

N° de candidat-e:
Nom:
Prénom:



Schweizerischer Verband technischer Kaderleute
Société suisse des cadres techniques
Società svizzera dei quadri tecnici

Examen professionnel de spécialiste technico-gestionnaire / 2023

Étude de cas intégrée

PROPOSITION DE SOLUTION

Pour l'ensemble de l'examen, veuillez utiliser **exclusivement** les présentes feuilles de solutions. **Les éventuelles remarques et annotations figurant sur les feuilles d'examens ne seront pas évaluées.**

Si vous n'avez pas assez de place pour répondre, veuillez utiliser le verso des feuilles de solutions. Deux feuilles de solutions vierges sont fournies en plus, et d'autres feuilles de solutions sont disponibles auprès du surveillant.

Remarque

Dans la mesure du possible, les informations du cas doivent être prises en compte. S'il vous manque des informations pour répondre aux questions, vous pouvez faire des hypothèses. Veuillez explicitement désigner ces hypothèses par le terme "Hypothèse: ...".

Exercice 1 : organisation du stock avec le nouveau nettoyant moussant

Exercice 1.1.

Évaluation :

Cet exercice donne 6 points.

a) Couverture de stockage = stock/consommation par jour = 5 palettes à 120 bouteilles par palette/20 bouteilles par jour = 600 bouteilles/20 bouteilles par jour

30 jours

b) Couverture du stock de sécurité = stock de sécurité/consommation par jour = 2 palettes à 120 bouteilles par palette/20 bouteilles par jour = 240 bouteilles/20 bouteilles par jour

12 jours

Exercice 1.2.

Évaluation :

Cet exercice donne 3 points.

Méthode correcte de suivi de la consommation (= principe stockage/déstockage) = **FIFO** (First In, First Out) ou **FEFO** (First Expired First Out).

FIFO désigne la méthode de suivi de la consommation (= principe stockage/déstockage) dans laquelle l'article stocké en premier (First In) est également sorti/déstocké en premier (First Out) et se trouve donc le moins longtemps possible en stock.

FEFO désigne la méthode de suivi de la consommation (= principe stockage/déstockage), selon laquelle le produit ayant la date de péremption la plus courte (First Expired) est retiré/déstocké en premier (First Out).

Il faut stocker et déstocker selon la méthode FIFO ou FEFO, car le détergent n'a qu'une **durée de vie limitée**.

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

Exercice 2 : quantité / point de commande du nouveau nettoyant moussant

Exercice 2.1.

Évaluation :

L'exercice donne 6 points.

quantité optimale de commande

$$= \sqrt{\frac{200 \times \text{besoins annuels} \times \text{coûts internes fixes pour le traitement des commandes}}{\text{prix de revient} \times \text{taux de coûts de stockage}}}$$

$$\sqrt{200 \times 20 \text{ bouteilles par jour} \times 250 \text{ jours ouvrables par année} \times \text{CHF } 200.- / \text{CHF } 125.- \times 8\%}$$

$$= 447.2 \text{ bouteilles} \rightarrow 3.725 \text{ palettes}$$

Commande selon l'unité de commande uniquement en palettes entières → arrondi à 4 palettes

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

Exercice 2.2.

Évaluation :

