

BTS COMPTABILITÉ ET GESTION DES ORGANISATIONS

ANALYSES DE GESTION ET ORGANISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION

SESSION 2007

Durée : 4 heures
Coefficient : 4

Matériel autorisé :

Une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans aucun moyen de transmission, (Circulaire n°99-186 du 16 novembre 1999 ; BOEN n°42), à l'exclusion de tout autre élément matériel.

Documents autorisés :

Aucun document autorisé.

Documents à rendre avec la copie :

Annexe A.....	page 17/20
Annexe B	page 18/20
Annexe C	page 19/20
Annexe D	page 20/20

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il soit complet.
Le sujet comporte 20 pages, numérotées de 1/20 à 20/20.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
Comptabilité et Gestion des Organisations

Épreuve E5 : analyses de gestion et organisation du système d'information

Durée de l'épreuve : 4 heures

Coefficient : 4

Documents autorisés : aucun.

Matériel autorisé

Calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans aucun moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire (Circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 ; BOEN n° 42).

Documents remis au candidat :

Le sujet comporte 20 pages numérotées de 1/20 à 20/20

Il vous est demandé de vérifier que le sujet est complet dès sa mise à votre disposition.

Le sujet se présente sous la forme de 2 dossiers indépendants

Page de garde	p 1
Présentation de l'entreprise	p 2
DOSSIER 1 : ANALYSE DE GESTION (40 points)	p 2 et 3
DOSSIER 2 : ORGANISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION (40 points)	p 4 et 5

Le sujet comporte les 16 annexes suivantes :

Annexe 1 : Éléments à incorporer au titre du mois de janvier 2007 -----	p 6
Annexe 2 : Calcul et analyse des écarts au titre du mois de janvier 2007 -----	p 6 et 7
Annexe 3 : Seuil de rentabilité -----	p 8
Annexe 4 : Analyse en avenir aléatoire-----	p 8
Annexe 5 : Plan de financement -----	p 9
Annexe 6 : Processus de choix des actions du « plan qualité opérationnelle 2010 » -----	p 10
Annexe 7 : Extrait du schéma conceptuel des données-----	p 11
Annexe 8 : Fiche de prestation -----	p 12
Annexe 9 : Extrait du schéma relationnel -----	p 13
Annexe 10 : Mémento SQL -----	p 14
Annexe 11 : Fiche de proposition d'action Qualité : mise en place d'un Intranet -----	p 15
Annexe 12 : Schéma d'un Intranet -----	p 16

ANNEXES À RENDRE AVEC LA COPIE

Annexe A : Écarts globaux -----	p 17
Annexe B : Calcul de la capacité d'autofinancement et plan de financement -----	p 18
Annexe C : Complément du schéma conceptuel des données -----	p 19
Annexe D : Schéma de traitement analytique -----	p 20

Les annexes à rendre sont fournies en un seul exemplaire, il ne sera pas distribué d'annexes supplémentaires.

Avertissement :

Chaque dossier sera traité sur des copies séparées, les annexes à rendre jointes au dossier concerné.
Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses annexes vous conduit à formuler des hypothèses, il vous est demandé de les formuler explicitement sur votre copie.

SUJET

**Il vous est demandé d'apporter un soin particulier à la présentation de votre copie.
Toute information calculée devra être justifiée**

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

La société anonyme EUROPA FENÊTRES, filiale d'un groupe européen, fabrique des fenêtres, des portes et des volets roulants.

Cette filiale, située à Mulhouse, est spécialisée dans la fabrication de fenêtres standardisées en PVC, avec double vitrage. Sa clientèle est constituée essentiellement de grandes surfaces de bricolage et de particuliers qui s'approvisionnent sur les lieux de production, dans le cadre de « magasins d'usine ».

Le tissu industriel de ce secteur d'activité reste majoritairement composé de petites et moyennes entreprises opérant essentiellement sur l'hexagone. Le climat de vive concurrence observé ces dernières années a accru les difficultés des plus faibles et accéléré le mouvement de concentration. Pour faire face à cette concurrence, EUROPA FENÊTRES s'est engagée dans une politique de réduction des coûts.

La croissance d'EUROPA FENÊTRES, suivant celle du bâtiment, est très rapide : la société a produit environ 50 000 fenêtres en PVC en 2005 et 60 000 en 2006. Son modèle le plus vendu est la fenêtre SUPER PVC. L'évolution du marché la conduit à envisager le lancement d'un nouveau produit : la fenêtre SUPER BOIS qui lui permettra de se démarquer de ses concurrents en proposant un produit, réputé plus écologique et confortable.

Par ailleurs, l'entreprise a décidé de s'engager dans une démarche qualité. Vous participez à la mise en place du système d'information relatif au suivi administratif et financier des actions mises en œuvre dans le cadre de ce plan qualité.

DOSSIER 1 - ANALYSE DE GESTION

Le dossier « analyse de gestion » est composé de deux parties indépendantes.

Afin de rester compétitive sur un marché concurrentiel, la société EUROPA FENÊTRES surveille particulièrement l'évolution de ses charges.

Dans ce contexte, elle s'interroge sur le montant des éléments à incorporer en comptabilité de gestion et renforce le contrôle des coûts.

I - Contrôle des coûts de janvier 2007

A. Éléments à incorporer en comptabilité de gestion

Madame Pierrier, responsable du service « Contrôle de Gestion », attire votre attention sur la différence entre les charges de la comptabilité générale et celles de la comptabilité de gestion.

TRAVAIL À FAIRE

À partir de l'**annexe 1**, déterminer le montant des éléments à incorporer au titre du mois de janvier 2007 en comptabilité de gestion, en justifiant votre réponse.

