

**Berufsprüfung für Technische  
Kaufleute mit eidg. Fachausweis**  
**Examen professionnel pour les  
agents technico-commerciaux  
avec brevet fédéral**

**Solution modèle**

## **Examen 2018**

Matière d'examen

### **Gestion, organisation et communication**

**Temps alloué: 120 minutes**

Cette matière d'examen est basée sur l'étude de cas générale (marge grise) et elle comprend les pages 1-16.  
Veuillez contrôler si vous avez reçu la documentation complète.



Schweizerischer Verband technischer Kaderleute  
Société suisse des cadres techniques  
Società svizzera dei quadri tecnici

---

## Question 1 Conduite

(30 points)

### Question 1.1. Le CEO et ses tâches

(Total 4 points)

Vous trouverez la notion de CEO dans l'étude de cas.

#### 1.1.1 Quelle est la fonction d'un CEO ?

1 point

Que veut dire l'acronyme CEO en anglais et veuillez en donner la traduction française.

Signification en anglais :

Chief Executive Officer

---

Traduction française :

Directeur d'entreprise

---

#### 1.1.2 Quelles sont les tâches d'un CEO ?

3 points

Veuillez décrire les tâches d'un CEO en trois phrases succinctes :

- Le CEO est responsable de l'application de la stratégie d'entreprise
- Le CEO axe l'entreprise sur les besoins des clients et sur les marchés cibles. Il identifie les nouvelles possibilités d'affaires et les opportunités de marché. Il agit comme locomotive, concepteur et donneur d'impulsions, toujours avec le développement ciblé de l'entreprise en ligne de mire.
- En règle générale, le CEO assume toutefois la plupart du temps les tâches typiques d'un chef d'entreprise, ce qui signifie que le Chief Executive Officer élabore l'orientation stratégique de l'entreprise et définit son positionnement dans le marché par rapport à la concurrence.
- Responsabilité générale de la conduite du personnel et de la direction opérationnelle.
- Responsable de l'application des objectifs de l'entreprise et du respect du budget.
- Conduite et développement des collaborateurs subordonnés.
- Contact personnel avec les clients, fournisseurs, distributeurs, instituts financiers, associations et autorités les plus importants.
- Communication avec le conseil d'administration, axée sur les groupes cibles.

---

**Question 1.2. Profil d'exigences applicable au directeur d'entreprise****6 points**

Walter Habermatter souhaite confier la recherche d'un nouveau directeur d'entreprise (CEO) à un chasseur de têtes. En tant que responsable des ressources humaines, vous êtes prié de réaliser les tâches préparatoires y relatives.

Pour chaque champ de compétence, veuillez indiquer, sous forme de mots-clés, trois aptitudes spécifiques dont doit faire preuve le futur directeur d'entreprise de PREWA AG :

<b>Exigences technico-professionnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expérience de direction technique dans l'industrie des machines</li><li>• Expérience dans le domaine des balances de haute précision</li><li>• Ingénieur – formation d'économie d'entreprise – formation spécialisée dans une haute école</li><li>• Expérience dans la vente</li><li>• Connaissance du marché asiatique</li><li>• Maîtrise parfaite du français</li><li>• Maîtrise de l'anglais écrit et parlé</li></ul>
<b>Aptitudes de direction</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Minimum 5 ans d'expérience à la tête d'une entreprise</li><li>• Fonction d'exemple</li><li>• Comportement intègre</li><li>• Conscience des responsabilités</li><li>• Est capable de donner des responsabilités, de déléguer</li><li>• Logique des coûts et des bénéfices</li><li>• Prévisibilité</li><li>• Est exigeant vis-à-vis de ses collaborateurs et est capable de les encourager</li><li>• Visionnaire</li><li>• Pensée et actions orientées vers les solutions et les objectifs</li><li>• Sait assumer ses erreurs</li></ul>

---

### Question 1.3 Développement du personnel

(Total 8 points)

Les techniciens du service après-vente se voient confier de plus en plus de tâches dans le domaine des After Sales Services (service de réparation, pièces de rechange, assistance/conseil). Afin de contrer la concurrence, la direction a décidé d'investir dans la formation continue des techniciens du service après-vente.