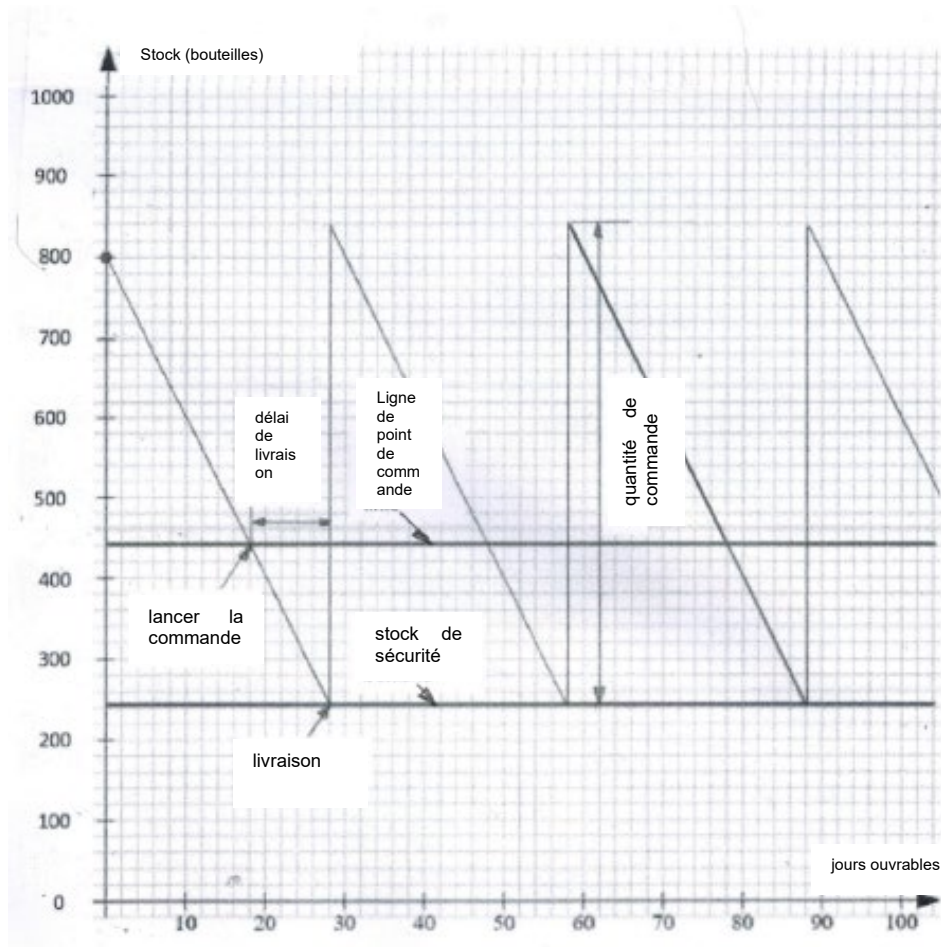
L'exercice donne 12 points.

a)

La quantité commandée n'est pas pertinente.

Stock total à la commande = stock de sécurité + consommation pendant le délai de livraison = 2 palettes à 120 bouteilles/palette + 10 jours x 20 bouteilles/jour = **440 bouteilles**

b)



N° de candidat-e:

Nom / prénom:

Exercice 3 : Conséquences financières du passage à la nouvelle méthode de nettoyage

Exercice 3.1.

Évaluation :

Cet exercice donne 6 points.

Éléments de coûts Clients professionnels	Taux de frais jusqu'à présent	Taux de coûts avec la nouvelle méthode de nettoyage à la mousse en 2024
Coûts des matériaux Espaces bureaux et espaces de vie, hors TVA	CHF 0.20	Coûts des matériaux Espaces bureaux et espaces de vie : deux fois plus élevé pour la même consommation: $0.20 * 2 = 0.40$
Coûts des matériaux Salles d'eau, hors TVA	CHF 1.00	Coûts des matériaux Salles d'eau : Une consommation quatre fois plus importante que dans les Espaces bureaux et espaces de vie : $0.40 * 4 = 1.60$
Prestations de tiers, hors TVA	5%	5%
Personnel productif	CHF 1.20	Personnel productif : économie de 10% : $1.20 - 10\% (0.12) = 1.08$
Personnel Itinéraire (véhicule inclus)	CHF 54.00 par heure	Le nouveau détergent n'a aucun impact sur les coûts de véhicule et de personnel, ni sur le temps de trajet. Il reste donc identique à 54.00 par heure.
Supplément Département Nettoyage d'entretien sur les coûts directs	5%	Le supplément reste identique (il manque des informations plus détaillées) : 5%.
Supplément Entreprise sur les coûts directs	10%	Le supplément reste identique (il manque des informations plus détaillées) : 10%.

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

Exercice 3.2.

Évaluation :

Cet exercice donne 6 points.