B. Suivi des coûts de production de la fenêtre SUPER PVC de janvier 2007

Le calcul de coûts préétablis permet au contrôleur de gestion de suivre les écarts sur coûts de production, afin de maîtriser l'évolution de ses charges de production. Les nombreux éléments de coûts qui interviennent dans le processus de production nécessitent une gestion par exception : seuls les pourcentages significatifs d'écarts sont analysés. Madame Pierrier vous confie le dossier en cours d'élaboration.

TRAVAIL À FAIRE

À partir de l'**annexe 2** et de l'**annexe A**,

1. Compléter le tableau de calcul des écarts globaux de l'**annexe A** (*à rendre avec votre copie*).
2. Justifier, sans calcul, le mode de prise en compte des chutes dans le calcul des coûts de production.
3. Analyser en deux sous-écarts l'écart global sur main d'œuvre directe de fabrication. En préciser le sens (favorable ou défavorable).
4. Présenter l'analyse de l'écart global sur charges indirectes de l'atelier Finition afin d'obtenir l'écart sur budget, l'écart sur activité et l'écart sur rendement. En préciser le sens (favorable ou défavorable).

Madame Pierrier désire que vous complétiez l'analyse des écarts sur atelier Fabrication que vous lui avez transmise dans votre courriel. En particulier, elle souhaiterait une explication des écarts sur activité et sur rendement de cet atelier.

5. Rédiger et présenter la note répondant à sa demande (**afin de préserver l'anonymat de votre copie, vous vous identifierez en tant qu'assistant(e) de gestion**).

II - Lancement d'un nouveau produit

Dans le but de créer un avantage concurrentiel, EUROPA FENÊTRES envisage le lancement d'un nouveau produit qui lui assurerait une croissance soutenue pour les années à venir.

A. Seuil de rentabilité

Pour se différencier de ses concurrents, EUROPA FENÊTRES se spécialiserait dans la fabrication, à partir de 2007, d'un nouveau modèle de fenêtre, appelé SUPER BOIS, à structure en bois au lieu du PVC. Suite à une analyse de marché, une étude prévisionnelle est menée.

TRAVAIL À FAIRE

1. À partir de l'**annexe 3**, déterminer le seuil de rentabilité de ce nouveau modèle (en euros et en quantité).
2. Calculer, à partir de l'**annexe 4**, la probabilité de ne pas atteindre ce seuil de rentabilité.

B. Plan de financement

Pour fabriquer ce nouveau modèle, la société EUROPA FENÊTRES prévoit d'acquérir dès le 2 janvier 2007 des matériels destinés à couper le bois, financés en partie par un emprunt bancaire.

TRAVAIL À FAIRE

À partir de l'**annexe 5**,

1. Calculer la capacité d'autofinancement des exercices 2007 à 2011 en complétant l'**annexe B** (*à rendre avec la copie*). Arrondir tous les montants à l'euro le plus proche.
2. Établir le plan de financement de cet investissement en complétant l'**annexe B** (*à rendre avec la copie*).
3. Le financement envisagé est-il acceptable ? Justifier votre réponse.

DOSSIER 2 : ORGANISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION

La stratégie de développement décidée par le directoire du groupe pour l'horizon 2010, prévoit un fort engagement de l'entreprise dans une démarche qualité.

Un groupe de travail a été constitué pour élaborer le « plan qualité opérationnelle à horizon 2010 ». Ce plan s'articule autour de trois domaines fondamentaux : la fabrication des produits, les services aux clients et l'organisation interne. Il prévoit la mise en œuvre d'actions, proposées par le personnel ou par des consultants externes, visant à améliorer la performance de l'entreprise dans l'un de ces trois domaines.

Vous participez au groupe d'étude chargé de l'informatisation du suivi de ces actions.

I - Analyse du système d'information

Le domaine d'étude « Suivi des actions du plan qualité » comprend :

- Le suivi administratif : évaluation des actions proposées, choix des actions à mettre en œuvre, planification des actions, évaluation des résultats ;
- Le suivi financier : affectation et révision du budget alloué aux actions, suivi des coûts engendrés par les actions.

A. Le suivi administratif des actions

Vous êtes chargé(e) de vérifier que le schéma de données est conforme à la description du processus de choix des actions.

TRAVAIL À FAIRE

À l'aide des **annexes 6 et 7** :

1. Citer les règles de gestion qui justifient la présence d'une cardinalité minimale égale à 0 entre l'entité « ACTION » et l'association « Concerner ».
2. Vérifier que la règle de gestion n° 3, relative à la désignation des chefs de projet (voir **annexe 6**), est correctement traduite dans le schéma de données. Justifier votre réponse.

B. Intégration du suivi des coûts des prestations

Madame Pierrier, responsable du service « contrôle de gestion », souhaite que l'application permette de gérer le suivi du coût des prestations relatives aux actions. Elle vous fournit, en **annexe 8**, un exemple de fiche de prestation.

TRAVAIL À FAIRE

À l'aide de l'**annexe 8**, compléter le schéma de données de l'**annexe C** (à rendre avec la copie) pour prendre en compte les prestations et les coûts associés.

II - Traitements relatifs à la validation et au choix des actions

La base de données étant créée, il reste à paramétrer les autorisations d'accès et à préparer les requêtes nécessaires au suivi des actions.

A. Analyse des traitements

Pour préparer le travail de définition des autorisations d'accès concernant les membres du comité de choix des actions, un schéma de traitement analytique est en cours d'élaboration (**annexe D**).

TRAVAIL À FAIRE

À l'aide des **annexes 6 et 7**, compléter le schéma de traitement analytique de l'**annexe D** (à rendre avec la copie) en ajoutant les actions nécessaires sur les objets (entités et associations).

B – Utilisation de la base de données

Le responsable du plan qualité vous charge de préparer les requêtes permettant d'accompagner les travaux du comité de choix des actions.

Vous disposez des informations suivantes :

- un extrait du modèle relationnel (**annexe 9**) ;
- un mémento SQL (**annexe 10**).