#### 1.3.1 Plan de formation continue pour les techniciens du service après-vente

4 points

En tant que chef de service, vous êtes chargé d'établir un plan de formation continue pour les techniciens du service après-vente.

Veillez indiquer quatre activités ou domaines les plus importants d'un plan de formation continue :

- Etablir les besoins de formation continue
- Définir des objectifs (que doit permettre de réaliser la formation continue ?)
- Vérifier si les connaissances nécessaires sont disponibles en interne et si des membres du personnel peuvent assumer la fonction de formateur ou d'entraîneur
- Identifier les collaborateurs qui doivent participer au programme de formation continue
- Assurer le transfert des connaissances
- Prévoir un remplacement des collaborateurs pendant que ceux-ci suivent une formation continue
- Planifier les coûts

#### 1.3.2 PREWA AG investit dans la formation de ses collaborateurs

4 points

Veillez indiquer quatre raisons expliquant pourquoi un tel investissement est rentable pour l'entreprise (une phrase succincte par raison invoquée) :

- Des collaborateurs qualifiés permettent d'obtenir des avantages décisifs sur le marché
- Nous sommes capables de mieux nous adapter aux évolutions techniques et de mieux relever les défis y relatifs
- Augmentation de la motivation des collaborateurs
- Les formations permettent non seulement de garder alertes les collaborateurs, mais aussi l'entreprise
- Grâce aux mesures de formation continue, nous créons les conditions de base pour que notre entreprise puisse également subsister sur le plan global
- Grâce aux mesures de formation continue, nous renforçons les compétences des collaborateurs, ce qui nous permet de les faire travailler de façon plus flexible
- Cela permet d'améliorer les déroulements et les processus internes
- Réalisation d'économie de coûts étant donné qu'il n'y a pas besoin de faire appel à des spécialistes externes coûteux
- Augmentation des performances des collaborateurs

---

## Question 1.4 Prises de décisions

(Total 6 points)

Walter Habermatter prend toutes les décisions relatives à l'entreprise lui-même, sans intégrer l'équipe de direction.

### 1.4.1 Inconvénients du style de direction actuel

3 points

Quels sont les inconvénients de ce style de direction pour les collaborateurs ?  
Décrivez succinctement trois inconvénients :

- Hormis Walter Habermatter, personne n'est au courant de rien
- Manque de crédibilité
- Les collaborateurs ne prennent aucune responsabilité
- Pas de participation active de la part des collaborateurs
- Manque de confiance
- Démotivation
- Potentiel de conflit
- Chaos
- Les objectifs ne sont pas atteints
- Manque de la loyauté des collaborateurs

### 1.4.2 Introduction d'un style de direction coopératif

3 points

Walter Habermatter souhaite introduire un style de direction coopératif.  
Décrivez succinctement trois avantages :

- La prise de responsabilité des collaborateurs est stimulée
- Promotion de la communication et renforcement de la collaboration entre la direction et les employés
- Amélioration de la motivation des collaborateurs
- Les forces et la créativité / les idées des collaborateurs sont mieux utilisées
- Allègement de la charge de travail pour le CEO
- Augmentation de la loyauté des collaborateurs
- Le CEO est plus crédible

## 1.5 Guide de management

(6 points)

Walter Habermatter souhaite renforcer les compétences de direction au sein de l'entreprise. En tant que responsable des ressources humaines, vous avez élaboré un guide de management qui a été approuvé par Walter Habermatter. Le guide de management comprend six principes de direction.

Veillez justifier son utilité pour l'entreprise (deux phrases succinctes par principe de direction).

