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

Académie de Toulouse	Session 2004	Code examen
Examen : BP Electrotechnique		25503 25504
Epreuve U 31 : **Organisation et gestion de l'entreprise**		
Coefficient : 1	Durée : 1 h 00	Page 1 sur 11

SUJET

Compétences évaluées :

Première activité : Activité commerciale (6 points)

- **Exploiter les documents correspondant aux opérations courantes**
- **Etablir un devis**

Deuxième activité : l'entreprise : système organisé (5 points)

- **Compléter un organigramme**
- **Analyser une situation (création d'un nouveau service)**

Troisième activité : Comptabilité (4 points)

- **Décoder l'information fournie par les services comptables**
- **Contrôler un compte client**

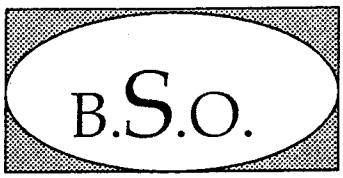
Quatrième activité : Modification d'un planning (5 points)

- **Contrôler un calendrier d'intervention**
- **Modifier un planning**

Consignes :

- Aucun document autorisé.
- Calculatrice autorisée.
- Le candidat devra rendre la totalité du document à la fin de l'épreuve sans en détacher aucune page et l'insérer dans la copie d'examen qui lui sera remise.

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE :



B.S.O. S.A.R.L.
16, route de Seysses
31100 TOULOUSE

Historique :

La B.S.O est une S.A.R.L. créée en juillet 1987 par Jean Paul MAULIER et Bernard MAULIER avec un capital de 38 110 euros. À ces débuts, l'entreprise commercialisait et installait des alarmes anti-intrusion pour les particuliers.

Activité :

Aujourd'hui, 17 ans après sa création, elle a su s'adapter à l'évolution du marché avec maintenant quatre départements :

- Porte Piétonne
- Alarme
- Automatisme
- Climatisation

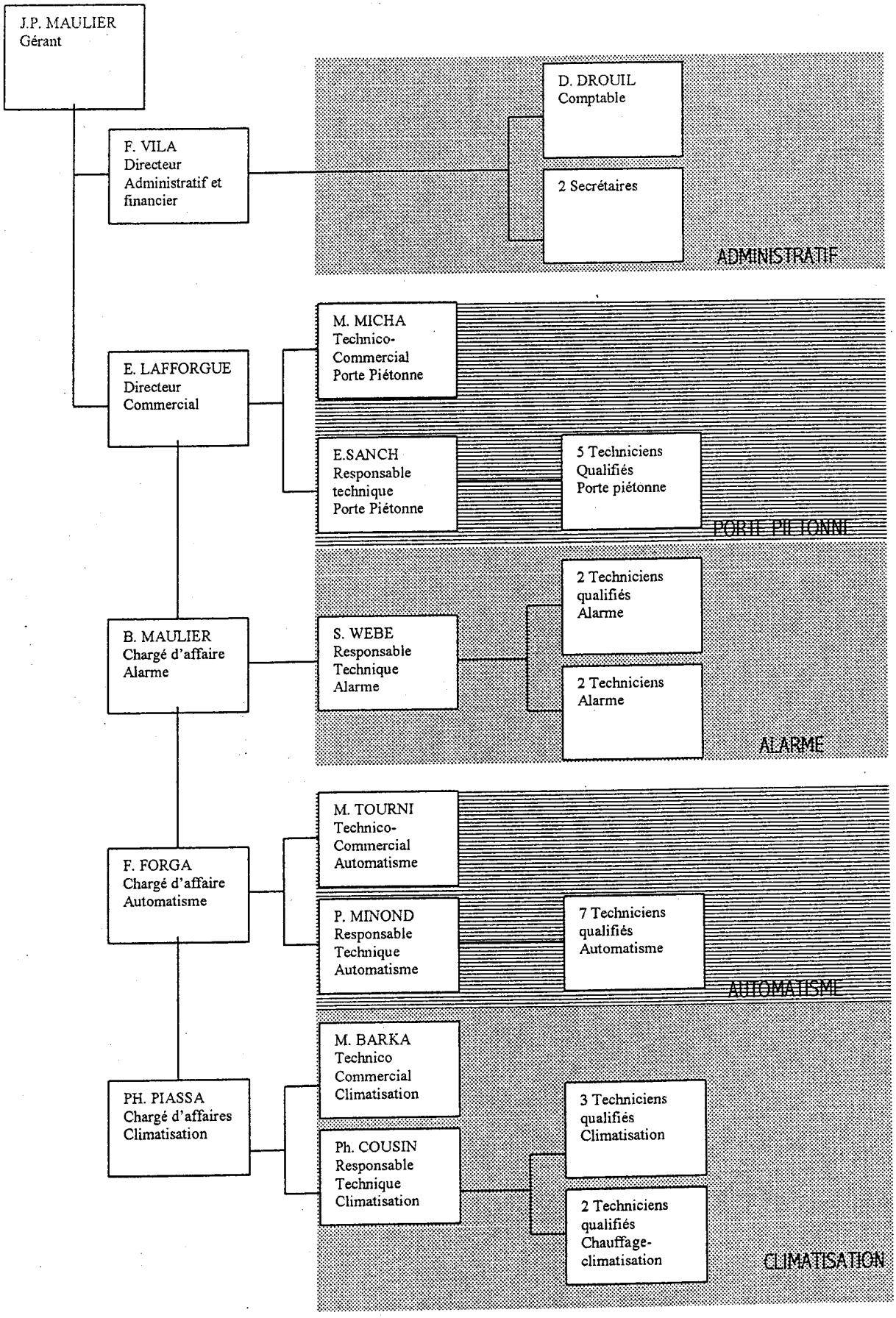
Son secteur d'activité s'étend sur un rayon de 100 kilomètres autour de Toulouse pour les particuliers et sur tout le grand Sud-Ouest pour les appels d'offre.