TRAVAIL À FAIRE

À l'aide des **annexes 9 et 10**, écrire en SQL les requêtes donnant les résultats suivants :

- a) Édition de la liste des actions acceptables (score supérieur ou égal à 200), classées dans l'ordre décroissant des scores (Numéro et intitulé de l'action, intitulé de l'axe, score) ;
- b) Suppression des actions non acceptables (score inférieur à 200) ;
- c) Calcul du total du budget affecté à chaque axe pour l'année en cours.

III - Projet Intranet

La commission de choix a sélectionné pour l'année 2007 l'action de mise en place d'un Intranet.

La fiche descriptive de cette action est fournie en **annexe 11**.

En vue de la mise en œuvre de cette action, il est prévu d'organiser des réunions de formation et de sensibilisation du personnel. Vous participez à la conception du diaporama qui sera projeté au cours de ces réunions.

TRAVAIL À FAIRE

1. Préparer le commentaire qui accompagnera la diapositive présentant le schéma d'un réseau Intranet (**annexe 12**) en précisant :
 - a) les caractéristiques et composantes techniques d'un Intranet ;
 - b) le rôle du pare-feu.
2. À l'aide de vos connaissances et de l'**annexe 11**, proposer le contenu d'une diapositive présentant les utilisations et les avantages attendus de l'Intranet pour l'entreprise EUROPA FENÊTRES.

ANNEXE 1 : Éléments à incorporer au titre du mois de janvier 2007.

Madame Pierrier vous transmet une synthèse de la balance des charges de la comptabilité financière au titre du mois de janvier 2007 en euros.

L'exercice comptable de la société EUROPA FENÊTRES correspond à l'année civile.

Synthèse de la balance à fin janvier 2007 :

<i>Comptes généraux</i>	<i>Montants en €</i>
60 Achats de matières premières	749 710
61 Services extérieurs	29 217
62 Autres services extérieurs	19 752
63 Impôts et taxes	2 333
64 Charges de personnel	321 212
65 Autres charges d'exploitation	7 324
66 Charges financières	10 167
67 Charges exceptionnelles	7 833
Total des charges de la comptabilité financière	1 147 548

La société n'utilise pas le mécanisme d'abonnement des charges en comptabilité financière.

Le montant prévisionnel des « dotations aux amortissements et aux dépréciations » d'exploitation de l'année 2007 s'élève à 1 440 000 €.

Une charge annuelle d'assurance multirisque d'un montant de 7 500 € a été comptabilisée au compte 616-Primes d'assurance en janvier 2007.

Les capitaux propres s'élèvent à 3 660 000 € et le taux de rémunération annuel retenu est de 5 % en 2007.

ANNEXE 2 : Calcul et analyse des écarts au titre du mois de janvier 2007

A. Méthode et processus de fabrication :

Les matières premières principales utilisées pour la fabrication des fenêtres sont :

- le PVC, composé de dérivés de sel et de pétrole pour les profilés et les joints ;
- le verre thermique renforcé qui permet une économie de 30 % sur la facture de chauffage des consommateurs et une isolation phonique grâce à l'injection d'un gaz isolant entre les deux parois vitrées ;
- des fournitures consommables pour les armatures, les ferrures et les accessoires (poignées).

La fabrication des fenêtres passe par deux ateliers : Fabrication et Finition.

Les chutes occasionnées lors du passage dans l'atelier Fabrication sont récupérées, triées et vendues à une autre filiale du groupe qui les recycle. Elles procurent un revenu net estimé forfaitairement à 1,00 € par unité fabriquée.

ANNEXE 2 : Calcul et analyse des écarts au titre du mois de janvier 2007 (suite)

B. Valeurs réelles et prévisionnelles pour janvier 2007

➤ Données prévisionnelles :

Coût mensuel préétabli pour une production normale de 4 500 fenêtres SUPER PVC			
Eléments de coût	Quantités	Coûts unitaires	Coûts totaux
Matières consommées : PVC (mètres linéaires)	30 150	9,30	280 395,00
Matières consommées : Verre (m ²)	8 100	17,00	137 700,00
Fournitures consommables	 	 	10 975,00
Main d'œuvre directe Fabrication	9 000	12,50	112 500,00
Main d'œuvre directe Finition	10 530	13,50	142 155,00
Charges indirectes Atelier Fabrication (1)	9 000	12,00	108 000,00
Charges indirectes Atelier Finition (2)	4 500	18,00	81 000,00
Chutes vendues	 	 	- 4 500,00
COÛT DE PRODUCTION	4 500		868 225,00

(1) dont 63 000 € de charges fixes

(2) dont 49 500 € de charges fixes.

En ce qui concerne les charges indirectes, la nature des unités d'œuvre est la suivante :

- le nombre d'heures de main d'œuvre directe pour l'atelier Fabrication ;
- le nombre d'heures-machine pour l'atelier Finition.

➤ Données réelles communiquées par courriel :

<p>De : Assistant(e) de gestion À : Madame Pierrier Objet : Informations sur la production réelle de janvier 2007</p> <p>La production réelle a porté sur 4 950 fenêtres soit un supplément de production de 10% par rapport à la production normale. Le coût réel total des 4 950 fenêtres est de 915 607,50 €</p> <p>D'autre part, je réponds à votre demande sur le montant et l'analyse de l'écart global de l'atelier Fabrication.</p> <p>Contrairement aux périodes précédentes, celui-ci est favorable et s'élève pour le mois de janvier à 13 840.00 €.</p> <p>Cependant, il comprend malgré tout quelques composantes défavorables comme l'indique l'analyse suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Écart sur budget : 960,00 € (défavorable) - Écart sur activité : 5 600,00 € (défavorable) - Écart sur rendement : 20 400,00 € (favorable) <p>Je suis à votre disposition pour vous communiquer, éventuellement, les informations complémentaires sur les autres postes de charges de la période.</p>
--

- Renseignement complémentaire : le personnel de fabrication a suivi en décembre 2006 une formation technique destinée à améliorer ses performances.