FORMULAIRE DE CALCUL CLIENTS PRIVÉS			
Éléments de coûts Clients privés	Quantité / base	Taux de coûts avec la nouvelle méthode de nettoyage à la mousse	CHF
Coûts des matériaux Espace de vie, hors TVA	(145-38) = 107 m ²	CHF 0.44	47.08
Coûts des matériaux Salles d'eau, hors TVA	38 m ²	CHF 1.50	57.00
Prestations de tiers, hors TVA	0	CHF 0	0
Personnel productif	145 m ²	CHF 1.20	174.00
Personnel Itinéraire (véhicule inclus)	45 min	CHF 48.00 par heure	36.00
Total des coûts directs			314.08
Supplément Département Nettoyage d'entretien sur les coûts directs	314.08	4%	12.56
Supplément Entreprise sur les coûts directs	314.08	11%	34.55
Total ou Coûts totaux			361.19
Majoration des bénéfices	361.19	10%	36.12
Total prix de l'offre hors TVA			397.31
TVA	397.31	8.1%	32.18
Total prix de l'offre TVA incluse			429.49

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

Exercice 3.3.

Évaluation :

Cet exercice donne 6 points.

Calcul des stocks fin 2023 :

Stocks $142.5 - 15$ (ancien détergent) + 2 palettes du nouveau détergent ($2 \cdot 120 \cdot 125. = 30'$), stocks fin 2023 donc 157.5.

Calcul des stocks fin 2024 :

Stocks $159.6 - 15$ (ancien détergent) + 4 palettes du nouveau détergent ($4 \cdot 120 \cdot 125. = 60'$), stocks fin 2024 donc 204.6.

N° de candidat-e:**Nom / prénom:**

Exercice 3.4.

Évaluation :

Cet exercice donne 6 points.

a) Coûts d'approvisionnement par palette :

MP Clean SA: 120 bouteilles à CHF 125.- = CHF 15'000.-

Société suédoise : 120 bouteilles à Euro 120.- x 1.02 CHF/euro + Euro 300.- x 1.02 CHF/eurotransport, suremballage) = CHF 14'994.

b) La décision est judicieusement prise en faveur de MP Clean SA, car la différence de prix est minimale ; la sécurité d'approvisionnement et la stabilité des prix, transport compris, de l'entreprise locale MP Clean SA sont plus élevées.

De plus, l'achat auprès de l'entreprise MP Clean SA est recommandé d'un point de vue écologique en raison du trajet de transport beaucoup plus court.

Exercice 4 : Conséquences pour le personnel relatives au changement vers la nouvelle méthode de nettoyage

Exercice 4.1.

Évaluation :

Cet exercice donne 12 points.

Aspects centraux dans ce concept de formation, y compris les explications	Exemples concrets de mise en œuvre adaptée dans le cas de Beutler SA
<p>1. Groupe cible (cercle de participants) Il faut déterminer les groupes cibles et les moyens de les former de manière ciblée.</p>	<p>Les 120 collaborateurs du nettoyage d'entretien</p> <p>Regrouper les employés selon les différentes langues...</p>
<p>2. Objectifs/contenus de la formation Les contenus et objectifs de la formation doivent être définis en fonction des besoins du groupe cible.</p>	<p>Objectifs pour l'ensemble des participants</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître l'utilisation et les avantages de la nouvelle méthode de nettoyage - Apprendre à utiliser concrètement la mousse de nettoyage et les méthodes - ...
<p>3. Type de formation (méthodologie) Il faut définir COMMENT la formation doit être dispensée</p>	<p>Formation en présentiel avec de courts blocs théoriques et des démonstrations/exercices intercalés (par ex. démonstrations de nettoyage/exercices de manipulation des produits)</p>
<p>4. Direction des cours (interne/externe) Il faut définir QUI fait la formation</p>	<p>Fabienne a été formée par MP Clean et devrait prendre en charge la formation.</p> <p>Traducteur, car beaucoup de personnes de langue étrangère</p>
<p>5. Budget temps / date Il faut définir la durée (COMBIEN de temps) et la DATE des formations.</p>	<p>1/2 journée de travail / plusieurs propositions de dates pour que tous puissent participer à la formation</p> <p>Regrouper les personnes de la même langue étrangère</p>
<p>6. Lieu/infrastructure de formation Également des outils d'aide Il faut définir OÙ les formations peuvent avoir lieu (y a-t-il des locaux appropriés sur place ou faut-il aller à l'extérieur).</p>	<p>En interne, dans les propres salles de réunion avec équipement de séminaire (vidéoprojecteur et flipchart, panneaux d'affichage)</p> <p>Des installations d'entraînement pour les exercices d'application doivent être organisées, car des formations pratiques sont dispensées.</p>

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

Évaluation :
Cet exercice donne 6 points.

