coûts, de la longueur des itinéraires de transport.	

Partie 2: questions de connaissance ouvertes

Exercices ouverts

2.1. Code des approvisionnements

Situation initiale

Votre entreprise définit un nouveau code des approvisionnements. La nouvelle orientation stratégique de la gestion de la chaîne logistique en est un point essentiel.

Pour communiquer ces nouvelles valeurs à l'extérieur de l'entreprise, le code des approvisionnements a été redéfini avec les composantes suivantes.

- 1) Valeurs communes
- 2) Rentabilité
- 3) Normes communes

Question

Pour chacune des 3 composantes ci-dessus, citez 2 éléments/exemples pertinents.

2.2. Stratégie de production, modification de la taille des lots de production

Situation initiale

Elia Meier est responsable de production dans une PME. En raison de la pression des concurrents, il se voit contraint de réduire les coûts de production. Le volume mensuel de production s'établit de façon constante à 200 unités. Il propose à la direction de l'entreprise de doubler à l'avenir la taille des lots, qui est actuellement de 100 unités. Les données suivantes permettent de calculer les économies:

- Cadence de l'installation de production: 12 minutes
- Temps de préparation de l'installation de production: 120 minutes
- Frais de personnel: CHF 100.– /heure
- Heure-machine
(imputée au niveau de la production et du temps de préparation): CHF 400.– /heure

1 personne est mobilisée pendant la production. 2 personnes interviennent pendant le temps de préparation.

Question

- A) Calculez les économies potentielles en CHF par mois.
- B) Quel pourcentage à la 2^e décimale représente précisément l'économie possible par mois?

2.3. Communication interne

Situation initiale

Depuis peu, Laura Roffel travaille au service logistique d'une entreprise commerciale. Aujourd'hui, l'un de ses collaborateurs l'informe d'une livraison qui n'est pas coordonnée comme il se doit. Il manque à la fois de collaborateurs pour réceptionner les marchandises et de place pour les stocker. Elle estime qu'il est donc impératif de modifier la communication interne dans l'entreprise. Il n'y a pas de système informatique général.

Questions

- A) Quels secteurs doivent à l'avenir mieux se coordonner pour éviter que cette situation ne se reproduise? Citez **3** domaines pertinents et justifiez votre choix.
- B) Proposez **3** solutions permettant d'éviter les problèmes décrits dans la situation initiale.

2.4. Processus de préparation

Situation initiale

À la lumière de sa longue expérience et de statistiques, le responsable des stocks sait que le processus de préparation (du retrait des produits jusqu'au point du transfert vers le point de livraison) peut comprendre plusieurs étapes chronophages dans un entrepôt chaotique et non automatisé. Il sait notamment que le temps de préparation (préparation et mise à disposition de conteneurs, chargement et maintenance des chariots de manutention, gestion de la documentation, etc.) représente environ 10% du temps total, le temps de prélèvement atteignant environ 40% du temps total et le temps mort (contrôle, recherche), environ 10%.

Question

- A) Indiquez la position des 40% manquants du temps total et décrivez-la.
- B) Quelles mesures permettent d'optimiser les temps des différentes étapes? Citez en **3** et décrivez leur avantage respectif.

2.5. Optimisation des stocks

Situation initiale

Ces 2 dernières années, une entreprise a enregistré une croissance d'environ 35%. Ce développement a fortement sollicité tous les services. Le service logistique se demande aujourd'hui s'il conviendrait de décentraliser la structure de stockage, actuellement centralisée.

Questions

- A) Le stock est géré à l'aide d'indicateurs sélectifs. Citez **1** indicateur pertinent, définissez-le et présentez son avantage.
- B) Présentez **2** avantages et inconvénients de la structure de stockage centralisée et **2** avantages et inconvénients de la structure de stockage décentralisée.

Partie 3: mini-cas

3.1. Analyse ABC

Situation initiale

Rolf Kamber vient d'entrer en fonction en qualité de responsable des approvisionnements et de la logistique dans l'entreprise de construction d'installations «Automations AG». L'entreprise a été créée il y a 25 ans. Cependant, les achats stratégiques sont en cours de réorganisation. En s'appuyant sur sa formation, qu'il a achevée avec succès, Rolf Kamber souhaite dans un premier temps analyser les consommables à l'aide d'un instrument approprié.

