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 consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BP Électricien, veuillez visiter :
bpelectricien.fr/annales-sujets-et-corriges

BP ÉLECTRICIEN • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

Épreuve U 31 : Organisation et gestion de l'entreprise

Session 2003 • Code sujet : **25503 / 25504** • Durée : **1 h 00** • Coefficient : **1**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **La communication dans l'entreprise** (1 question) — **Page 3**
2. **Organigramme** (4 questions) — **Page 4**
3. **Contrôle qualité** (4 questions) — **Page 6**
4. **Organisation des approvisionnements** (5 questions) — **Page 9**
5. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 13**

Sujet officiel (PDF) : https://bpelectricien.fr/assets/annales/bp-electricien/U31 - Organisation et gestion de l'entreprise/2003/BP Électricien - U31 - Organisation et gestion de l'entreprise - Session 2003 - 1-Sujet.pdf

1. La communication dans l’entreprise

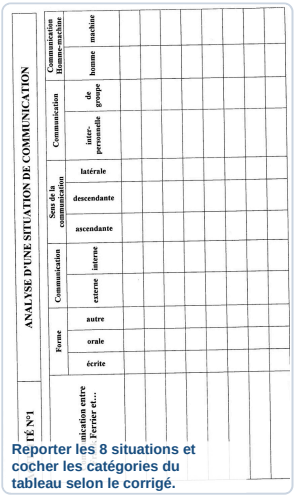
Franck Ferrier vit plusieurs situations de communication au cours d’une journée chez BESSIER ÉLECTROTECHNIQUE SA. Le candidat doit relever ces situations et les caractériser à l’aide du tableau fourni, selon les catégories qui y figurent.

Question 1. Relever toutes les situations de communication vécues par Franck Ferrier dans le récit, puis les caractériser en cochant les colonnes appropriées du tableau : forme, communication interne ou externe, sens de la communication et type de communication.

Le récit contient huit situations. Les échanges entre personnes sont oraux ou écrits ; le message du photocopieur relève d’une communication homme-machine. Le sens est indiqué lorsqu’un lien hiérarchique ou collectif est identifiable. La note affichée et la réunion concernent un groupe ; les autres échanges entre personnes sont interpersonnels. Le fax du restaurant est la seule communication externe. Le tableau ci-dessous reprend les caractéristiques à reporter sur la fiche.

Situation	Forme	Communication	Sens	Type
Ferrier rappelle son rendez-vous à sa secrétaire	Orale	Interne	Descendante	Homme
Note affichée sur les horaires	Écrite	Interne	Descendante	Groupe
Message « toner vide » du photocopieur	Autre	Interne	Sans objet	Machine
Demande de toner au responsable des fournitures	Orale	Interne	Latérale	Homme
Un collègue demande à Ferrier s’il va bien	Orale	Interne	Latérale	Homme
Réunion avec les chefs d’atelier et répartition des tâches	Orale	Interne	Descendante	Groupe
Fax du restaurant confirmant la réservation	Écrite	Externe	Sans objet	Homme
Le directeur informe Ferrier de l’appel d’offres	Orale	Interne	Descendante	Homme

Tableau de communication à compléter



Reporter les 8 situations et cocher les catégories du tableau selon le corrigé.

✓ RÉPONSE À RETENIR

8 situations : 7 communications internes et 1 externe. La communication du photocopieur est de type homme-machine.