ANNEXE 3 : Seuil de rentabilité

Les fenêtres SUPER BOIS sont réalisées en bois traité, d'une réelle qualité esthétique. Elles sont fabriquées à base de conifères (mélèze en particulier).

Les produits et charges liés à la fabrication de ce nouveau modèle de fenêtre, sont résumés dans le tableau ci-dessous :

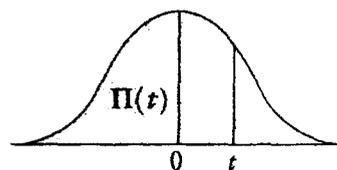
Prix de vente unitaire HT (hors taxe)	250 €
Coût variable unitaire de production	80 €
Coût variable unitaire de distribution	20 €
Montant des charges fixes	1 388 250 €

ANNEXE 4 : Analyse en avenir aléatoire

Pour un produit équivalent, le marché montre que les quantités vendues suivent une loi normale de moyenne 11 895 unités et d'écart-type 3 000 unités.

Extraits de la table de la fonction intégrale de la loi normale centrée, réduite N(0,1)

$$\Pi(t) = P(T \leq t) = \int_{-\infty}^t f(x) dx$$



t	0,00	0,01	0,02	0,03	0,04	0,05	0,06	0,07	0,08	0,09
0,0	0,5000	0,5040	0,5080	0,5120	0,5160	0,5799	0,5239	0,5279	0,5319	0,5359
0,1	0,5398	0,5438	0,5478	0,5517	0,5557	0,5596	0,5636	0,5675	0,5714	0,5753
0,2	0,5793	0,5832	0,5871	0,5910	0,5948	0,5987	0,6026	0,6064	0,6103	0,6141
0,3	0,6179	0,6217	0,6255	0,6293	0,6331	0,6368	0,6406	0,6443	0,6480	0,6517
0,4	0,6554	0,6591	0,6628	0,6664	0,6700	0,6736	0,6772	0,6808	0,6844	0,6879
0,5	0,6915	0,6950	0,6985	0,7019	0,7054	0,7088	0,7123	0,7157	0,7190	0,7224
0,6	0,7257	0,7290	0,7324	0,7357	0,7389	0,7422	0,7454	0,7486	0,7517	0,7549
0,7	0,7580	0,7611	0,7642	0,7673	0,7704	0,7734	0,7764	0,7794	0,7823	0,7852
0,8	0,7881	0,7910	0,7939	0,7967	0,7995	0,8023	0,8051	0,8078	0,8106	0,8133
0,9	0,8159	0,8186	0,8212	0,8238	0,8254	0,8289	0,8315	0,8340	0,8365	0,8389
1,0	0,8413	0,8438	0,8461	0,8485	0,8508	0,8531	0,8554	0,8577	0,8599	0,8621
1,1	0,8643	0,8665	0,8686	0,8708	0,8729	0,8749	0,8770	0,8790	0,8810	0,8830
1,2	0,8849	0,8869	0,8888	0,8907	0,8925	0,8944	0,8962	0,8980	0,8997	0,9015
1,3	0,9032	0,9049	0,9066	0,9082	0,9099	0,9115	0,9131	0,9147	0,9162	0,9177

ANNEXE 5 : Plan de financement

Pour lancer sa production, la société prévoit l'achat de matériels spécifiques, amortissables linéairement en 5 ans. Cet investissement, réalisé au 31/12/2006, s'élève au total à 80 000 € HT.

Pour l'acquérir, EUROPA FENÊTRES contracterait, fin 2006, un emprunt bancaire à hauteur de 20 000 €, remboursable par annuités constantes sur 5 ans, au taux annuel de 5 %.

La banque vous transmet le projet de plan d'amortissement de cet emprunt :

Années	Capital restant dû	Intérêts	Amortissements	Annuités
31/12/2007	20 000,00	1 000,00	3 619,50	4 619,50
31/12/2008	16 380,50	819,03	3 800,47	4 619,50
31/12/2009	12 580,03	629,00	3 990,49	4 619,50
31/12/2010	8 589,54	429,48	4 190,02	4 619,50
31/12/2011	4 399,52	219,98	4 399,52	4 619,50

(Tous les montants indiqués sont exprimés en €)

Le résultat prévisionnel d'exploitation avant prise en compte des amortissements comptables, est résumé dans le tableau ci-dessous :

Années	2007	2008	2009	2010	2011
Résultat d'exploitation en €	36 763	40 341	45 219	43 462	40 439

Le taux de l'impôt sur les sociétés est de 33%1/3.

Par ailleurs, le besoin en fonds de roulement d'exploitation (BFRE), engagé en début d'année, est évalué comme suit :

Années	2007	2008	2009	2010	2011
BFRE en €	7 500	8 800	9 600	9 300	9 200

L'exploitation de la machine se prolongera au-delà de l'année 2011. En conséquence, il n'y aura pas de récupération du BFRE en fin d'exploitation.

ANNEXE 6 : Processus de choix des actions du « plan qualité opérationnelle 2010 »

Dans le cadre du plan qualité horizon 2010, il est prévu de mettre en œuvre un certain nombre d'actions visant à améliorer, sur le plan opérationnel, l'organisation de l'entreprise dans l'un ou l'autre des trois domaines fondamentaux.

Chaque année, la direction détermine les axes d'effort pour chacun de ces domaines.

DOMAINES QUALITÉ	AXES D'EFFORT 2007
Fabrication des produits	- Recherche de gains de productivité - Amélioration des conditions de travail
Services aux clients	- Amélioration du service après vente
Organisation interne	- Amélioration de la communication interne

Le personnel est invité à proposer des actions entrant dans le cadre de ces axes. Certaines actions peuvent également être proposées par des consultants externes.