Principe de direction	Utilité pour l'entreprise
<b>1. Définir des objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les collaborateurs et les cadres connaissent les objectifs de l'entreprise</li><li>• La connaissance des objectifs d'entreprise peut avoir des répercussions positives sur la motivation des collaborateurs</li><li>• Les objectifs d'entreprise conduisent les collaborateurs et les cadres à s'identifier davantage avec l'entreprise</li></ul>
<b>2. Déléguer</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permet de régler plus facilement les compétences au sein de l'entreprise</li><li>• L'équipe de direction peut ainsi se concentrer sur l'essentiel</li><li>• Contribue à décharger l'équipe de direction</li><li>• Les collaborateurs endossent davantage de responsabilités</li><li>• Conduit à une meilleure identification avec l'entreprise</li></ul>
<b>3. Contrôler</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Connaître l'état de réalisation des objectifs</li><li>• Possibilité d'initier des corrections de trajectoires / des mesures nécessaires</li><li>• Baisser le taux d'erreurs</li><li>• Stimulation de la participation active des collaborateurs</li><li>• Favorise une pensée et des actions orientées vers les solutions</li></ul>
<b>4. Donner un retour d'information (feedback)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les collaborateurs savent à quoi s'en tenir</li><li>• Augmentation de la motivation</li><li>• Stimulation du sens des responsabilités</li><li>• La loyauté vis-à-vis de l'entreprise augmente</li><li>• Amélioration de la communication</li></ul>
<b>5. Informer</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tout le monde dispose des mêmes connaissances</li><li>• Augmentation de la motivation</li><li>• Diminution des conflits potentiels</li><li>• Amélioration de la communication</li></ul>
<b>6. Favoriser le travail d'équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un bon esprit d'équipe constitue la base du succès</li><li>• Stimule la volonté de s'engager</li><li>• La collaboration est renforcée</li><li>• Exploiter les synergies</li><li>• Stimulation des forces des collaborateurs</li></ul>

## Question 2 Organisation

(40 points)

### Gestion des projets, des processus et de la qualité / organisation structurelle

#### Question 2.1 Organiser le steering committee (comité de pilotage) (gestion des projets)

(Total 8 points)

En tant que chef de projet, vous êtes chargé de planifier la première réunion du steering committee pour le projet « **myCost** ». Veuillez vous référer au chapitre « Objectifs, potentiels et défis » de l'étude de cas.

2.1.1 Dans le tableau suivant, veuillez attribuer aux participants l'une des options suivantes : « **O** = obligatoire / **F** = facultatif / **X** = n'est pas invité ».

Pour les participants effectifs, indiquez leur contribution au succès du projet sous forme de mots-clés.

4 points

O/F/X	Participants	Contribution au succès du projet (mots-clés)
F	Conseil d'administration	Soutien au mandant
O	Mandant	Décideur, pilote, fonction d'exemple
O	Chef de projet	Modération, direction de projet
X	Equipe de projet	
O	Chefs de département	Fonction d'exemple
X	Préparateur	
X	Commission du personnel (pour la caisse de pension)	
X	Partenaires externes	

2.1.2 Veuillez définir quatre objectifs pour cette première réunion.

2 points

**Objectifs** (quels résultats voulons-nous obtenir lors de cette réunion ?)

Les participants connaissent les personnes et les rôles qui leur sont attribués.

Les participants acceptent les objectifs du projet et l'étendue du projet.

Les participants comprennent la procédure du projet et les principes applicables.

Les participants sont informés des étapes majeures.

Veuillez planifier les points les plus importants d'un ordre du jour standard.

2 points

**Ordre du jour** (quels sont les thèmes importants dont nous voulons parler ?)

1 Etendue et objectifs du projet ; aussi les sous-projets

2 Risques et réserves

3 Mesures de gestion de qualité

4 Etapes majeures et coûts

---

**Question 2.2 Esquisser un rapport de situation**  
(Gestion de projet)

(Total 6 points)

**Situation de départ :**

Pour assurer la surveillance de ce projet, il importe de documenter par écrit l'évolution du projet.