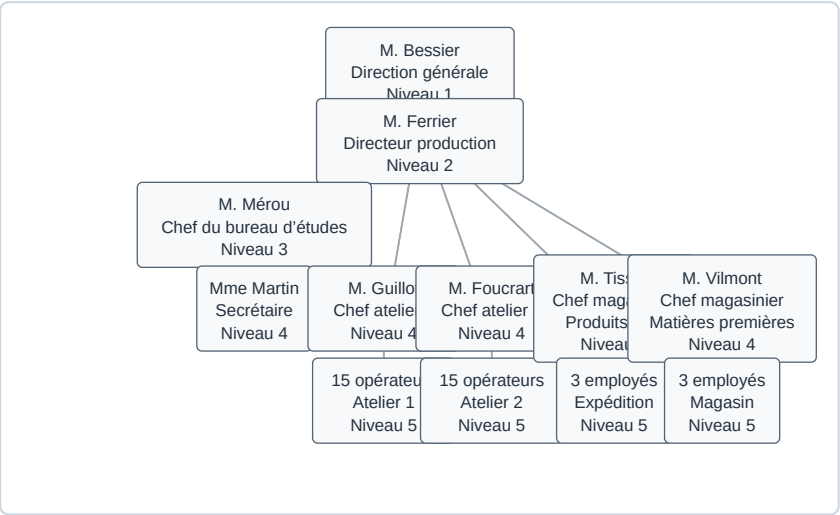
2. Organigramme

Le candidat complète l'organigramme de BESSIER ÉLECTROTECHNIQUE SA en y représentant le service de production et ses liens hiérarchiques. Il répond ensuite à des questions sur les niveaux hiérarchiques, les directeurs et l'effectif de la fonction production.

Question 1. Compléter la partie de l'organigramme consacrée au service de production en plaçant les personnes, fonctions, niveaux hiérarchiques et équipes indiqués dans le sujet.

L'organigramme du service production respecte les niveaux et les liens indiqués : M. Ferrier dirige le service, M. Mérou dirige le bureau d'études et les responsables d'atelier et de magasin encadrent leurs équipes.

Service production de BESSIER ÉLECTROTECHNIQUE SA



Les équipes sont représentées par leur effectif. Les niveaux et liens sont ceux décrits pour le service production.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Service production complété selon les fonctions, niveaux hiérarchiques et effectifs indiqués.

Question 2. Indiquer combien de niveaux hiérarchiques comporte l'organigramme.

Les niveaux se comptent de haut en bas dans la hiérarchie. Le niveau 1 correspond à la direction générale, le niveau 2 à la direction de production, puis viennent le bureau d'études au niveau 3, les responsables au niveau 4 et les équipes au niveau 5. Des salariés placés au même niveau ne constituent pas des niveaux distincts. L'organigramme comporte donc cinq niveaux hiérarchiques.

✓ RÉPONSE À RETENIR

5 niveaux hiérarchiques.

Question 3. Indiquer combien de directeurs figurent dans l'organigramme.

Dans l'organigramme général, les postes de direction à compter sont :

- la direction administrative ;
- la direction commerciale ;
- la direction de production, confiée à M. Ferrier.

M. Bessier figure à la direction générale et n’est pas compté parmi ces directeurs.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> 3 directeurs.

Question 4. Calculer l’effectif du personnel de la fonction production.

L’effectif comprend le directeur de production, le chef du bureau d’études, la secrétaire, deux chefs d’atelier, deux chefs magasiniers, six employés de magasin et d’expédition, ainsi que 15 opérateurs dans chacun des deux ateliers. Le calcul donne : 1 + 1 + 1 + 2 + 2 + 3 + 3 + 15 × 2 = 43.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Effectif de la fonction production : 43 personnes.