La procédure comprend 3 étapes :

- Dépôt des propositions

Les fiches de proposition d'action Qualité doivent être déposées avant le 1^{er} décembre (voir exemple **annexe 11**).

- Étude de faisabilité

Pour chaque axe, un spécialiste est chargé de l'évaluation des actions proposées. Il attribue un score de faisabilité selon le barème suivant :

- Très bonne faisabilité : 500 points
- Bonne faisabilité : 300 points
- Faisabilité correcte : 200 points
- Faisabilité complexe : 100 points
- Faisabilité improbable : 0 point

Une action d'origine interne (proposée par des membres du personnel) bénéficie d'un bonus de 50 points.

Il saisit ensuite la fiche de proposition dans la base de données.

- Choix des actions à mettre en oeuvre

Fin décembre, un comité, composé de consultants externes et de salariés de l'entreprise, se réunit.

Le premier travail consiste à réexaminer, pour le réévaluer si nécessaire, le score des actions dont la faisabilité a été jugée complexe ou improbable.

La liste des actions acceptables (score supérieur ou égal à 200) est alors éditée et fournie pour visa au directeur d'EUROPA FENÊTRES. Chaque action acceptable est ensuite examinée par le comité dans le but de déterminer celles qui seront mises en œuvre au cours de l'année suivante.

Pour chaque action choisie, les règles de gestion sont les suivantes :

Règle de gestion 1 : les dates prévisionnelles de début et de fin sont définies.

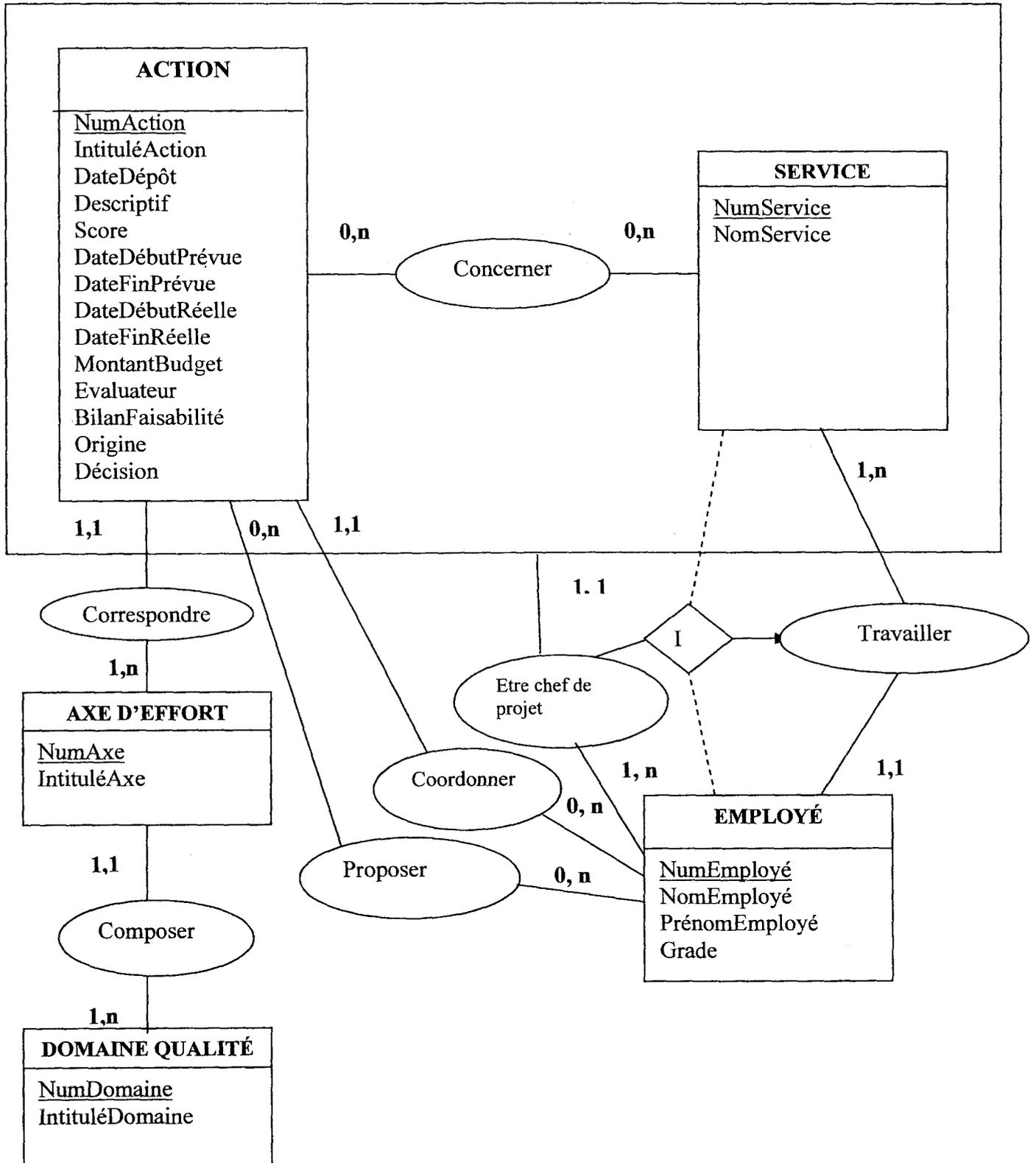
Règle de gestion 2 : les services concernés par l'action sont identifiés.

Règle de gestion 3 : pour chaque service concerné par l'action, un chef de projet est désigné. Il est obligatoirement choisi parmi les employés du service.

Règle de gestion 4 : un coordonnateur est nommé. Il sera chargé en particulier du suivi financier de l'action : détermination du budget prévisionnel, suivi des dépenses, révision du budget si nécessaire.