**Questions :**

2.2.1 Veuillez définir trois principes de base des rapports d'état du projet que les participants au projet doivent respecter :

**3 points**

1 Etablir un rapport de projet clair et honnête

2 Saisie en temps utile, y compris les tendances

3 Formulation conforme aux groupes cibles

2.2.2 Veuillez évaluer les éléments suivants d'un rapport d'état du projet en fonction de leur importance en mettant un X dans la case correspondante.

**3 points**

No.	Éléments du rapport d'état du projet	Pertinent Important!	Pas pertinent Pas important
1	Un système de <b>feux de signalisation</b> pour les critères les plus importants (vert, jaune, rouge)	X	
2	Le critère le plus important de l' <b>étendue du projet</b> est l'évolution du projet	X	
3	<b>Motivation de l'équipe</b>		X
4	<b>Qualité</b> de la solution / application des prescriptions	X	
5	<b>Rumeurs</b> concernant le projet		X
6	Les risques sont identifiés, évalués et traités dans le cadre du processus de <b>gestion des risques</b>	X	



---

**Question 2.3 Attribution du mandat externe d'analyse des processus (Total 8 points)**  
**(Gestion des processus)**

Selon le chapitre « Objectifs, potentiels et défis », l'analyse complète des processus sera confiée à une entreprise externe.

2.3.1 Quels sont les deux processus d'entreprise importants avec lesquels il convient de commencer en tant que pilote ?

Veillez indiquer deux processus et justifiez chacun d'eux avec une phrase succincte.

**2 points**

No.	Processus	Explication
1	Entretien des balances de haute précision	L'entretien est actuellement très coûteux
2	Gestion des fournisseurs	Qualité insuffisante de certains produits livrés par les fournisseurs

2.3.2 Veuillez définir trois points importants dont il faut tenir compte lors de l'attribution d'une mission à un mandataire externe et justifiez-les.

**6 points**

No.	Points de l'attribution du mandat	Explications
1	Evaluation scrupuleuse du partenaire externe et critères de sélection clairement définis	Trouver une entreprise qui veut et qui peut comprendre notre entreprise et notre branche
2	Formuler clairement l'attribution du mandat et les objectifs du mandat	Cela permet par exemple de mesurer la qualité du travail ou le degré de réalisation des objectifs du mandat
3	Prescription d'un plafond de coûts	Respect des prescriptions budgétaires

---

**Question 2.4 Mettre en place une gestion de qualité  
(Gestion de qualité)**

**(Total 8 points)**

Selon l'organigramme, l'unité organisationnelle « Gestion de qualité » (QM) fait défaut. En tant que conseiller interne, vous êtes chargé de présenter à la direction les objectifs et les quatre processus principaux d'un QM.

2.4.1 Veuillez définir en quatre phrases les objectifs poursuivis par une gestion de qualité introduite avec soin.

**4 points**

<b>Objectifs</b>
Comprendre et satisfaire les exigences des clients
Diminuer les erreurs
Maintenir la qualité du travail (résultat)
Respecter les standards, les directives et les processus obligatoires
Remplir les exigences de qualité

2.4.2 Veuillez indiquer les quatre processus principaux de la gestion de qualité, y compris leurs objectifs sous forme de phrases succinctes.

**4 points**

<b>Processus</b>	<b>Objectifs</b>
Planification de la qualité	Afin d'obtenir la qualité souhaitée, il y a lieu de définir des objectifs de qualité accompagnés d'un calendrier
Pilotage de la qualité	Des processus, des directives et des standards bien définis sont à disposition pour optimiser la marche à suivre
Garantie de la qualité	Des critères d'acceptation sont documentés pour le contrôle de qualité
Amélioration de la qualité	Des processus / modèles sont à disposition pour l'amélioration continue des produits. Un processus d'amélioration continue ainsi que la marche à suivre pour des Lessons Learned Sessions ou des sessions de retour d'information sont définis.