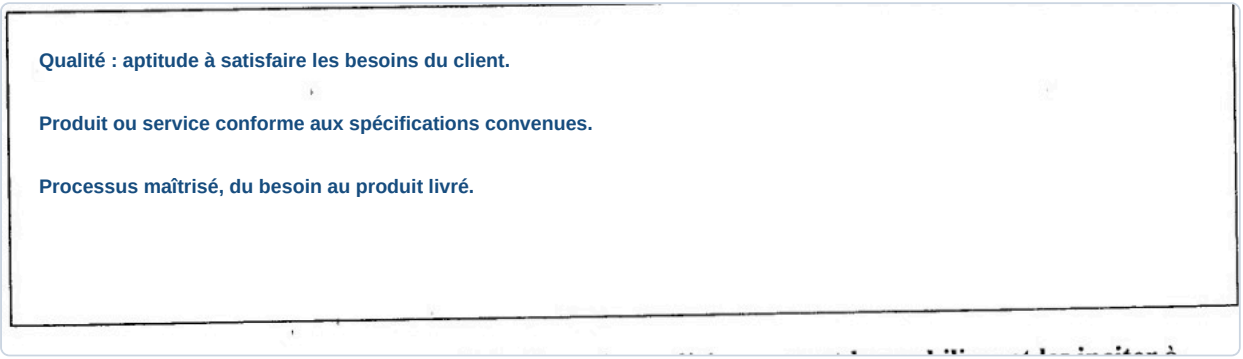
3. Contrôle qualité

Une session de formation à l'assurance qualité s'appuie sur des schémas portant sur la qualité, le besoin, la spécification et le processus, ainsi que sur un texte relatif à la sous-traitance industrielle. Le candidat traite quatre questions sur la qualité, la mobilisation des salariés, les facteurs de qualité totale et les conséquences d'une qualité insuffisante.

Question 1. Expliquer ce que peut être la qualité.

La qualité est l'aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins exprimés ou implicites du client. Elle suppose que ses caractéristiques soient conformes à une spécification claire, objective et négociée entre le client et le fournisseur. Elle ne se limite pas au produit livré : elle concerne aussi la maîtrise du processus qui transforme les produits reçus en produits livrés, afin de répondre au besoin dès la première réalisation.

Réponse à la question 1



✓ RÉPONSE À RETENIR

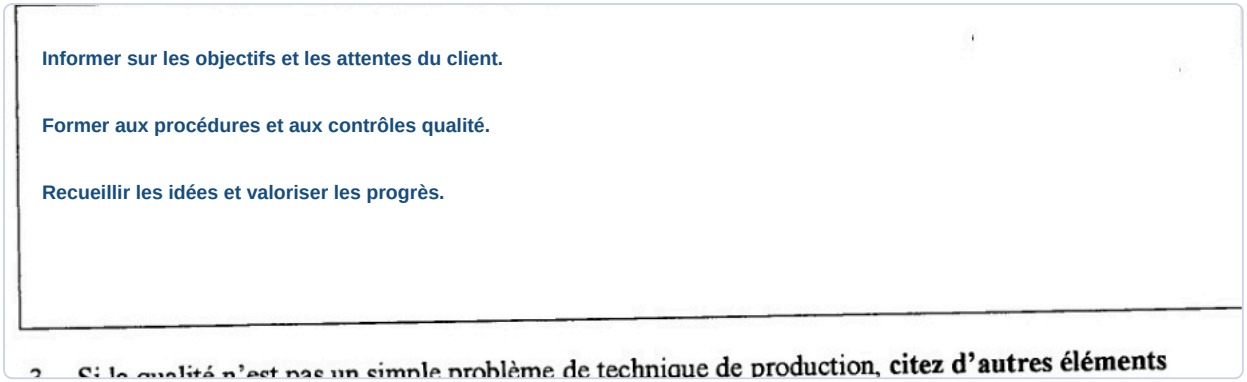
La qualité satisfait les besoins du client et respecte les spécifications convenues.

Question 2. Expliquer comment mobiliser et inciter les salariés à adopter une démarche visant à améliorer la qualité.

1. Informer les salariés des attentes du client, des objectifs qualité et des procédures à appliquer.
2. Les former aux méthodes de travail, aux outils de contrôle et aux démarches d'amélioration.
3. Les associer aux contrôles, à la recherche des causes de défauts et à la proposition de solutions.
4. Suivre les résultats, communiquer les progrès et reconnaître les initiatives efficaces.

Des responsabilités clairement définies et des échanges réguliers permettent à chacun de participer concrètement à l'amélioration continue.