À l'issue de cette étape, les actions non sélectionnées sont mises en attente.

ANNEXE 7 : Extrait du schéma conceptuel de données



ANNEXE 8 : Fiche de prestation

Dans le cadre du suivi budgétaire des actions qualité, les coûts sont générés par deux types de prestations :

- les prestations externes, qui correspondent à des achats de biens ou de services (achat de fournitures ou de petits matériels pour réaliser une action, intervention d'un consultant, ...). Ces achats sont soumis à l'approbation du coordonnateur qui sera chargé de la validation de la facture correspondante ; pour chaque facture validée, le coordonnateur émet une fiche de coût de type « prestation externe ».
- les coûts internes, qui correspondent à l'évaluation du temps passé par les salariés de l'entreprise. Les chefs de projet recensent le nombre d'heures consacrées à l'action par les salariés du service. En fin de mois, il pondère les heures en appliquant un coefficient dépendant du grade du salarié ; il remplit une fiche de coût de type « Intervention interne » en indiquant le total des heures pondérées pour le mois concerné. Ces heures seront valorisées par le contrôleur de gestion en appliquant un tarif horaire forfaitaire.

FICHE DE PRESTATION			
PLAN QUALITÉ OPÉRATIONNELLE			
TYPE DE PRESTATION <i>(un seul type par fiche)</i>			
Prestation externe (Complétez alors le cadre A)	<input type="checkbox"/>	OU	Intervention interne (Complétez alors le cadre B)
N° fiche :	<input type="text"/>	Mois :	<input type="text"/>
N° action :	<input type="text"/>	Nom du service	<input type="text"/>
Intitulé de l'action :	<input type="text"/>		
CADRE A : Prestation externe			
N° facture :	<input type="text"/>	Date de la facture :	<input type="text"/>
Montant de la facture :	<input type="text"/>	Nature de la dépense :	<input type="text"/>
CADRE B : Intervention interne			
Nombre d'heures pondéré :	<input type="text"/>		

ANNEXE 9 : Extrait du schéma relationnel

Formalisme :

- Clé primaire soulignée
- Clé étrangère précédée du symbole #

ACTION (NumAction, IntituleAction, DateDépôt, Descriptif, Score, DateDébutPrévue, DateFinPrévue, DateDébutRéelle, DateFinRéelle, MontantBudget, Evalueur, BilanFaisabilité, Origine, Décision, #NumAxe, #NumEmployé)

CONCERNER (#NumAction, #NumService, #NumEmployé)

SERVICE (NumService, NomService)

AXE EFFORT (NumAxe, IntituléAxe, #NumDomaine)

DOMAINE QUALITÉ (NumDomaine, IntituléDomaine)

EMPLOYÉ (NumEmployé, NomEmployé, PrénomEmployé, Grade, #NumService)

PROPOSER (#NumAction, #NumEmployé)

ANNEXE 10 : Mémento SQL

Syntaxe générale	SELECT... FROM... WHERE... GROUP BY... HAVING... ORDER BY...;
Projection	SELECT [DISTINCT] expr1 [AS nom1], expr2 [AS nom2],... FROM table1 [alias1], table2 [alias2],...
Restriction	WHERE expr1 = / < / < / > / <= / >= expr2
	WHERE expr1 BETWEEN expr2 AND expr3
	WHERE expr1 [NOT] LIKE chaîne1
	WHERE expr1 [NOT] IN (expr2, expr3, ...)
	WHERE expr1 IS [NOT] NULL AND / OR prédicat
Jointures naturelles	SELECT expr1, expr2,... FROM table1, table2 WHERE table1.champ1 = table2.champ2
Fonctions date	NOW renvoie la date du jour
	MONTH (date) renvoie le mois sous forme de nombre entier compris entre 1 (janvier) et 12 (décembre)
	YEAR (date) renvoie l'année sous forme de nombre entier compris entre 1900 et 9999 (exemple : YEAR ("25/04/2006") = 2006)
Agrégats	SELECT [expr1], ..., SUM (expr2) [AS nom2]
	SELECT [expr1], ..., MAX (expr2) [AS nom2]
	SELECT [expr1], ..., MIN (expr2) [AS nom2]
	SELECT [expr1], ..., AVG (expr2) [AS nom2]
	SELECT [expr1], ..., COUNT (*) [AS nom2]
Regroupement	GROUP BY expr1, expr2,...
	HAVING prédicat
Classement	ORDER BY expr1 [ASC / DESC], expr2 [ASC / DESC],...
Intersection	WHERE table1.champ1 IN (SELECT table1.champ1 ...);
Différence	WHERE table1.champ1 NOT IN (SELECT table1.champ1 ...);
Union	Requête 1
	<i>UNION</i>
	Requête 2
ACTIONS SUR LES TUPLES	
Suppression	DELETE FROM TABLE 1 WHERE Prédicat ;
Insertion	INSERT INTO table [(champ1, champ2,...)] VALUES (val1, val2,...);
	INSERT INTO table [(champ1, champ2,...)] <i>Requête</i>
Mise à jour	UPDATE table SET champ1 = expr1, champ2 = expr2,... WHERE prédicat

Tout élément entre crochets est facultatif.

ANNEXE 11 : Fiche de proposition d'action Qualité : mise en place d'un Intranet

Chaque proposition fait l'objet d'une description sur la fiche normalisée ci-dessous :

Date de dépôt : 13 novembre 2006		
Numéro action	Noms/prénoms des auteurs	Origine de l'action interne <input checked="" type="checkbox"/> externe <input type="checkbox"/>
N° 157	* Dorothee Bellemare	
	*	
	*	

Axe : amélioration de la communication interne

Descriptif de l'action proposée et des principaux effets attendus :

L'action consiste à mettre en place un Intranet, qui permettrait par exemple :

- la communication des tableaux de bord des différents services (actuellement les délais nécessaires à la reprographie retardent de façon considérable leur diffusion) ;
- une amélioration du traitement des demandes d'absences ou de congés, qui nécessite de nombreux allers-retours entre le service Gestion des Ressources Humaines et les autres services.

