Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BACHELOR UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE GESTION DES ENTREPRISES ET DES ADMINISTRATIONS

Parcours Contrôle de gestion et pilotage de la performance (CG2P)

ÉVALUATION LOCALE DE LA COMPÉTENCE C5 : METTRE EN ŒUVRE DES LEVIERS D'AMÉLIORATION CONTINUE DES PERFORMANCES DE L'ORGANISATION

SESSION 2026

Durée : 3 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
PARCOURS CONTRÔLE DE GESTION ET PILOTAGE DE LA PERFORMANCE (CG2P)	3,0 INDICATIF, SANS COEFFICIENT NATIONAL D'ÉPREUVE ASSOCIÉ

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 14 pages numérotées de 1/14 à 14/14.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : ALPINA DISTRIBUTION, PLATEFORME DE PRÉPARATION DE COMMANDES, SAINT-QUENTIN-FALLAVIER (ISÈRE)

Cadre de l'évaluation : le référentiel national du BUT GEA rattache le libellé « Mettre en œuvre des leviers d'amélioration continue des performances de l'organisation » à la compétence C5 du parcours CG2P. Il ne définit pas d'épreuve nationale standardisée, de durée ni de coefficient d'épreuve pour ce seul libellé. Le présent sujet fixe des modalités d'évaluation locale pour la session 2026 ; le coefficient indiqué est celui communiqué pour cette évaluation.

Alpina Distribution prépare et expédie des fournitures professionnelles. La direction souhaite réduire les erreurs de préparation et les retards d'expédition, tout en préservant les conditions de travail et la fiabilité des données de pilotage. Vous intervenez comme assistant ou assistante contrôle de gestion auprès de la responsable de plateforme.

À partir des documents techniques DT 1 à DT 3, vous établirez un diagnostic chiffré, concevrez un tableau de bord adapté, évaluerez un projet d'amélioration et proposerez un protocole de déploiement avec des mesures de prévention. Les réponses peuvent être rédigées sur les documents réponse DR 1 et DR 2 ou sur copie. Les calculs doivent être justifiés et les résultats arrondis à deux décimales lorsque nécessaire.

PARTIE 1 : Diagnostic de la performance et priorisation des causes (5 points)

Analyser les résultats, caractériser les écarts et sélectionner les causes prioritaires

La plateforme a traité 2 400 commandes au cours du mois de mars. Les données de qualité et les incidents recensés figurent dans le DT 1. Le taux de commandes expédiées en retard est calculé par : $\text{Taux de retard} = \frac{\text{commandes en retard}}{\text{commandes traitées}} \times 100$.

Indicateurs de référence et incidents du mois de mars

Donnée	Valeur
Commandes traitées	2 400
Commandes expédiées en retard	312
Cible de taux de retard	8,00 % maximum
Incidents de préparation recensés	100
Erreurs de picking	42 incidents
Articles manquants	28 incidents
Expéditions remises au transporteur après l'heure limite	18 incidents
Autres incidents	12 incidents

Source : extraction du système de gestion des commandes et registre des réclamations, Alpina Distribution.

1.1 (1 point) Calculer le taux de commandes expédiées en retard en mars. Présenter le calcul et le résultat en pourcentage.

1.2 (1 point) Comparer le résultat obtenu à la cible. Calculer l'écart en points de pourcentage et formuler un constat de gestion.

1.3 (1,5 point) Classer les quatre catégories d'incidents par fréquence décroissante. Calculer, pour chacune, le pourcentage du total et le pourcentage cumulé. Indiquer la ou les causes à traiter en priorité au regard de leur contribution cumulée.

1.4 (1,5 point) Proposer un objectif d'amélioration formulé selon des critères spécifiques, mesurables, atteignables, pertinents et datés. Il doit préciser l'indicateur concerné, la valeur initiale, la cible et l'échéance. Justifier en une phrase le choix de la priorité d'action.