Réponse à la question 2



✓ **RÉPONSE À RETENIR**

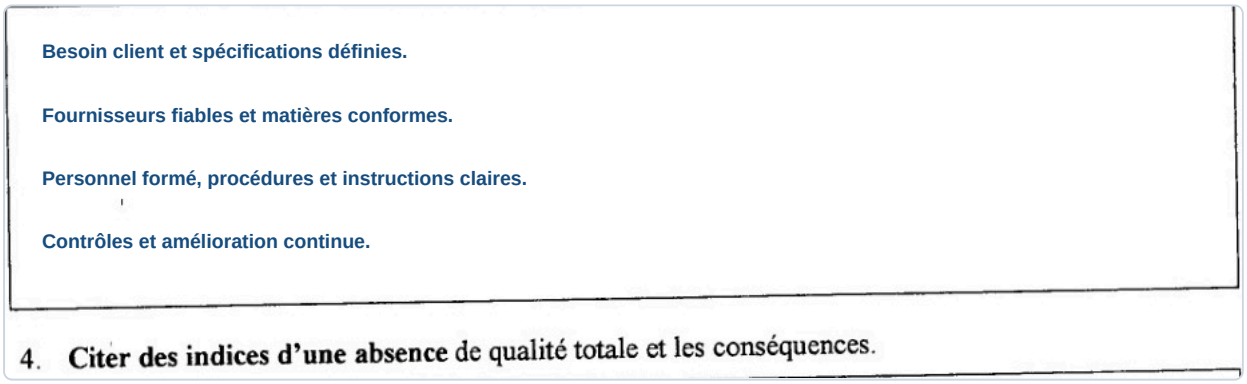
Informer, former, associer aux améliorations et valoriser les résultats des salariés.

Question 3. Citer des éléments autres que la technique de production permettant d'atteindre la qualité totale.

La qualité totale dépend de l'ensemble de l'organisation, et non uniquement de la technique de production. Elle implique notamment :

- la prise en compte du besoin du client et la définition de spécifications négociées ;
- la qualité des matières premières et la fiabilité des fournisseurs ou sous-traitants ;
- la formation du personnel, avec des procédures et des instructions de travail claires ;
- des contrôles aux étapes pertinentes, à la réception et avant livraison ;
- la maîtrise des processus et l'amélioration continue, en lien avec les différents intervenants.

Réponse à la question 3



✓ **RÉPONSE À RETENIR**

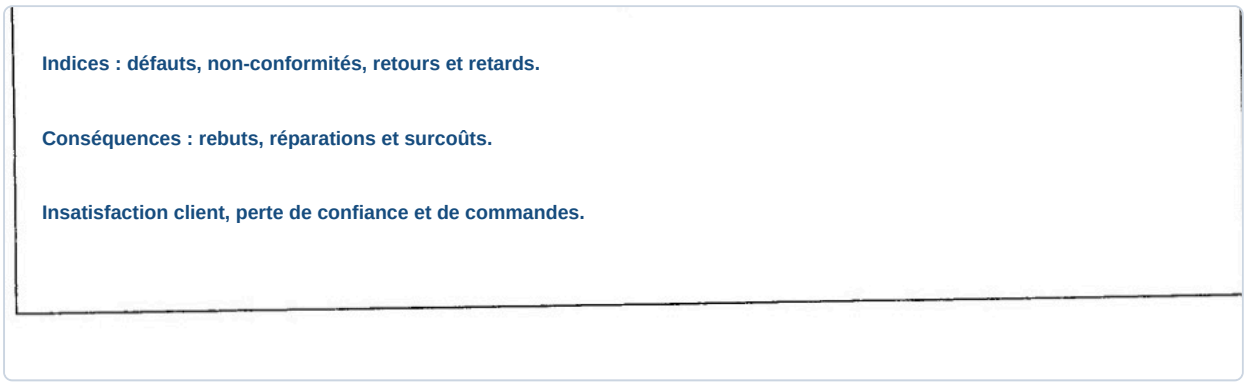
Clients, fournisseurs, personnel, procédures, contrôles et amélioration continue participent à la qualité totale.

Question 4. Citer des indices d’une absence de qualité totale et en indiquer les conséquences.

Une absence de qualité totale se repère par des défauts répétés, des produits non conformes aux spécifications, des réclamations ou des retards de livraison. Le texte évoque aussi des réparations, des retours en usine et des améliorations nécessaires lorsque la qualité est insuffisante.