Chiffre d'affaires :

L'entreprise réalise un chiffre d'affaires de 3 700 000 Euros. Depuis sa création ce chiffre d'affaires est en constante progression.

Effectif :

La B.S.O. comprend 37 salariés répartis selon l'organigramme suivant.


J.P. MAULIER
Gérant
F. VILA
Directeur
Administratif et
financier
D. DROUIL
Comptable
2 Secrétaires
ADMINISTRATIF
E. LAFFORGUE
Directeur
Commercial
M. MICHA
Technico-
Commercial
Porte Piétonne
E.SANCH
Responsable
technique
Porte Piétonne
5 Techniciens
Qualifiés
Porte piétonne
PORTE PIETONNI
B. MAULIER
Chargé d'affaire
Alarme
S. WEBE
Responsable
Technique
Alarme
2 Techniciens
qualifiés
Alarme
2 Techniciens
Alarme
ALARME
F. FORGA
Chargé d'affaire
Automatisme
M. TOURNI
Technico-
Commercial
Automatisme
P. MINOND
Responsable
Technique
Automatisme
7 Techniciens
qualifiés
Automatisme
AUTOMATISME
PH. PIASSA
Chargé d'affaires
Climatisation
M. BARKA
Technico
Commercial
Climatisation
Ph. COUSIN
Responsable
Technique
Climatisation
3 Techniciens
qualifiés
Climatisation
2 Techniciens
qualifiés
Chauffage-
climatisation
CLIMATISATION

ACTIVITÉ N°1 : ACTIVITÉ COMMERCIALE

Monsieur B. MAULIER vous demande d'établir le devis n° 1245 à la date d'aujourd'hui (annexe 1). Il vous remet pour cela le compte rendu de la visite qu'il a effectuée auprès du client et le plan des travaux à réaliser.

FICHE DE VISITE

Objet : Proposition de mise en place d'une protection de maison pour
M. et Mme LABERE
3. place des Pradettes – 31100 TOULOUSE –
Téléphone : 05 61 40 25 76

FOURNITURES :

- Une centrale Power 832 8 zones extensible à 32 + transmetteur PC + clavier à cristaux liquides rétro-éclairé côté porte d'entrée à 461,46 euros l'unité.

- Des détecteurs acoustiques + choc Piezzo intégré + contact ouverture NFA2P sur chaque fenêtre des chambres (voir plan ci-joint) à 77,40 euros l'unité.

- Des détecteurs 77 zones TRI-TECH 12X12 NFAP dans le séjour, dans le garage, dans les chambres (voir plan ci-joint) à 118,80 euros l'unité.

- Une sirène intérieure auto alimentée, 113 dB NFA2P type 3, 12V 0,9A à 69,76 euros l'unité.

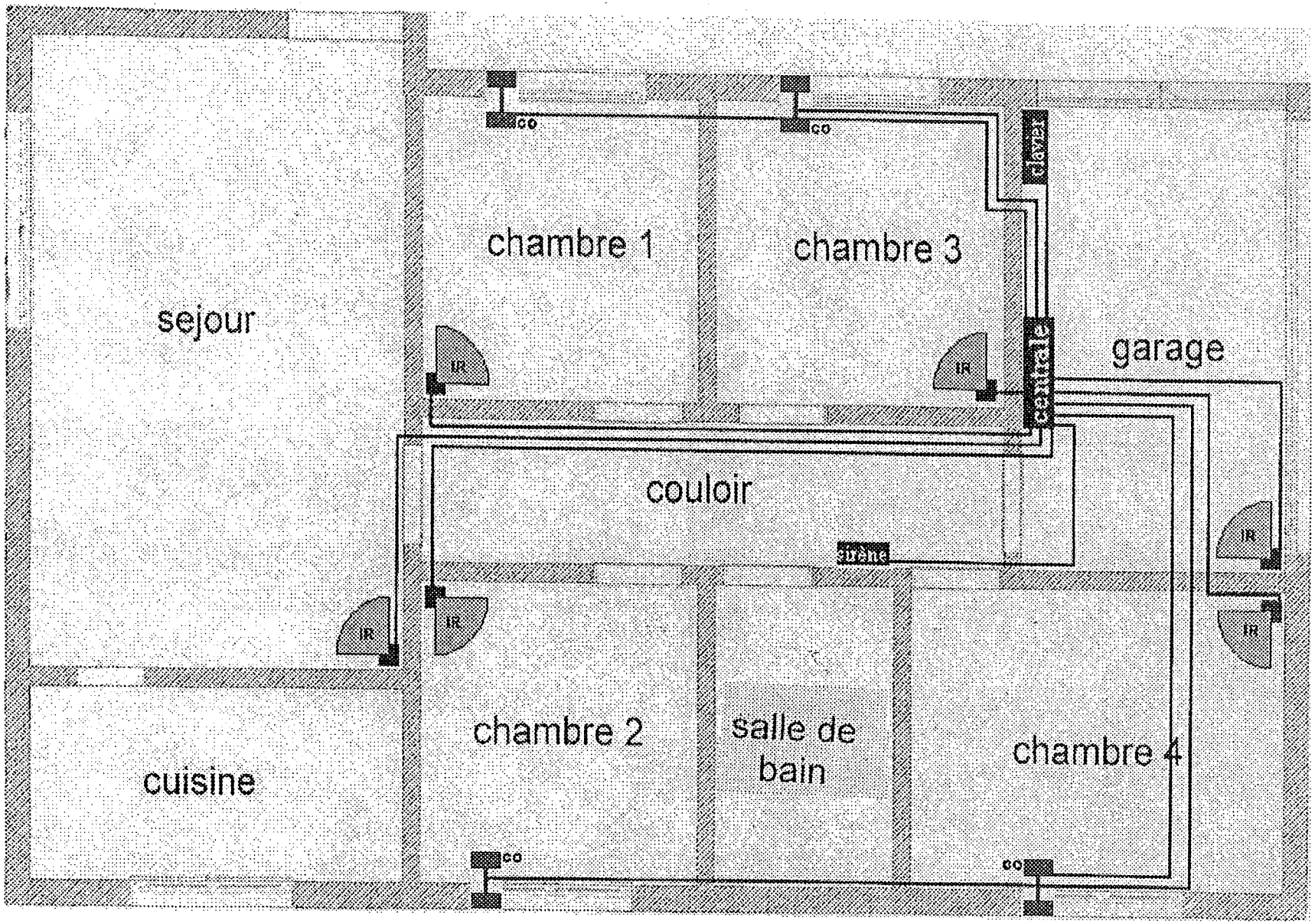
- Une sirène extérieure Filaire, à flash halog. 116dB NFA2P type 3, 12V 0,3A à 180,19 euros l'unité.

- Deux batteries 12v – 2Ah pour sirène intérieure à 39,02 euros l'unité.

- Une batterie 12v – 7Ah pour centrale d'alarme à 51,61 euros l'unité.

MAIN D'ŒUVRE :
pour la pose, le raccordement, câblage et divers. Prévoir 462,00 euros.

M. B. MAULIER


sejour
chambre 1
chambre 3
garage
couloir
cuisine
chambre 2
salle de bain
chambre 4
IR
CO

ANNEXE 1

B.S.O.

Toulouse, le

B.S.O. S.A.R.L.

Devis n°

Visite de M.

Objet :

Cher client, nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à nos réalisations et avons le plaisir de vous adresser, ci-après, notre meilleure offre.

DESIGNATION	Unité	Quantité	P.U.H.T.	P.T.H.T.
Conditions de validité : 3 mois		MONTANT H.T. T.V.A. 19,60 % MONTANT T.T.C.		

16, route de Seysses – 31100 TOULOUSE – Tél : 05 61 07 67 06 – Fax : 05 61 07 38 83
Capital social : 38 110 € - R.C. 87 B 905 – SIREN B 31 703 398

ACTIVITÉ N°2 : L'ENTREPRISE : SYSTÈME ORGANISÉ

M. MAULIER, le gérant, vous fait participer à une réunion de son personnel. Il explique qu'après avoir analysé le bilan de l'année précédente avec son comptable, il souhaite créer un service après-vente.
En effet, depuis sa création, l'entreprise faisait appel à des sous-traitants spécialisés dans le S.A.V.
M. MAULIER a désormais comme objectif de satisfaire totalement sa clientèle par des interventions rapides en particulier en cas de panne ou de problèmes techniques divers.

Pour cela, M. MAULIER souhaite embaucher **1 technicien qualifié et spécialisé pour chacun des quatre départements de l'entreprise (Porte Piétonne, Alarme, Automatisme, Climatisation),** ces techniciens étant **prioritairement** affectés aux appels des clients en cas de panne.

Les contraintes de l'implantation du S.A.V. sont les suivantes :

A - Répondre rapidement à l'appel téléphonique du client.

B - Rapidité d'exécution dans le diagnostic de la panne.

C - Equipe de deux techniciens quand le planning des interventions le permet.

D - Polyvalence des techniciens pour optimiser le temps de travail.

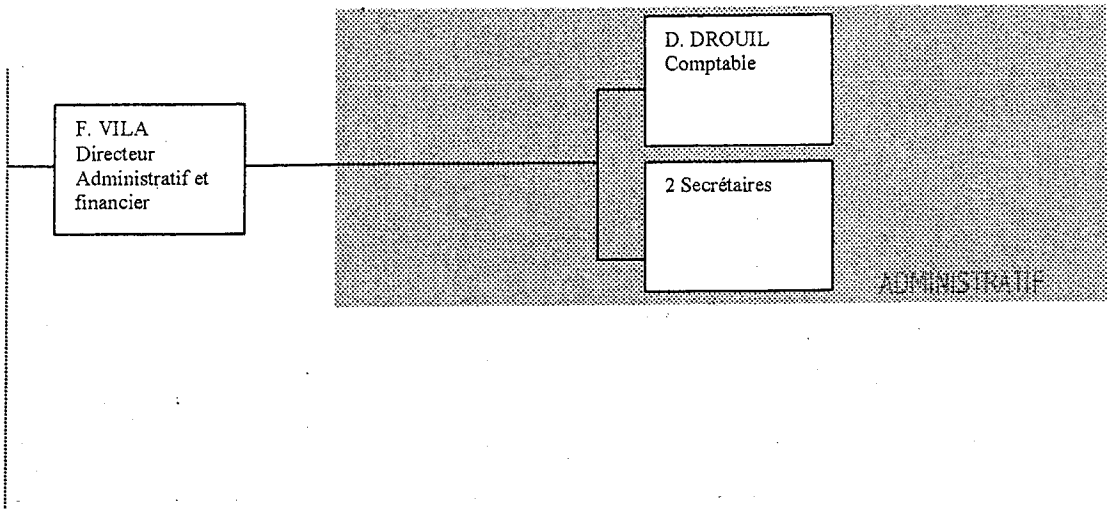
À la suite de cette réunion, deux solutions ont été proposées :

Solution N° 1 : Création d'un S.A.V. dirigé par M. F. VILA, directeur administratif et financier.

Solution N° 2 : Intégrer les 4 nouveaux techniciens dans les services existants.

Répondez aux questions de l'annexe 2.

1 . Compléter l'extrait de l'organigramme pour la solution N°1 :



ANNEXE 2

2 . Compléter le tableau suivant pour chacune des contraintes en donnant la solution N° 1 ou N° 2 et vos commentaires :

Contrainte	Solution retenue	Justification
A		
B		
C		
D		

3 . Faire un court résumé à M. MAULIER sur la solution que vous préconisez.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ACTIVITÉ N°3 : COMPTABILITÉ

D. DROUIL, le comptable, vous remet l'extrait de compte du client S.A. JOUAOU, 14 allée Jean Jaurès à COLOMIERS – 31770 -.

COMPTE N° 41211		CLIENT JOUAOU			
Date	N°pièce	Libellé	DEBIT	CREDIT	SOLDE
01/05		Reste du au 01/05	3 814.35		3 814.35
02/05	380	Chèque JOUAOU		2 312.23	1 502.12
05/05	76	Facture JOUAOU	2 093.00		3 595.12
10/05	427	Chèque JOUAOU		1 502.12	2 093.00
12/05	78	Facture JOUAOU	1 243.84		3 336.84
15/05	157	Avoir sur facture N° 78 (Remise)		62.19	3 274.65
18/05	83	Facture JOUAOU	980.72		4 255.37

D. DROUIL voudrait que vous apportiez votre aide dans le suivi de certains clients. Dans ce but, il vous pose les questions suivantes :

1 – Quels documents figurent au débit d'un compte client ?

.....
.....
.....

2 – Quels documents figurent au crédit d'un compte client ?

.....
.....
.....

3 – Quel est le solde du compte du client JOUAOU au 18 mai ?

.....
.....
.....

4 – Que représente le solde d'un compte client ?

.....
.....
.....

ACTIVITÉ N° 4 : MODIFICATION D'UN PLANNING

NOTE du 2 juin

Je pars à la réunion du Comité d'Hygiène et de Sécurité (CHSCT). **Vous voudrez bien mettre à jour mon planning jusqu'au 12 juin** en fonction de mes remarques et des fiches téléphoniques jointes. Vous étudierez ces fiches et **vous compléterez la partie « suite à donner »** pour chacune d'elles.

- Annuler mon rendez-vous avec Mr Jean et reportez-le la semaine suivante (avant le 9, toujours à partir de 16 h).
- Je suis en formation « management » le 10 jusqu'à 12 h.
- Le 8 juin, je dois être de retour à Toulouse à 19 h.
- Lundi, réunion avec M. Maulier J.P. de 8 h à 10 h.
- Je recevrai M. Martin demain à 14 h, s'il est d'accord.

F. Vila

Semaine : 31 MAI au 6 JUIN				Semaine : 7 JUIN au 13 JUIN			
LUNDI 31				**LUNDI 7**			
8		14		8		14	
9		15		9		15	Fin réunion
10		16		10	Réunion visite	16	
11	BORDEAUX	17	BORDEAUX	11	Ingénieurs	17	
12		18		12		18	
13		19		13	+ repas	19	
MARDI 1				**MARDI 8**			
8	Réunion	14	Mr DUS	8		14	
9		15		9		15	
10	direction	16		10		16	
11		17	Stagiaire	11	MONTPELLIER	17	MONTPELLIER
12		18		12		18	
13		19		13		19	
MERCREDI 2				**MERCREDI 9**			
8		14		8	Mr RAYNAUD	14	
9	Sté AXA	15		9		15	
10	Assurances	16	Réunion	10		16	
11		17		11	Réunion MCP	17	
12		18	CHSCT	12		18	
13		19		13		19	
JEUDI 3				**JEUDI 10**			
8		14		8		14	Visite
9	Réunion	15		9		15	LP ELEC R
10	comité de	16	M. DELRI	10		16	Bonnet
11	direction	17	société	11		17	31000 Toulouse
12	avec	18	COFIDAL	12		18	
13	repas	19		13		19	
VENDREDI 4				**VENDREDI 11**			
8	Réunion	14	Réunion CE	8		14	
9	technico-	15		9		15	
10	commercial	16	Mr JEAN	10	RDV	16	
11	Sté LEROY	17		11	Cabinet	17	
12		18		12	BLANC	18	
13		19		13		19	
SAMEDI 5				**SAMEDI 12**			
DIMANCHE 6				**DIMANCHE 13**			

B.S.O.

FICHE TELEPHONIQUE

Date : le 2 juin
Société : S.T.S. à GAILLAC
Contact : M. MARTIN

OBJET : Commande spéciale. Voudrait vous rencontrer demain matin, si possible ou en début d'après-midi .

SUITE A DONNER :

B.S.O.

FICHE TELEPHONIQUE

Date : le 2 juin
Société : B.N.P.
Contact : M. CLARY -

OBJET : Problème d'acceptation de la lettre de change du client « P.P.S. » pour demain avant 10 h.

SUITE A DONNER :

B.S.O.

FICHE TELEPHONIQUE

Date : le 2 juin
Société : AIR FRANCE
Contact : Mme BARTHES

OBJET : Demande de confirmation des horaires d'avion pour Montpellier le 8.

Départ : vol AT654 à 6h 15 Retour : vol AT123 à 17 h 28 **ou** vol AT98 à 19h 11 ?

SUITE A DONNER :

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

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.