PARTIE 2 : Conception d'un tableau de bord opérationnel (5 points)

Sélectionner des indicateurs fiables et construire un support utile à la décision

La responsable de plateforme souhaite suivre la performance chaque semaine. Les données disponibles et les règles de calcul figurent au DT 2. Le tableau de bord doit permettre de distinguer les résultats, les objectifs et les actions correctives. Tout indicateur proposé doit être défini de manière à ce qu'un autre utilisateur puisse le recalculer à partir des données du système d'information.

Données hebdomadaires de préparation

Donnée	Valeur de la semaine 12	Référence ou cible
Lignes de commande préparées	3 600	Cible de productivité : 9,50 lignes par heure
Heures de travail affectées à la préparation	450 heures	Périmètre : équipe de préparation
Commandes contrôlées	600	Échantillon de contrôle
Commandes présentant au moins une erreur	24	Cible qualité : au plus 2,00 %
Commandes expédiées dans le délai annoncé	552	Commandes observées : 600
Coût de non-qualité associé aux erreurs de préparation	1 728 €	Coût mensuel de référence communiqué par le contrôle de gestion

Période observée : semaine 12. Les heures correspondent aux heures de travail directement affectées à la préparation.

2.1 (1,5 point) Calculer la productivité de préparation de la semaine 12 en lignes par heure. Comparer le résultat à la cible et exprimer l'écart en lignes par heure ainsi qu'en pourcentage de la cible.

2.2 (1 point) Calculer le taux d'erreurs parmi les commandes contrôlées. Calculer également le taux de commandes expédiées dans le délai annoncé. Indiquer pour chacun le sens de lecture de l'indicateur et la cible ou référence applicable.

2.3 (2,5 points) Compléter le DR 1 avec trois indicateurs complémentaires ou repris des calculs précédents. Pour chacun, préciser la formule, la valeur de la semaine 12, la cible, la fréquence de suivi et le responsable de l'action en cas d'écart. Les indicateurs doivent couvrir au moins la productivité, la qualité et le respect des délais.

PARTIE 3 : Évaluation d'un levier d'amélioration et préparation du déploiement (5 points)

Évaluer une solution, exploiter le système d'information et organiser le pilotage du changement

La direction étudie l'équipement des postes de préparation en lecteurs code-barres avec confirmation de prélèvement dans le système d'information. Les hypothèses financières et le processus cible sont fournis au DT 1 et au DT 2. Pour l'analyse économique, on considérera que la diminution du coût mensuel de non-qualité est constante sur une année, sans actualisation, et que l'investissement est payé au démarrage.