- Pour l’entreprise : rebuts, reprises, surcoûts et désorganisation.
- Pour le client : produit insatisfaisant, retards et perte de confiance.
- À terme : réclamations, perte de commandes et dégradation de l’image de l’entreprise.

Réponse à la question 4



✓ RÉPONSE À RETENIR

Défauts et non-conformités entraînent reprises, surcoûts, insatisfaction client et perte de confiance.

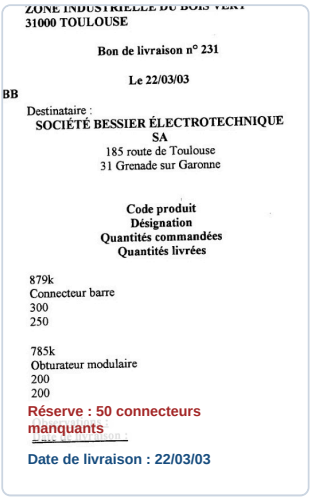
4. Organisation des approvisionnements

Le candidat remplace temporairement un collègue du service approvisionnement et traite une livraison de TOUTLECTRO destinée à BESSIER ÉLECTROTECHNIQUE SA. Il utilise les documents commerciaux et de stock pour renseigner les entrées, contrôler les stocks et la facture, puis préparer une télécopie au fournisseur.

Question 1. Traiter la réception de la livraison n° 231.

Contrôler la quantité livrée par rapport à la quantité commandée et inscrire une réserve pour tout écart. Les 200 obturateurs modulaires sont reçus en totalité. Pour les connecteurs barre, 250 pièces sont livrées sur 300 commandées, soit 50 manquantes. Noter le manquant dans les observations du bon de livraison et signaler la réserve au fournisseur. Reporter la date de livraison indiquée sur le document : 22/03/03.

Bon de livraison annoté



ZONE INDUSTRIELLE DU BOIS VERT
31000 TOULOUSE

Bon de livraison n° 231

Le 22/03/03

BB

Destinataire :
SOCIÉTÉ BESSIER ÉLECTROTECHNIQUE SA
185 route de Toulouse
31 Grenade sur Garonne

Code produit
Désignation
Quantités commandées
Quantités livrées

879k
Connecteur barre
300
250

785k
Obturateur modulaire
200
200

Réserve : 50 connecteurs manquants

Date de livraison : 22/03/03

✓ RÉPONSE À RETENIR

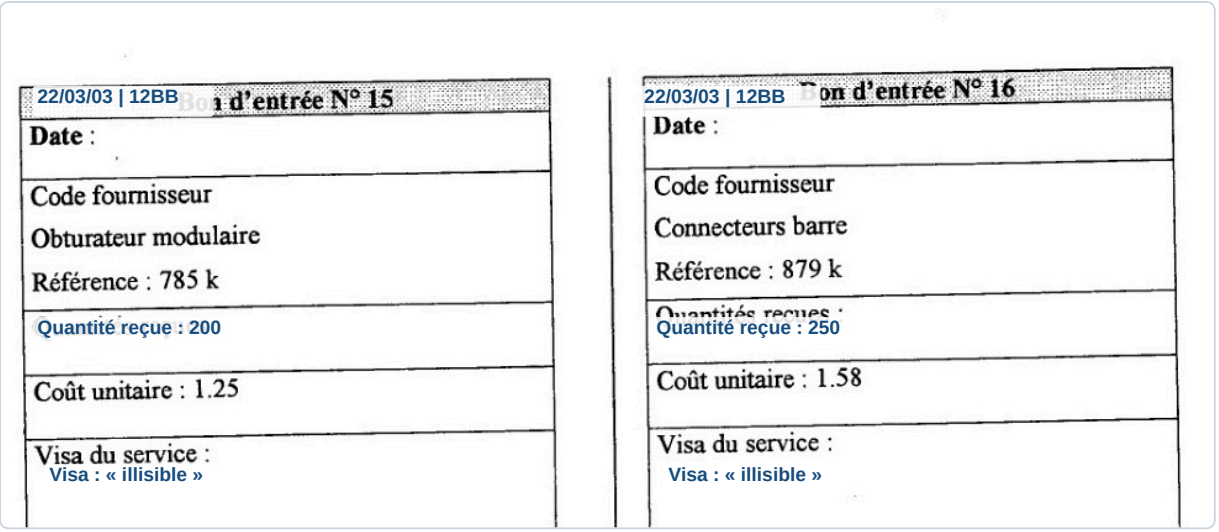
Réception du 22/03/03 avec réserve : 50 connecteurs barre manquants. Obturateurs reçus : 200.