Questions

- A) Définissez l'instrument d'analyse qu'il utilise («analyse ABC») et décrivez-le en quelques phrases structurées. Indiquez **1** avantage et **1** inconvénient de cet instrument.
- B) La feuille de solutions comporte le tableau 1. Calculez les **5** valeurs manquantes (cases vides) à la 2^e décimale et reportez-les dans le tableau 1.

Réalisez ensuite une analyse ABC correcte dans le tableau 2. Seules les solutions présentées dans la feuille de solutions seront évaluées.

- C) Représentez graphiquement les valeurs calculées à la question B) et inscrivez-les de manière complète. Si vous n'avez pas pu résoudre la question B, formulez des hypothèses. Indiquez et justifiez ces hypothèses de manière compréhensible.

3.2. Achat de matériel informatique

Situation initiale

Une entreprise envisage de remplacer tous ses ordinateurs de bureau. L'informatique est gérée par une entreprise externe. Cette entreprise souhaite néanmoins décider seule du choix des produits. Le choix se fera entre un modèle de HP et un autre de Dell. Les deux modèles ne dépassent pas le budget. Les tâches réalisées sur les ordinateurs ne requièrent pas de performances très élevées. Les caractéristiques de différenciation sont les suivantes:

- Les performances globales des PC de HP sont bonnes, alors que celles des Dell sont très bonnes.
- Le service (temps de réaction, compétence) de HP est excellent, celui de Dell est encore de bon niveau.
- Le coût du paquet de services acheté est très bas chez HP et un peu plus élevé chez Dell.
- Les produits des deux marques se caractérisent par une bonne solidité. D'un point de vue statistique, les produits de HP sont toutefois plus solides.
- En matière d'utilisation et de confort, les appareils HP ont l'avantage.

Comme la panne d'un appareil peut avoir de lourdes conséquences si elle perdure, le temps de réaction du personnel du fournisseur est pondéré à hauteur de 30% pour les besoins de la comparaison. Les coûts de maintenance sont plutôt raisonnables. La solidité et le confort d'utilisation sont évalués à part égale (1/5 de la pondération globale).

Questions

- A) Élaborez une analyse de la valeur d'utilité, avec uniquement les notes d'évaluation suivantes: mauvais (= 1), moyen (= 2) et bon (= 3). Le total des points de pondération doit être égal à 100.
- B) Formulez une proposition avec le produit choisi à l'attention de la direction et justifiez votre choix.

Situation initiale

Depuis peu, Lia Gerster est responsable de la chaîne logistique au sein de la société Möbel De Lux AG.

La société est spécialisée dans la fabrication de meubles encastrables en bois exotique. L'entreprise propose des armoires et étagères aux particuliers et des meubles de bureaux aux clients professionnels. La 2^e génération est à la tête de l'entreprise créée en 1972. Son chiffre d'affaires atteint 78 millions de francs.

Lia a remarqué que les processus ne sont pas documentés et qu'il n'existe aucun modèle uniforme pour les documents pertinents au niveau commercial.

Conformément à sa liste de priorités, elle commence par travailler sur un modèle d'offre, sur la base duquel les fournisseurs doivent structurer leurs offres. Grâce à son processus de validation récemment mis en place, il est apparu que certains acheteurs ne s'appuient pas, en vue de la conclusion de contrats, sur les offres originales validées via le processus de validation interne, mais sur une version révisée. Cette erreur se répercute sur les contrats ou la facturation.

Questions

- A) Lia Gerster souhaite remédier à l'irrégularité susmentionnée. Elle organise une formation et commence par expliquer la notion d'une offre ferme. Décrivez cette notion en quelques phrases claires et expliquez également les conséquences juridiques de l'acceptation d'une offre.
- B) Dans le cadre de sa formation, Lia présente les éléments pertinents d'une offre. Citez **6** éléments pertinents d'un modèle d'offres.
- C) Quelles peuvent être les raisons des irrégularités observées entre les offres originales et les contrats et/ou la facturation? Indiquez **3** de ces raisons et décrivez-les brièvement.