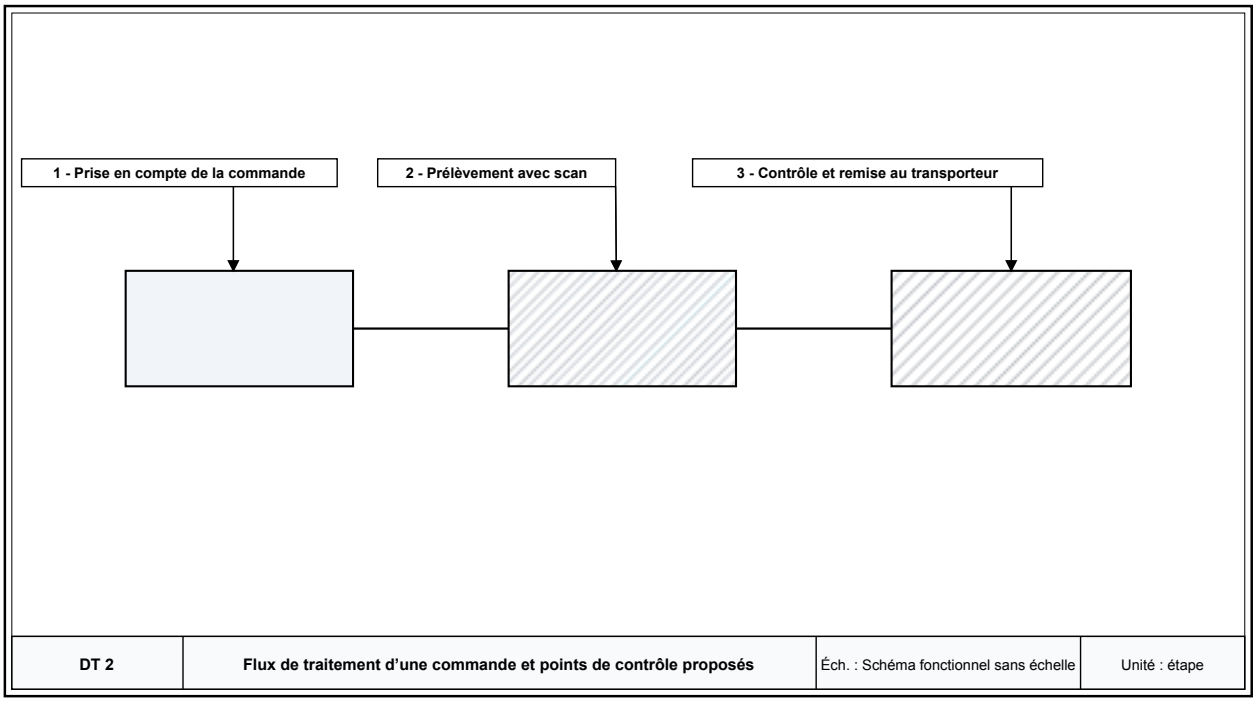


Schéma fonctionnel simplifié. Les flèches indiquent l'ordre de traitement ; les repères numérotés renvoient aux étapes décrites dans le DT 2.

Hypothèses d'évaluation du projet de lecteurs code-barres

Élément	Valeur
Investissement initial : lecteurs, paramétrage et installation	4 200 €
Coût mensuel de non-qualité avant projet	1 728 €
Coût mensuel de non-qualité estimé après projet	630 €
Coût mensuel de support et maintenance additionnel	180 €
Durée d'évaluation	12 mois

Hypothèses mensuelles fournies par le contrôle de gestion pour l'évaluation.

3.1 (1,5 point) Calculer l'économie mensuelle brute sur le coût de non-qualité, puis l'économie mensuelle nette après déduction du support et de la maintenance. Présenter les formules utilisées.

3.2 (1,5 point) Calculer le délai de retour simple sur investissement à partir de l'économie mensuelle nette. Calculer le gain net cumulé sur 12 mois après déduction de l'investissement initial. Conclure sur l'intérêt économique du projet au regard des hypothèses fournies.

3.3 (1 point) À partir du flux du DT 2, préciser à quelle étape le scan de confirmation agit directement et décrire deux contrôles que le système d'information doit enregistrer pour permettre le suivi de la qualité et des délais.

3.4 (1 point) Proposer deux modalités concrètes d'accompagnement du changement pour les préparateurs et la responsable d'équipe avant ou pendant le déploiement. Pour chacune, préciser le risque de mise en œuvre qu'elle permet de réduire.

PARTIE 4 : Prévention, fiabilité des données et boucle d'amélioration (5 points)

Intégrer les conditions de travail et sécuriser le pilotage des actions

Le projet modifie les gestes de préparation et ajoute des enregistrements numériques au poste. Les obligations de prévention des risques professionnels et les règles de gestion des données doivent être prises en compte dans la préparation du changement. Le DT 3 fournit les éléments du cas et les repères réglementaires utiles.

Risques et situations de travail à examiner avant déploiement

Situation	Donnée de l'entreprise	Point de vigilance
Déplacements de préparation	Parcours moyen annoncé : 7,2 km par poste et par jour	Organisation des déplacements et encombrement des allées
Prélèvement de colis	Prélèvements répétés à différentes hauteurs	Contraintes posturales et gestes répétitifs
Utilisation du lecteur	Lecteur tenu à la main pendant le scan	Prise en main, visibilité de l'écran et maintien des gestes sûrs
Données de performance	Identifiant de connexion associé aux scans horodatés	Information des salariés, accès limité et finalité définie

Éléments observés lors de la visite de la plateforme.