Question 2. Compléter les bons d’entrée n° 15 et 16 à partir des informations de la livraison et des documents annexés.

Reporter sur chaque bon la date de livraison, le code fournisseur 12BB et la quantité effectivement reçue. Les références, désignations et coûts unitaires sont ceux indiqués sur les bons d’entrée. Le bon n° 15 concerne les obturateurs modulaires ; le bon n° 16 concerne les connecteurs barre. Apposer le visa du service réception.

Bon	Référence et désignation	Quantité reçue	Coût unitaire
15	785k, obturateur modulaire	200	1,25 €
16	879k, connecteur barre	250	1,58 €

Bons d’entrée complétés



✓ RÉPONSE À RETENIR

Bon 15 : 22/03/03, fournisseur 12BB, 200 pièces. Bon 16 : 22/03/03, fournisseur 12BB, 250 pièces. Visa : « illisible ».

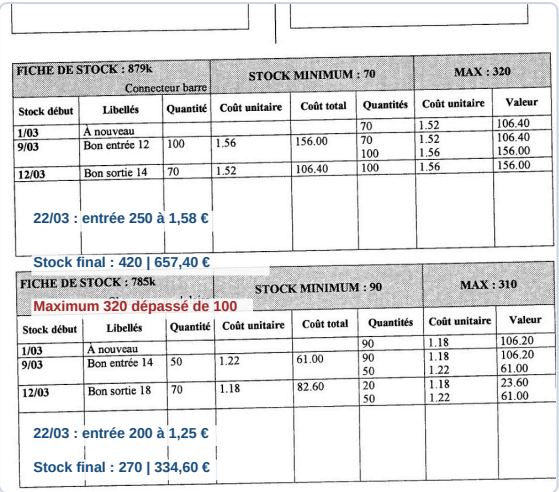
Question 3. Mettre à jour les fiches de stock selon la méthode désignée dans le sujet comme « premier entré, dernier sorti (FIFO) ».

Ajouter les livraisons comme de nouvelles couches de stock, aux coûts unitaires portés sur les bons d’entrée. Selon le FIFO, les sorties consomment d’abord les couches les plus anciennes ; les quantités encore présentes restent donc valorisées à leur coût d’origine.

Référence	Couches restantes	Stock final	Valeur du stock
879k	70 à 1,52 € ; 100 à 1,56 € ; 250 à 1,58 €	420	657,40 €
785k	20 à 1,18 € ; 50 à 1,22 € ; 200 à 1,25 €	270	334,60 €

Le stock de connecteurs dépasse le maximum de 320 pièces ; celui des obturateurs reste entre le minimum de 90 et le maximum de 310.

Fiches de stock mises à jour



FICHE DE STOCK : 879k — Connecteur barre | STOCK MINIMUM : 70 | MAX : 320

Stock début	Libellés	Quantité	Coût unitaire	Coût total	Quantités	Coût unitaire	Valeur
1/03	A nouveau				70	1.52	106.40
9/03	Bon entrée 12	100	1.56	156.00	70 100	1.52 1.56	106.40 156.00
12/03	Bon sortie 14	70	1.52	106.40	100	1.56	156.00

22/03 : entrée 250 à 1,58 €

Stock final : 420 | 657,40 €

FICHE DE STOCK : 785k | STOCK MINIMUM : 90 | MAX : 310

Maximum 320 dépassé de 100

Stock début	Libellés	Quantité	Coût unitaire	Coût total	Quantités	Coût unitaire	Valeur
1/03	A nouveau				90	1.18	106.20
9/03	Bon entrée 14	50	1.22	61.00	90 50	1.18 1.22	106.20 61.00
12/03	Bon sortie 18	70	1.18	82.60	20 50	1.18 1.22	23.60 61.00