BEUTLER SA

Avantages de la nouvelle mousse pour toi en tant qu'employé(e) de nettoyage

- La mousse ne provoque pas de pulvérisation de particules dans l'air qui pourraient pénétrer dans tes voies respiratoires.
- Tu n'appliques plus que de la mousse sur les chiffons de nettoyage - cela ménage tes poignets, car tu ne dois plus essorer les chiffons mouillés !
- Tu n'as plus besoin d'un seau d'eau - le risque de trébucher disparaît !

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

Exercice 4.3.

Évaluation :

Cet exercice donne 6 points.

"Écoutez, Monsieur Merk, je comprends tout à fait que vous soyez peu enthousiaste à l'idée de suivre la formation prévue. Et il est tout à fait louable que vous préfériez vous occuper des commandes de vos clients. Néanmoins, il nous tient à cœur d'amener TOUS les collaborateurs du service nettoyage au même niveau de connaissances. Il s'agit d'un changement fondamental pour notre entreprise et nous voulons nous assurer que tout le monde comprend vraiment ce qui change et ce que cela signifie pour l'exécution du travail. Il ne suffit malheureusement pas de lire les documents ou de se renseigner auprès des autres.

En outre, il nous tient à cœur de combiner ce qui est important avec ce qui est utile et ainsi promouvoir également l'esprit d'équipe grâce à ces formations. Le thème du "développement de l'équipe" est un aspect secondaire important de cette formation. C'est pourquoi il nous importe que vous participiez à la prochaine formation ! Pouvez-vous comprendre cela ?"

Exercice 5 : 50^{ème} jubilé de l'entreprise Beutler SA

Question 5.1.

Évaluation :

Cet exercice donne 6 points.

Éléments de briefing :	Données et explications relatives au cas :
1. présentation de la situation / contexte	<p>Beutler SA est une entreprise familiale de taille moyenne qui propose des services de nettoyage pour l'entretien des bâtiments, principalement pour des bâtiments industriels et de bureaux, ainsi que pour des centres logistiques, d'écoles, de parkings et d'hôpitaux.</p> <p>Les piliers de la philosophie d'entreprise de Beutler SA sont une fiabilité absolue, une conscience élevée de la qualité ainsi que l'établissement et l'entretien de relations commerciales partenariales et de longue durée.</p> <p>En 2024, Beutler SA fêtera ses 50 ans d'existence.</p>
2. Groupes cibles	<p>Tous les clients et clientes existants et actifs de Beutler SA (= 190 clients et clientes d'entreprise existants et actifs) * 60% de participation (valeur empirique selon la réunion) = 114 clients et clientes.</p> <p>Chaque client/e peut être accompagné/e d'une personne : 114 client(e)s * 2 = 228 client(e)s</p>
3. Objectif	<p>Événement d'image et d'appréciation pour les clients existants de Beutler SA</p>

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

Éléments de briefing :	Données et explications relatives au cas :
4. Stratégie	Stratégie de profilage d'image ou stratégie d'expérience
5. Définition des tâches	<p>L'agence "APPLAUS" est chargée de toutes les étapes, du concept détaillé à la réalisation. Concrètement, les éléments suivants sont attendus dans le concept détaillé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - proposition de thème / slogan - Proposition de lieu / agendement des chaises / technique / décoration - Proposition de restauration - Proposition gestion des invitations et des inscriptions - Proposition programme / artistes / divertissement - Suggestion de matériel nécessaire (par ex. giveaways, etc.) - Proposition du déroulement de l'événement - Suggestion Responsabilités / Compétences / Rôles / Collaboration - Proposition Mesures d'accompagnement en matière de communication / RP
6. Dates	<ul style="list-style-type: none"> • Concept détaillé à élaborer d'ici au 29 septembre 2023 • Discussion des propositions de l'agence lors de la réunion hebdomadaire de la direction de Beutler SA. • Date de l'événement : samedi 1^{er} juin 2024
7. Budget	Événement complet, frais d'agence inclus : CHF 60'000

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

Exercice 6 : Perspectives économiques

Question 6.1.

Évaluation :

Cet exercice donne 9 points.