4.1 (1,5 point) Identifier trois risques professionnels ou facteurs de risque associés aux situations du tableau. Pour chacun, proposer une mesure de prévention concrète adaptée au poste et aux principes de prévention.

4.2 (1 point) Indiquer deux actions à réaliser par l'employeur avant la généralisation du dispositif pour intégrer les risques liés aux nouvelles modalités de travail dans la démarche de prévention. Préciser le rôle du document unique d'évaluation des risques professionnels dans cette démarche.

4.3 (1 point) Proposer deux règles de gouvernance des données de scan qui concilient la fiabilité du tableau de bord et la protection des données personnelles des salariés. Les règles doivent porter sur la finalité, l'accès, la conservation ou l'information des personnes.

4.4 (1,5 point) Décrire une boucle de pilotage en quatre étapes permettant de vérifier l'efficacité du projet après son lancement. Faire apparaître la mesure des indicateurs, la comparaison aux objectifs, l'analyse d'un écart et la décision d'ajuster ou de standardiser l'action.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : DONNÉES DE PERFORMANCE ET DIAGNOSTIC DES INCIDENTS DE PRÉPARATION

Les données présentées sont des données internes de gestion fournies pour le cas. Le taux de retard se calcule en rapportant le nombre de commandes en retard au nombre total de commandes traitées. Le taux d'incidents par cause se calcule en rapportant le nombre d'incidents de la cause au total des incidents. Les catégories recensées en mars sont exclusives dans l'extraction remise : chaque incident est affecté à une seule catégorie.

Pour l'analyse de priorisation, le pourcentage cumulé est obtenu par addition successive des pourcentages, après classement décroissant des catégories.

Données mensuelles de référence

Indicateur ou catégorie	Valeur	Unité ou précision
Commandes traitées	2 400	commandes
Commandes en retard	312	commandes
Cible de retard	8,00	pourcentage maximal
Erreurs de picking	42	incidents
Articles manquants	28	incidents
Remise tardive au transporteur	18	incidents
Autres incidents	12	incidents
Total des incidents	100	incidents

Extraction de gestion, mars 2026.

Repères de lecture des résultats

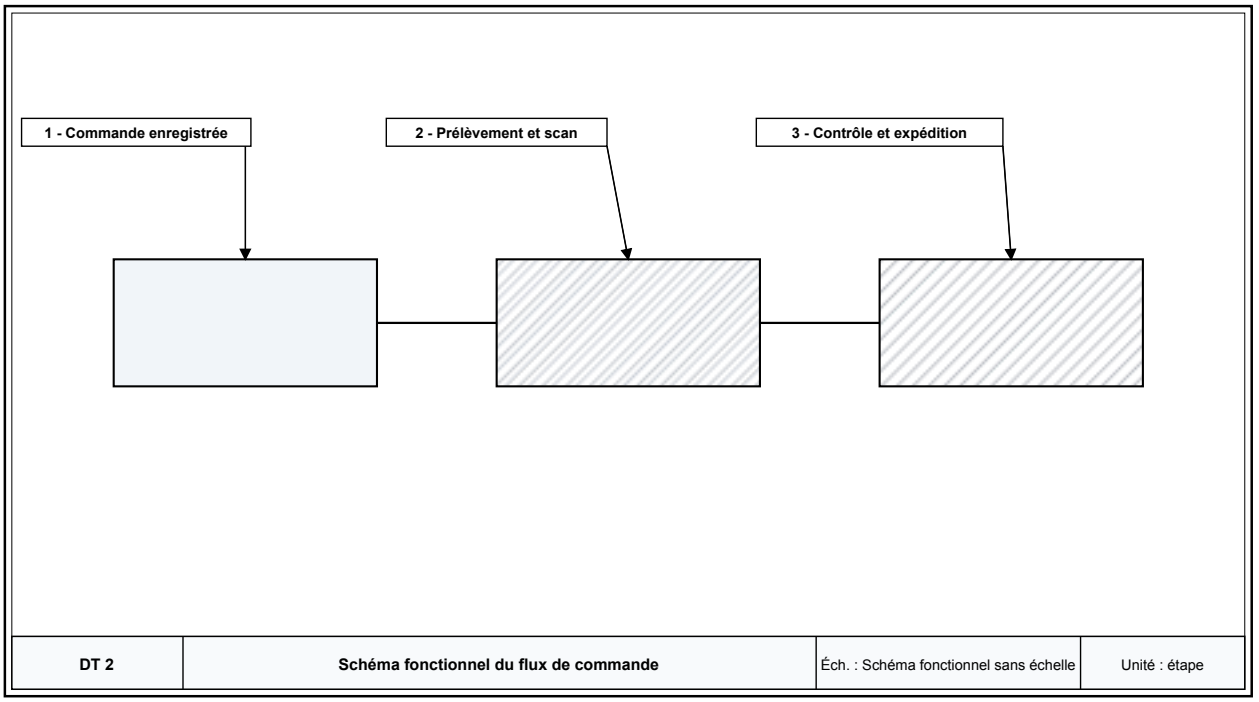
Repère	Valeur	Interprétation
Taux de retard cible	≤ 8,00 %	Plus le taux est faible, mieux la cible est atteinte
Taux d'erreur cible sur commandes contrôlées	≤ 2,00 %	Plus le taux est faible, meilleure est la qualité observée
Productivité cible	9,50 lignes par heure	À lire avec les indicateurs de qualité et de sécurité

Les cibles sont des objectifs internes au cas, et non des seuils réglementaires.

DT 2 : PROCESSUS DE PRÉPARATION, RÈGLES DE CALCUL ET HYPOTHÈSES ÉCONOMIQUES

Processus actuel : 1) prise en compte de la commande dans le système, 2) prélèvement et constitution du colis, 3) contrôle puis remise au transporteur. Le projet ajoute une lecture du code-barres de l'emplacement et de l'article au moment du prélèvement. Le système doit enregistrer l'identifiant de la commande, l'horodatage, le résultat du scan et, le cas échéant, le code de l'anomalie. L'indicateur de productivité est calculé par $\text{Productivité} = \frac{\text{lignes préparées}}{\text{heures de travail affectées}}$. Le taux d'erreurs observées est calculé par $\text{Taux d'erreurs} = \frac{\text{commandes avec erreur}}{\text{commandes contrôlées}} \times 100$. Le taux de respect du délai annoncé est calculé par $\text{Taux de respect du délai} = \frac{\text{commandes expédiées dans le délai}}{\text{commandes observées}} \times 100$.

Hypothèses du projet : investissement initial de 4 200 €, coût mensuel de non-qualité de 1 728 € avant projet, coût mensuel estimé de 630 € après projet, coût additionnel mensuel de support et maintenance de 180 €, période d'évaluation de 12 mois. Le délai de retour simple est calculé par $\text{Délai de retour} = \frac{\text{investissement initial}}{\text{économie mensuelle nette}}$. Le gain net sur 12 mois est calculé par $\text{Gain net} = 12 \times \text{économie mensuelle nette} - \text{investissement initial}$.



Les étapes sont représentées dans l'ordre de traitement. Le lecteur code-barres est intégré à l'étape de prélèvement.

Données de productivité et de qualité, semaine 12

Donnée	Valeur
Lignes préparées	3 600
Heures de travail affectées	450
Commandes contrôlées	600
Commandes avec erreur	24
Commandes expédiées dans le délai annoncé	552
Cible de productivité	9,50 lignes par heure
Cible de taux d'erreurs	2,00 % maximum

Données transmises par la responsable de plateforme.