22/03 : entrée 200 à 1,25 €

Stock final : 270 | 334,60 €

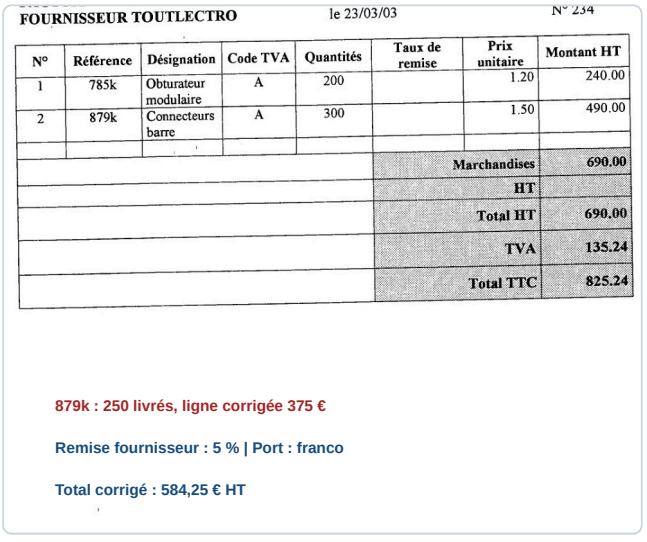
✓ RÉPONSE À RETENIR

879k : 420 pièces, 657,40 €, soit 100 au-dessus du maximum. 785k : 270 pièces, 334,60 €, dans les limites.

Question 4. Vérifier la facture n° 234.

La facture reprend 300 connecteurs alors que 250 ont été livrés. Au prix unitaire facturé de 1,50 €, la ligne corrigée vaut 250 × 1,50 = 375 €, et non 490 €. Avec les 240 € d'obturateurs, le montant brut est de 615 €. Il dépasse le seuil de franco de 500 € : aucun port n'est dû. Appliquer la remise fournisseur de 5 % : 30,75 €, soit 584,25 € HT. La TVA de 19,6 % est de 114,51 € après arrondi ; le total TTC attendu est 698,76 €.

Facture annotée et corrigée



FOURNISSEUR TOUTLECTRO — le 23/03/03 — N° 234

N°	Référence	Désignation	Code TVA	Quantités	Taux de remise	Prix unitaire	Montant HT
1	785k	Obturateur modulaire	A	200		1.20	240.00
2	879k	Connecteurs barre	A	300		1.50	490.00

Marchandises	690.00
HT	
Total HT	690.00
TVA	135.24
Total TTC	825.24

879k : 250 livrés, ligne corrigée 375 €

Remise fournisseur : 5 % | Port : franco

Total corrigé : 584,25 € HT

✓ RÉPONSE À RETENIR

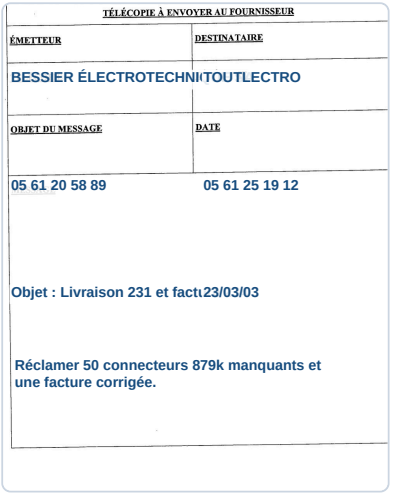
Facture à rectifier : 250 connecteurs, ligne à 375 €, remise de 5 %. Total attendu : 584,25 € HT et 698,76 € TTC.

Question 5. Rédiger le message à envoyer par télécopie au fournisseur TOUTLECTRO et renseigner les rubriques du formulaire.