Défis entrepreneuriaux dans les domaines...	Décrivez en détail comment ou à partir de quoi vous déduisez ce défi des évolutions économiques mentionnés dans le cas	Propositions concrètes pour améliorer la situation économique de Beutler SA pour chaque domaine
<p>du personnel :</p> <p>Garder et recruter du bon personnel : Comment réussir à éviter les départs non souhaités et à recruter de nouveaux collaborateurs de qualité ?</p>	<p>Le marché du travail est plus ou moins asséché, les collaboratrices bien qualifiées peuvent aussi s'implanter dans d'autres entreprises ou secteurs. Parallèlement, nos collaborateurs sont touchés par l'augmentation du coût de la vie et souhaitent / exigent (en raison de leur pouvoir de marché) des salaires plus élevés.</p> <p>Les tendances écologiques, la numérisation ainsi que les nouvelles machines, méthodes et matériaux ainsi que les exigences de plus en plus élevées des clients requièrent un personnel mieux formé.</p>	<p>Assurer un environnement de travail et de gestion convivial et orienté vers les objectifs, par exemple en communiquant de manière ouverte et transparente, en impliquant les collaborateurs dans les décisions qui les concernent, en évitant tous les facteurs défavorables et perturbateurs tels que les situations/langages discriminatoires, les formes de comportement inhumaines, etc.</p> <p>Autre réponse possible : des processus de recrutement professionnels (par exemple, s'assurer que les postes vacants sont également communiqués via des canaux importants, des procédures de recrutement transparentes et rapides pour les candidats) et une collaboration personnelle avec des interlocuteurs clés, tels que des représentants d'écoles professionnelles et d'établissements de formation supérieure appropriés pour le personnel à recruter.</p> <p>Réponses non exhaustives</p>
<p>des finances :</p> <p>Augmentation des coûts :</p>		

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

<p>Comment pouvons-nous payer les taux d'intérêt plus élevés des crédits et les prix d'achat plus élevés et absorber ces coûts accrus ?</p>	<p>Les taux d'intérêt ainsi que les prix à la production (dans notre cas, les flacons de mousse) augmentent de manière disproportionnée (10%) par rapport à l'inflation générale (près de 3% attendus).</p>	<p>Investissements (supplémentaires) dans des machines (p. ex. plates-formes de travail / pont élévateur / robots, p. ex. robots pour le nettoyage des vitres, achat de petites brouettes motorisées pouvant monter les escaliers ou de goulottes à gravats), etc. afin d'améliorer la productivité de chaque collaborateur du nettoyage et de réduire ainsi les coûts par mission.</p> <p>Autre réponse possible : en fonction des projets, faire appel à nos propres retraités, qui connaissent notre travail et nos procédures, qui peuvent être employés de manière flexible et qui sont également moins chers en raison de cotisations sociales moins élevées.</p> <p>Autre réponse possible : le cas échéant, considérer la location de notre propre matériel (p. ex. goulottes pour évacuer les gravats des toits ou des étages supérieurs) à des entrepreneurs en amont (p. ex. plombier qui rénove une salle de bains avant notre nettoyage de chantier) ou à des tiers, afin de réduire nos propres dépenses et de mieux utiliser les investissements.</p> <p>Réponses non exhaustives</p>
<p>du marché : Imposer des hausses de prix sur le marché : Comment réussir à imposer les augmentations de prix nécessaires pour couvrir l'augmentation des coûts et maintenir une marge stable sans perdre de chiffre d'affaires ?</p>	<p>Nous sommes dans un marché où la concurrence est rude. L'élasticité de la demande par rapport au prix devrait donc être élevée. Cela signifie qu'il est difficile d'imposer des augmentations de prix sans perdre de chiffre d'affaires.</p>	<p>Toujours orienter l'attention et le conseil sur les avantages pour les clients (s'adresser aux clients par les canaux qui les intéressent et communiquer avec eux, identifier les avantages spécifiques pour les clients et leur proposer des offres de prestations adaptées à leurs besoins).</p>

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

		<p>Autre réponse possible : garantir des processus clients rapides et simples et renforcer la fidélisation de la clientèle (répondre très rapidement et de manière compétente aux demandes, traiter les plaintes et les réclamations rapidement, simplement et équitablement, changer le moins possible d'interlocuteurs par client/cliente ; garantir dans le CRM que les accords passés et les données saisies soient accessibles à nos collaborateurs).</p> <p>Réponses non exhaustives</p>
--	--	--

N° de candidat-e:

Nom / prénom: