

Examen professionnel Spécialiste en logistique avec BF **Examen type**

Épreuve 2 | Mise en œuvre des processus logistiques
Simulation d'action Logistique de distribution

Durée de l'examen **1 heure**

Nombre de feuilles de tâches **3**

Écrivez lisiblement et structurez vos solutions.

N'utilisez pas de stylos rouges et verts.

Pour les réponses/solutions, il convient d'utiliser les feuilles de solutions, sauf mention contraire dans la formulation de la tâche.

N'écrivez pas au verso des feuilles de solutions.

Notez toujours le numéro des tâches sur toutes les feuilles supplémentaires (p. ex. tâche 2c).

Pour différentes tâches, il vous est demandé de donner un nombre fixe de réponses (p. ex. «citez cinq points...»). Lors de la correction, les réponses sont évaluées dans l'ordre où elles sont mentionnées, c'est-à-dire à partir du premier point de la liste. Les réponses en trop ne sont pas évaluées!

Si vous ne parvenez pas à aller plus loin dans la solution ou si vous pensez qu'il vous manque certaines informations, formulez des hypothèses. Signalez clairement vos hypothèses comme telles.

N° de candidat:

--

Examen professionnel Spécialiste en logistique avec BF

Examen type

Épreuve 2 | Mise en œuvre des processus logistiques
Simulation d'action Logistique de distribution

Situation de départ

Vous travaillez en tant que spécialiste en logistique au sein de la société Alpina Handels SA, une entreprise commerciale de taille moyenne qui distribue une large gamme de biens de consommation. Les 25 succursales de l'entreprise sont approvisionnées depuis l'entrepôt central, situé près de Zurich.

L'entreprise distribue un assortiment d'articles saisonniers afin de s'adapter aux besoins changeants des clients. Les articles sont approvisionnés par Alpina Handels SA auprès de divers fournisseurs de longue date. Actuellement, le nouvel assortiment estival d'articles est disponible dans les filiales. Il se compose des biens de consommation suivants et provient de trois fournisseurs:

1. Fournisseur: vêtements d'été (y compris t-shirts, shorts, maillots de bain)
2. Fournisseur: équipement de loisirs et de plein air (y compris chaises de camping, kits de pique-nique, accessoires de barbecue)
3. Fournisseur: articles ménagers estivaux (y compris ventilateurs, glacières, parasols)

La stratégie de distribution actuelle de l'entreprise Alpina Handels SA prévoit que les produits soient stockés dans l'entrepôt central, préparés et ensuite livrés aux filiales. L'expédition s'effectue par camion en suivant une stratégie «juste à temps» pour minimiser les coûts de stockage dans les filiales. Jusqu'à une distance d'environ 100 km, le transport est assuré par le service de transport interne. Au-delà, l'entreprise travaille depuis des années avec un prestataire logistique externe.

N° de candidat:

--

Examen professionnel Spécialiste en logistique avec BF **Examen type**

Épreuve 2 | Mise en œuvre des processus logistiques
Simulation d'action Logistique de distribution

Tâche 1

Votre entreprise a récemment reçu un lot de réfrigérateurs défectueux de la part du troisième fournisseur. Il s'agit d'un total de 120 appareils. Parmi ces appareils:

- 20 se trouvent dans l'entrepôt central
- 40 dans les filiales
- 60 ont déjà été livrés aux clients. Ces derniers ont été informés du rappel.

Les appareils défectueux doivent être récupérés dans le cadre d'une opération de rappel et stockés dans les règles de l'art, jusqu'à ce que d'autres instructions sur la gestion de ces appareils soient fournies. Les appareils de refroidissement ont un poids de 18 kg et des dimensions de 50 cm × 30 cm × 40 cm. Vous êtes chargé d'organiser le retour des appareils défectueux, et notamment la communication avec les clients et les filiales concernés. Pour minimiser les dommages potentiels et les réclamations, le rappel doit impérativement être organisé de manière rapide et efficace.

- a) Décrivez la manière dont vous organisez et coordonnez efficacement le retour des réfrigérateurs défectueux depuis les différents sites (entrepôt central, filiales, clients). Tenez compte des moyens de transport, de la planification des ressources et des mesures de communication nécessaires avec les clients et les filiales.
- b) Créez un diagramme de flux schématisant les différentes étapes de l'opération de rappel. Commencez par le point de départ (appareils défectueux sur les différents sites) jusqu'à l'entrepôt central de l'entreprise Alpina Handels SA.
- c) Vous devez signaler les appareils défectueux retournés pour exclure tout risque de confusion et documenter intégralement l'opération de rappel. Pour cela, créez le modèle d'une étiquette de retour et indiquez les informations nécessaires pour permettre un processus de rappel clair et compréhensible.

N° de candidat:

--

Examen professionnel Spécialiste en logistique avec BF **Examen type**

Épreuve 2 | Mise en œuvre des processus logistiques
Simulation d'action Logistique de distribution

Tâche 2

La société Alpina Handels SA a récemment effectué un audit externe chez le premier fournisseur, en charge des vêtements d'été (p. ex. t-shirts, shorts, maillots de bain). L'audit a été réalisé par le service d'assurance qualité d'Alpina Handels SA en collaboration avec le service logistique, afin de vérifier les processus et la communication entre le fournisseur et la société Alpina Handels SA.

Les résultats de l'audit ont révélé plusieurs défauts de qualité qui ont un impact négatif sur la collaboration. Les principaux défauts sont les suivants:

Documents de livraison:

- manque de formation du personnel en matière de documentation.
- Systèmes d'établissement des documents de livraison obsolètes ou manuels, susceptibles de provoquer des erreurs.
- Contrôles qualité insuffisants de la documentation avant l'expédition.

Contrôles des marchandises entrantes:

- processus de contrôle manquants ou inefficaces chez le fournisseur.
- Manque de normes pour les contrôles qualité ou directives de contrôle non disponibles.

Communication:

- absence de plateformes de communication numériques facilitant l'échange d'informations entre les départements et Alpina Handels SA.
- Responsabilités et procédures peu claires en cas de questions.

On vous charge d'analyser les résultats de l'audit, d'identifier le potentiel d'amélioration et de proposer des mesures pour améliorer la qualité des processus et de la communication. Présentez cela de manière compréhensible.

- a) Expliquez trois risques qui résultent de ces défauts pour la société Alpina Handels SA.
- b) Développez deux mesures concrètes par risque pour améliorer la qualité des processus et de la communication avec le fournisseur.
- c) Pour chaque mesure, décrivez un indicateur permettant de surveiller sa mise en œuvre et sa méthode de calcul.