Renseigner l'émetteur comme BESSIER ÉLECTROTECHNIQUE SA et le destinataire comme TOUTLECTRO, avec les numéros de télécopie indiqués dans les documents. Le message doit signaler le manquant de la livraison n° 231 et demander une facture n° 234 corrigée, en mentionnant la quantité réellement livrée et la remise contractuelle.

> Madame, Monsieur,
> La livraison n° 231 du 22/03/03 comporte un manquant de 50 connecteurs barre, référence 879k. Merci de nous les livrer dans les meilleurs délais. Nous vous demandons également de rectifier la facture n° 234 : 250 connecteurs ont été livrés, la ligne correspondante doit être corrigée et la remise de 5 % appliquée. Merci de nous adresser la facture rectifiée.
> Cordialement,
> BESSIER ÉLECTROTECHNIQUE SA

Télécopie complétée



TÉLÉCOPIE À ENVOYER AU FOURNISSEUR

ÉMETTEUR	DESTINATAIRE
BESSIER ÉLECTROTECHNI	TOUTLECTRO
OBJET DU MESSAGE	DATE
05 61 20 58 89	05 61 25 19 12

Objet : Livraison 231 et factu 23/03/03

Réclamer 50 connecteurs 879k manquants et une facture corrigée.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Fax à TOUTLECTRO : réclamer les 50 connecteurs 879k manquants et la rectification de la facture n° 234.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2003)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve U 31 du BP Électrotechnique, session 2003, porte les codes 25503 et 25504. D'une durée d'une heure et de coefficient 1, elle s'appuie sur l'entreprise BESSIER ÉLECTROTECHNIQUE SA et évalue l'analyse des communications, la lecture d'un organigramme, les notions de contrôle qualité ainsi que le suivi des approvisionnements, des stocks et des factures.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- La qualité est l'aptitude d'un produit ou service à satisfaire les besoins exprimés ou implicites de l'utilisateur.
- Un processus transforme des données d'entrée en données de sortie et doit répondre aux spécifications convenues.
- Le contrôle qualité peut intervenir pendant la production, en contrôle final chez le prestataire et à la réception par le client.
- FIFO signifie « premier entré, premier sorti » ; le libellé de la méthode dans la consigne est incohérent avec cet acronyme.

Points de vigilance & attentes du jury

- Dans l'analyse des communications, renseigner chaque catégorie prévue par le tableau pour toutes les situations du récit.
- Respecter les fonctions, niveaux hiérarchiques et effectifs indiqués pour compléter l'organigramme.
- Le sujet associe FIFO à « premier entré, dernier sorti » : repérer cette incohérence entre le libellé et l'acronyme.
- Comparer références, quantités et prix des documents commerciaux, puis vérifier les calculs et montants de la facture.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment caractériser une situation de communication dans le tableau ?

Repérez les interlocuteurs et le message, puis utilisez les colonnes du tableau pour préciser la forme, le caractère interne ou externe, le sens de l'échange et le type de communication.

Q : Comment appliquer FIFO sur une fiche de stock ?

FIFO signifie « premier entré, premier sorti » : les lots les plus anciens sont imputés en premier lors des sorties. La consigne du sujet indique « dernier sorti », ce qui contredit l'acronyme et doit être relevé.

Q : Comment gérer le barème et le temps de cette épreuve ?

L'épreuve dure une heure et les quatre activités valent respectivement 4, 5, 5 et 6 points. Répartissez le temps en conséquence, remplissez directement les documents et gardez quelques minutes pour vérifier les calculs.

Q : Quels critères vérifier pour contrôler la facture et la livraison ?

Comparez les références et les quantités avec le bon de livraison, puis contrôlez les prix unitaires, remises et montants calculés. Vérifiez également les totaux HT, la TVA et le total TTC, sans présumer que les montants imprimés sont justes.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bpelectricien.fr/assets/annales/bp-electricien/U31 - Organisation et gestion de l'entreprise/2003/BP Électricien - U31 - Organisation et gestion de l'entreprise - Session 2003 - 1-Sujet.pdf

Ressources BP Électricien : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

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.