**Question 2.5 Evaluation de l'organisation hiérarchique  
(Organisation structurelle)**

**(5 points)**

**Situation de départ :**

Le CEO, Walter Habermatter, vous a chargé, en tant que conseiller, de l'optimisation de l'organisation.

A cet effet, utilisez les informations du chapitre « Organigramme ».

Veillez répertorier les unités organisationnelles manquantes, définies de façon incomplète ou qui, selon vous, n'ont pas été attribuées de façon correcte.

**5 points**

Unité organisationnelle	Explication
Marketing & communication	L'idée de base qui sous-tend le <b>marketing</b> est d'orienter de manière conséquente l'ensemble de l'entreprise vers les besoins du marché. Grâce à une <b>unité de communication</b> , de nombreux problèmes peuvent être optimisés et, par la mise en œuvre de moyens adéquats comme internet, tout au moins simplifiés, voire rendus moins coûteux.
Développement	Le <b>Département de développement</b> permet d'assurer le <b>développement des produits</b> et de leurs processus jusqu'à ce qu'un nouveau produit ou une nouvelle prestation de service soit sur le marché. Le cycle traditionnel de développement de produits, le Stage-Gate-System, comprend les idées, les projets, les analyses, le développement, les tests, le marketing et la commercialisation des nouveaux produits ou de nouvelles prestations de service.
Développement de l'entreprise	Un aspect central du <b>Développement d'entreprise</b> est la préparation face aux changements à venir, et ce par-delà les limites de l'entreprise et de la branche. Outre les facteurs « durs » comme la stratégie, les processus et l'organisation, des facteurs « mous » comme le pilotage de la marque, le comportement de direction et le développement du personnel jouent ici un rôle déterminant.
Conseil d'administration (CA)	Il manque le <b>conseil d'administration (CA)</b> , l'organe exécutif supérieur auquel incombe la direction des affaires d'une société anonyme.
Gestion de la qualité	Il manque la <b>Gestion de qualité</b> , qui règle la planification et l'exécution des actions qui doivent assurer la bonne qualité des produits au sein d'une entreprise.

---

**Question 2.6 Intégrer la gestion de qualité  
(Organisation structurelle)****(5 points)**

Le CEO, Walter Habermatter, vous a chargé, en tant que conseiller, de l'optimisation de l'organisation. Dans le cadre de l'orientation à donner à la nouvelle organisation, les questions suivantes se posent en rapport avec la gestion de qualité, questions auxquelles, en tant que conseiller, vous êtes prié d'apporter une réponse.

A cet effet, utilisez les informations du chapitre « Organigramme ».

Où et comment intégreriez-vous la gestion de qualité (QM) au sein de l'entreprise ? **5 points**

Questions de l'organigramme	Réponses
A quel endroit de l'organigramme faut-il intégrer le responsable du QM ?	En tant que département ou secteur indépendant, directement subordonné à la direction
Pour quelle raison, l'assurance de la qualité dans la production apporte-t-elle le plus d'utilité ?	La production constitue un processus central de l'entreprise et est par conséquent décisive pour le succès de l'entreprise
Quels secteurs de l'organisation doivent être couverts par le QM ?	En principe tous, en priorité toutefois l'approvisionnement, la production, l'After Sales
Comment garantissez-vous l'efficacité du QM au sein de l'entreprise ?	La formation des collaborateurs, fixer des objectifs de QM dans les objectifs des collaborateurs (MbO).
Sur quels contenus pertinents, le QM donne-t-il des indications ?	Sur l'état d'application des objectifs de QM à l'aide de statistiques et de rapports de qualité (tendances d'amélioration, parts d'erreurs, etc.)

### Question 3 Communication

**TOTAL 30 points**

#### Question 3.1 Newsletter

**(6 points)**

En tant que nouveau responsable de communication, vous êtes responsable du contenu de la newsletter électronique prévue.

Le sommaire de la première édition est établi. Avant de rédiger les textes, décrivez leurs contenus sous forme de phrases succinctes.

Veillez vous référer aux indications de l'étude de cas.

Sommaire de la newsletter	Description des contenus
Spécialisation de PREWA AG	Le développement et la production ainsi que la maintenance et la distribution de balances de haute précision.
Assortiment	Gamme de 20 balances de précision standard. L'entreprise peut aussi concevoir et fabriquer des solutions sur mesure pour ses clients.
Fabrications spéciales	L'assortiment de PREWA AG compte cinq instruments de mesure micro et ultra micro différents. Il est également possible de développer et de produire des modèles spéciaux pour répondre à des souhaits spécifiques des clients.
Champs d'application des microbalances	Les laboratoires d'essai de produits ou d'assurance qualité, les laboratoires chimiques, l'industrie minière et le développement d'appareils médicaux.
Champs d'application des ultramicrobalances	Pesage de poussières fines (pesage de filtres), incinération, séchage, mesure de revêtements et contrôle de quantités d'égouttage.
Services complémentaires	Assistance et réparations Maintenance et optimisation Calibrage et qualité Formation initiale et continue

---

**Question 3.2 Rédiger un bref texte****(4 points)**

En tant que responsable de la communication, vous êtes chargé de rédiger le premier tweet de PREWA AG.

Contenu du tweet : annoncer la collaboration et présenter l'entreprise.

Rédiger deux phrases complètes. Veuillez prendre en compte les indications de l'étude de cas. *(Le texte ne doit pas dépasser le champ disponible)*

**Texte du tweet :**

Müller Waagen GmbH et PREWA AG travaillent désormais ensemble.  
L'entreprise familiale de taille moyenne, sise à Hambourg, œuvre avec succès dans le domaine des balances depuis 30 ans.

**Question 3.3 Préparer les thèmes du salon****(4 points)**

Le CEO, Walter Habermatter, a convoqué une séance. Il souhaite discuter des questions importantes concernant le thème de la participation au salon. Votre supérieur hiérarchique est malade et ne peut donc pas se rendre à cette séance. Vous êtes prié de le remplacer, mais ne disposez toutefois d'aucune information et devez vous préparer.

Veuillez formuler deux réponses aux questions posées ci-dessous. Veuillez tenir compte des données de l'étude de cas.

Questions	Réponses
Quelles formes de communication souhaitez-vous utiliser en vue de la participation au salon européen Eurofair ?	Email aux clients existants Lettre à tous les clients
Quel est le montant approximatif du budget que vous allez solliciter pour la communication relative au salon Eurofair ? Veuillez justifier votre réponse.	Le budget d'ensemble pour la participation au salon s'élève désormais à environ CHF 210'000.-, dont environ 10% pour la communication
PREWA AG souhaite participer à Asiafair en 2020. Quels moyens de communication mettez-vous déjà en œuvre aujourd'hui ?	Internet, présence web Email Prospectus à emporter
Quelles synergies pourraient être exploitées du fait de la participation aux deux salons ? Indiquez deux synergies envisageables.	1. Infrastructures 2. Invitations réciproques 3. Echange 4. Contacts / réseaux

---

**Question 3.4. Evaluer le règlement « Utilisation d'internet »****(6 points)**

L'utilisation d'internet durant les heures de travail est un thème sensible, auquel l'entreprise a décidé de s'atteler. Dans un premier temps, le département juridique et les responsables de la communication ont défini un certain nombre de principes de base pour le futur règlement.

En tant que chef de département, vous êtes prié de procéder à une évaluation des principes de base présentés. Pour chacun d'eux, veuillez cocher la case « vrai » ou « faux ».