Étude de faisabilité / Validation de la proposition d'action :

Prénom et nom de l'évaluateur : Hugues PARENS

Service de l'entreprise / Cabinet de consultant : Gestion des projets informatiques

Points forts de l'action proposée :

L'utilisation en interne des services Internet permettrait sans aucun doute d'améliorer la communication interne. En effet, l'utilisation du réseau local se limite actuellement au partage d'imprimantes et d'une base de données. La transmission d'informations entre les différents services est encore majoritairement effectuée sur support papier.

L'utilisation de la messagerie interne et/ou d'espaces de travail partagés devrait favoriser l'échange de données sous forme numérique. Le coût de la communication serait alors indépendant de la distance, de la durée et du volume des données transmises.

L'accès sécurisé et personnalisé permettra la mise en ligne de données confidentielles ; on peut espérer également un recours plus systématique au travail collaboratif ou coopératif. Le travail des équipes transversales, en particulier dans le cadre du plan qualité, serait ainsi facilité.

Ceci devrait permettre une rationalisation des procédures administratives et donc des gains de productivité se traduisant par une réduction des coûts.

La mise en œuvre de ce projet ne nécessitera pas de matériel supplémentaire au niveau du système informatique.

Difficultés possibles :

L'amélioration de la communication dépend de l'adaptation du personnel à ce nouvel environnement. Ceci suppose un effort important de formation et de sensibilisation.

Il est impératif de faire participer les futurs utilisateurs aux travaux préalables à la mise en place.

Il sera sans doute nécessaire de redéfinir un certain nombre de procédures internes.

Bilan de faisabilité : TRÈS BONNE

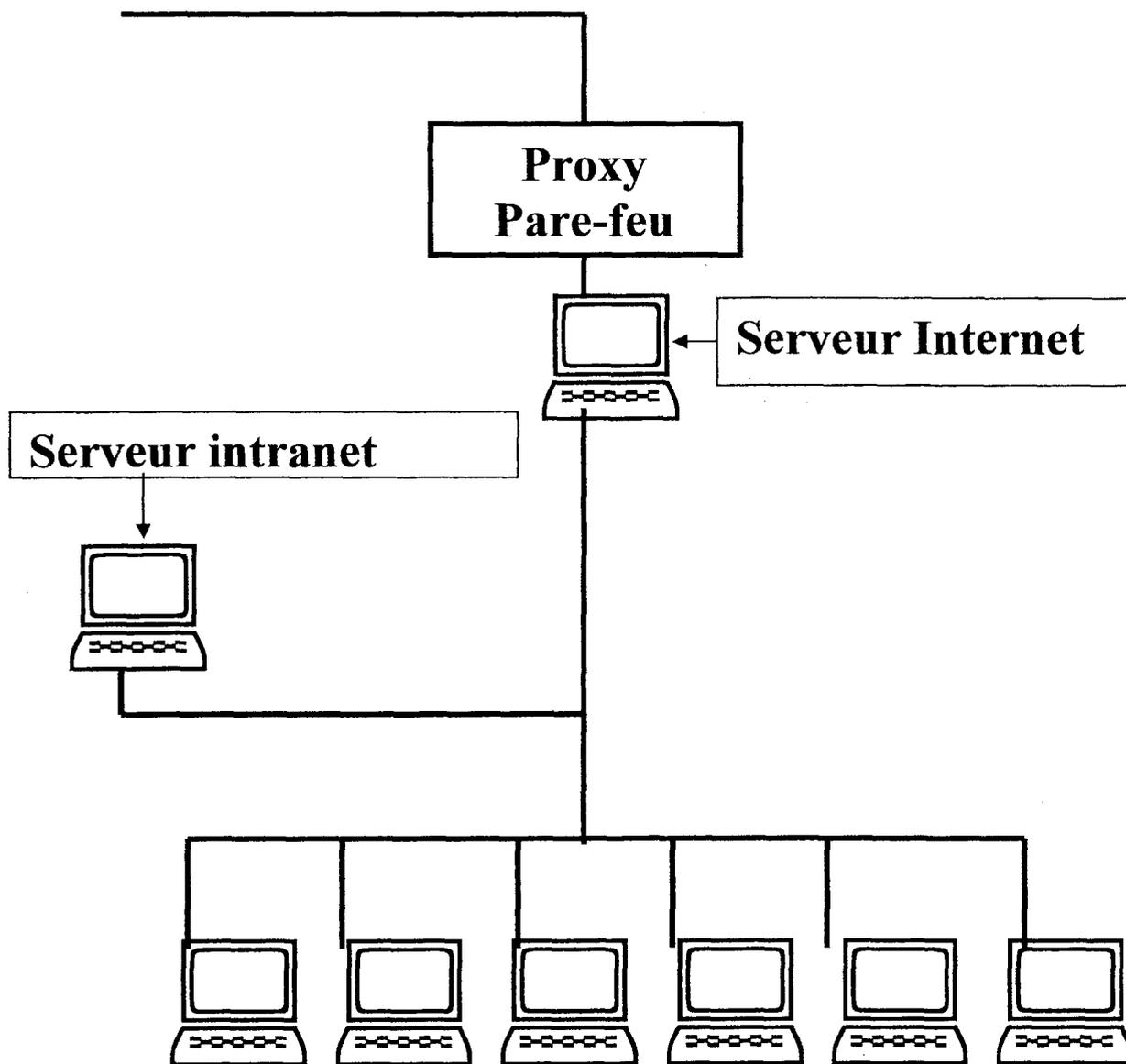
Score attribué : 550 points

Décision du comité de sélection des propositions :

Action à mettre en œuvre

Date de début prévue : 1^{er} juin 2007.

Internet



Réseau local

Source : Site web [www/commentcamarche.net](http://www.commentcamarche.net)

ANNEXE A (à compléter et à rendre avec votre copie)

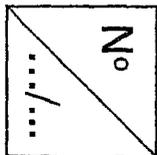
ÉCARTS GLOBAUX pour la production RÉELLE de 4 950 fenêtres du mois de janvier 2007

Éléments de charges	COÛT RÉEL de la production RÉELLE			COÛTS PRÉÉTABLIS de la production RÉELLE			ÉCARTS GLOBAUX		
	Quantité	Coût unitaire	Coût total	Quantité	Coût unitaire	Coût total	Montant	Sens (1)	% (2)
Matière PVC consommée	33 450	9,35	312 757,50	33 165	9,30	308 434,50	+ 4 323,00	D	1,4
Matière Verre consommée	8 400	17,50	147 000,00	8 910	17,00	151 470,00	- 4 470,00	F	-2,9
Fouritures consommables			10 500,00			10 975,00	- 475,00	F	- 4,3
MOD Fabrication	8 200	13,00	106 600,00	9 900	12,50	123 750,00	- 17 150,00	F	- 13,9
MOD Finition	11 160	14,00	156 240,00						
Atelier Fabrication	8 200	12,80	104 960,00	9 900	12,00	118 800,00	- 13 840,00	F	- 11,6
Atelier Finition	5 000	16,50	82 500,00						
Chutes vendues			- 4 950,00			- 4 950,00	0,00		0
Coût de production	4 950	184,97	915 607,50	4 950	192,72	953 950,00	- 38 342,50	F	- 4,0

(1) indiquer : F pour Favorable et D pour Défavorable

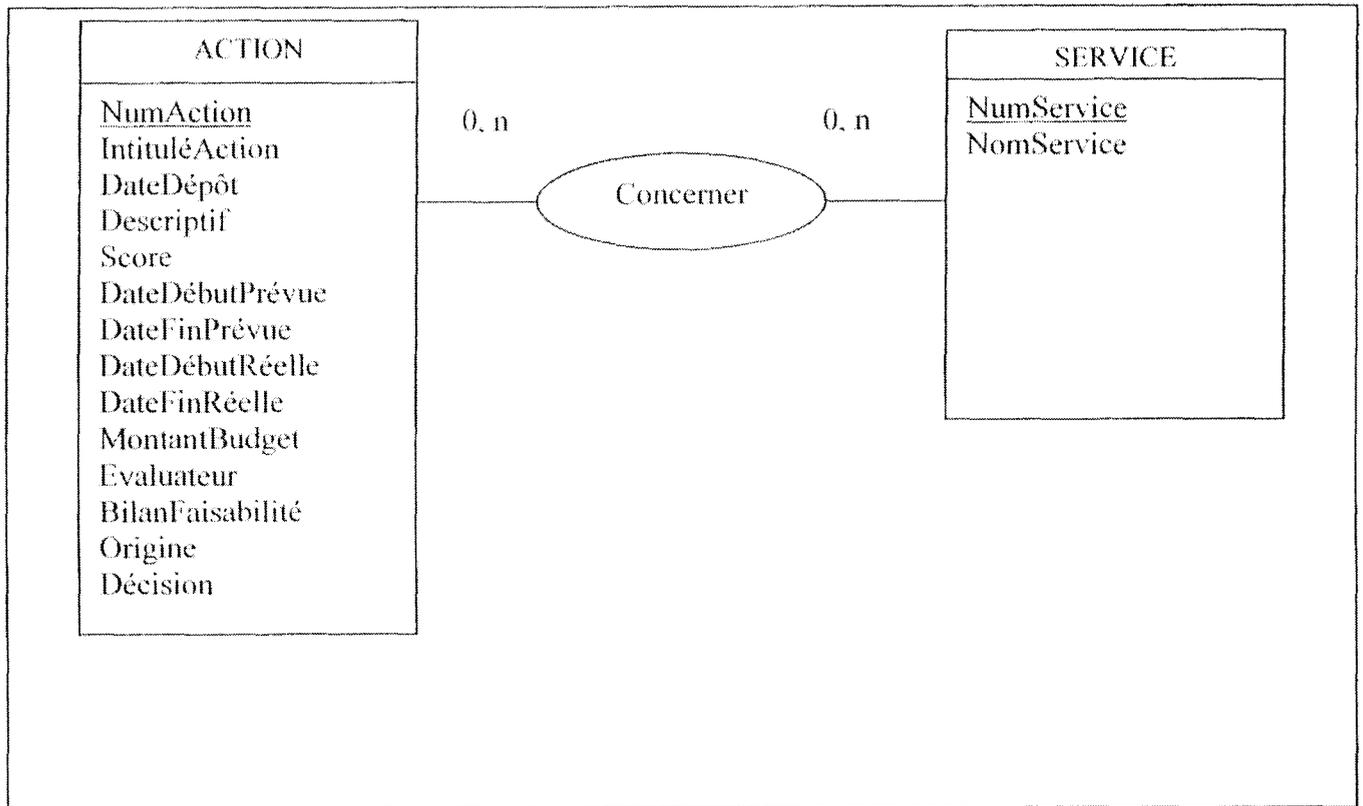
(2) pourcentage calculé par rapport au coût préétabli

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.



Complément du schéma conceptuel des données

Les objets inutiles pour le suivi des coûts ne sont pas représentés.



ANNEXE D (à compléter et à rendre avec votre copie)

Schéma de traitement analytique
(Choix des actions à mettre en œuvre)

Légende

Action sur les objets :

- ← Création
- ↔ Interrogation
- Modification
- X- Suppression

Les objets nécessitant une même action sont réunis dans un même cadre.