Hypothèses financières du projet

Élément	Montant	Périodicité
Investissement matériel, paramétrage et installation	4 200 €	Au démarrage
Coût de non-qualité avant projet	1 728 €	Par mois
Coût de non-qualité après projet	630 €	Par mois
Support et maintenance additionnels	180 €	Par mois
Période d'évaluation	12 mois	Durée totale

Montants internes estimatifs communiqués par le contrôle de gestion.

DT 3 : PRÉVENTION DES RISQUES, PROTECTION DES DONNÉES ET PILOTAGE DE L'AMÉLIORATION

Repères réglementaires pour traiter le cas : l'employeur évalue les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs et transcrit les résultats dans le document unique d'évaluation des risques professionnels, conformément aux dispositions applicables du Code du travail, notamment les articles R. 4121-1 et suivants. L'évaluation doit être actualisée dans les situations prévues par la réglementation, notamment lorsqu'une information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque est recueillie ou lorsqu'un aménagement important modifie les conditions de santé, de sécurité ou de travail.

Les données d'identification associées aux scans sont des données à caractère personnel lorsqu'elles se rapportent à un salarié identifiable. Leur traitement doit avoir une finalité déterminée, être limité aux données nécessaires, faire l'objet d'une information des personnes et être accessible uniquement aux personnes habilitées, dans le respect du règlement général sur la protection des données et des règles nationales applicables. Les mesures proposées dans la copie doivent être adaptées à la situation décrite ; aucune norme technique spécifique de lecteur n'est imposée dans ce sujet.

Pour piloter l'amélioration, l'entreprise peut organiser une boucle de suivi : mesurer les résultats, les comparer aux objectifs, analyser les écarts avec les équipes concernées, puis décider d'une action corrective ou de la standardisation d'une pratique efficace.

Éléments utiles à la préparation du déploiement

Thème	Donnée de situation	Exemple de point à examiner
Déplacements	Parcours moyen de 7,2 km par poste et par jour	Organisation des emplacements, circulation et encombrement
Gestes de prélèvement	Prélèvements répétés à différentes hauteurs	Postures, fréquence des gestes et aménagement du poste
Équipement numérique	Lecteur tenu à la main et écran consulté pendant le scan	Prise en main, visibilité, consignes d'utilisation et formation
Traçabilité	Identifiant de connexion et horodatage associés aux scans	Finalité, habilitations, durée de conservation et information
Suivi de la performance	Indicateurs envisagés : qualité, délais et productivité	Définitions stables, source des données et fréquence de revue

Observations communiquées par la responsable de plateforme.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 1.3 et 2.3 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Compléter les tableaux. Les calculs intermédiaires peuvent être portés dans les cases ou sur la copie. Pour le tableau de bord, préciser une définition permettant le recalcul de chaque indicateur à partir des données disponibles.

Priorisation des incidents : question 1.3

Rang	Catégorie d'incident	Nombre	Part du total	Pourcentage cumulé
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....

Classer les catégories par fréquence décroissante et calculer les pourcentages.

Tableau de bord hebdomadaire : question 2.3

Indicateur	Formule et périmètre	Valeur semaine 12	Cible	Fréquence de suivi	Responsable de l'action en cas d'écart
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....

Sélectionner des indicateurs couvrant la productivité, la qualité et les délais.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 3.1 et 3.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Compléter chaque ligne en indiquant la formule, le calcul et le résultat avec son unité. Arrondir le délai de retour au centième de mois et le gain net à l'euro le plus proche.

Évaluation économique du projet de lecteurs code-barres

Calcul demandé	Formule	Calcul numérique	Résultat
Économie mensuelle brute sur le coût de non-qualité	.....	.....	.....
Économie mensuelle nette après support et maintenance	.....	.....	.....
Délai de retour simple sur investissement	.....	.....	.....
Gain net cumulé sur 12 mois	.....	.....	.....

Utiliser exclusivement les hypothèses financières fournies au DT 2.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.