Principes de base	Vrai	Faux
L'utilisation dans le cadre professionnel, mais aussi privé, d'internet, des emails et des médias sociaux doit être réglée de manière claire et univoque.	X	
Internet peut être utilisé pour des recherches dans la mesure où celles-ci sont utiles à l'exécution du travail.	X	
Les limites sont dépassées au plus tard au moment où une part significative du temps de travail est consacrée à l'utilisation d'internet à des fins privées.	X	
Afin de contrôler l'utilisation d'internet durant le temps de travail, l'entreprise recourt à un logiciel de surveillance personnelle. Selon le tribunal fédéral, cette façon d'agir se justifie.		X
En principe, la loi autorise les collaborateurs à régler leurs affaires personnelles urgentes durant les heures de travail. Font partie des affaires personnelles urgentes, les appels et les emails privés ainsi que les communications privées sur facebook qui ne peuvent pas être remis à plus tard.		X
Le règlement constitue la base nécessaire pour adopter des mesures juridiques à l'encontre des collaborateurs qui se comportent de façon incorrecte.	X	

**Question 3.5 Inviter un conseiller externe en IT à participer à une réunion****(10 points)**

La direction a décidé de mandater un conseiller externe en IT pour réaliser une analyse des processus. Dans un premier temps, il s'agit de trouver un conseiller en IT approprié et, à la suite d'une séance, de lui transmettre les informations nécessaires pour qu'il puisse donner un coût plafond pour la réalisation d'une analyse des processus. La date et l'heure de la réunion ont été fixées. Vous êtes chargé de sélectionner l'expert adéquat. Ce matin, vous avez eu une conversation téléphonique avec Monsieur Müller de l'entreprise-conseil IT Tech AG et vous avez tout de suite réalisé qu'il s'agissait du spécialiste qu'il vous fallait. Vous lui avez donc envoyé une confirmation par écrit et une invitation pour une réunion au siège de PREWA AG à Winterthur.

Veuillez rédiger une lettre d'invitation, sachant que vous ne disposez que de la feuille blanche de la page suivante.

Abordez brièvement ce que, selon l'étude du cas, PREWA AG attend de l'analyse des processus, veuillez également donner les intentions et les objectifs de cette réunion. Par ailleurs, vous êtes prié de vous assurer que Monsieur Müller dispose des informations pratiques nécessaires pour se rendre à l'heure au rendez-vous convenu.

---

**PREWA AG**  
Länzerstrasse 125  
8400 Winterthur

**IT Tech AG**  
Markus Müller  
Industriestrasse 3  
5000 Aarau

Winterthur, le 3 septembre 2018

## **INVITATION**

Cher Monsieur Müller,

Permettez-moi de vous remercier encore une fois pour la conversation téléphonique constructive de ce matin. Nous avons le plaisir de vous convier à une première réunion.

Où : à notre siège à Winterthur, Länzestrasse 125  
Quand : 12 septembre 2018  
Durée : de 9h00 à 12h00

Nous souhaitons mandater une entreprise externe pour réaliser une analyse complète des processus. Cette étude doit permettre de mettre en évidence le potentiel de synergie entre l'IT et les constructeurs de machines. Elle doit également évaluer les éventuels potentiels d'optimisation dans l'IT et dans la gestion des processus, que ce soit en recourant à davantage de nouvelles technologies ou encore pour soutenir les processus d'entreprise.

L'objectif de la réunion est de vous fournir toutes les informations nécessaires afin que vous puissiez évaluer le coût maximal à prévoir pour la réalisation de l'ensemble de l'analyse des processus.

Nous nous réjouissons de vous rencontrer au sein de notre entreprise. N'hésitez pas à me contacter si vous avez des questions.

Avec mes meilleures salutations,

**PREWA AG**

((Signature))

Uwe Keller  
Chef de département

Tél : 044 122 117  
email : uwe.keller@prewa.ch