

Examen professionnel de spécialiste technico-gestionnaire / 2022

Méthodologie de résolution des problèmes et de décision

Les réponses et annotations dans ces pages
ne seront pas évalués.

Pour vos réponses, veuillez utiliser **exclusivement**
les feuilles de solutions prévues à cet effet.

Cette partie d'examen... comprend :

- 1 exercice de la corbeille
- 2 questions ouvertes de connaissance
- 1 exercice de mini-cas

prévoit une **durée de 60 minutes**,
que vous pouvez répartir comme vous le souhaitez.

Le temps prévu est de :

- env. 30 minutes pour l'exercice de la corbeille
- env. 15 minutes pour les deux questions ouvertes de connaissance
- env. 15 minutes pour l'exercice de mini-cas

comprend un **nombre de points égal à 48**, qui se répartissent
comme suit :

- 24 points pour l'exercice de la corbeille
- 12 points pour les deux questions ouvertes de connaissance (six points chacune)
- 12 points pour l'exercice de mini-cas

Partie 1: Exercice de la corbeille

Situation initiale

Vous êtes directeur/trice du bureau d'architecture *ArchiTeKts*, qui emploie huit personnes au total. Aujourd'hui, mardi 16 août 2022, vous revenez de l'un de vos grands projets dans la zone industrielle de Landquart. Vous vous déplacez sans voiture et devez vous rendre à Coire Ouest, où se trouve votre bureau. La batterie de votre smartphone est presque vide. L'énergie restante vous permet de consulter toutes les informations entrantes, en revanche, elle ne suffit plus pour passer des appels ou envoyer des textos ou des courriels. À 15 h 30, vous montez dans le train et arrivez à Coire Ouest une demi-heure plus tard, à 16 h.

Seul votre assistant Liam Gantenbein est sur place. Il est en 2^e année d'apprentissage et est capable d'assurer des tâches opérationnelles. En raison des circonstances exceptionnelles, il restera aussi à votre disposition après les heures de bureau aujourd'hui. Vous décidez à présent des mesures à prendre entre 16 h et 19 h, ainsi que des activités que vous allez déléguer et du timing des activités dont vous allez vous occuper vous-même.

1.1. Question (plan d'action)

Analysez les informations reçues et complétez ensuite **d'abord** le **plan d'action** joint. Le plan d'action doit indiquer clairement **a)** quelle priorité vous accordez aux activités en tant que directeur/trice et **b)** quelles activités vous désirez déléguer:

- A = important et urgent (dans l'heure qui vient)
 - B = important, mais pas urgent (> 1 heure)
 - C = urgent, mais pas important
 - D = ni important, ni urgent
-

1.2. Question (emploi du temps)

Sur la base des activités priorisées dans le plan d'action, complétez **ensuite** votre **emploi du temps** en tant que directeur/trice. Dans l'emploi du temps, planifiez les activités non déléguées dont vous allez vous charger **vous-même**. Les activités déléguées ne doivent pas figurer dans l'**emploi du temps**.

Remarques

- Tenez compte du fait que vous devez indiquer les activités de manière exhaustive, tant dans le plan d'action que dans l'emploi du temps. Les activités déléguées ne doivent toutefois pas être indiquées dans l'emploi du temps.
 - Utilisez toujours le numéro d'activité indiqué dans les annexes suivantes, tant dans le plan d'action que dans l'emploi du temps. Il est important de justifier votre planification dans l'emploi du temps (en termes concis).
-

Annexes

- Documents 1a et 1b et 1c et 1d: courriel
 - Documents 2a et 2b et 2c: SMS
 - Documents 3a et 3b et 3c et 3d et 3e: boîte vocale
 - Documents 4a et 4b: contact personnel
 - Plan d'action
 - Emploi du temps
-

Document 1a: courriel

De: rulber@graubündenbau.ch

Envoyé: 16.08.2022; 12 h 02

À: [\[geschäftsführung@architekts.ch\]](mailto:geschäftsführung@architekts.ch)

Objet: CONFIDENTIEL: concertation concernant l'appel d'offres «Schöngrund»

Chère/cher [candidate/candidat à l'examen],

La demande de permis de construire pour le projet «Schöngrund» a été approuvée ce matin. Le maître d'ouvrage souhaite débiter la construction le plus rapidement possible. Avant cela, nous devons prévoir une demi-heure pour discuter ensemble, sans aucun tiers, de notre projet final, avec tous les documents de construction, afin de finaliser l'offre.

Pour que je puisse soumettre notre offre en temps utile au maître d'ouvrage, j'attends ton appel d'ici ce soir. Cela dit, je ne serai malheureusement libre qu'entre 17 et 18 h. J'espère que tu pourras caser cet appel téléphonique dans ton emploi du temps: ce serait dommage de ne pas pouvoir réaliser ce projet conjointement!

P.-S.: J'espère que la maquette «Schöngrund» est à présent exposée chez vous.

Meilleures salutations,

Renato Ulber

Responsable projets de construction
GraubündenBau (entreprise générale)

Document 1b: courriel

De: ReNova AG

Envoyé: 16.08.2022; 13 h 25

À: [\[info@architekts.ch\]](mailto:info@architekts.ch)

Objet: Clarifications urgentes concernant l'électricité avec la propriétaire du bien

Madame, Monsieur,

ReNova AG a été chargée des travaux de transformation de votre bâtiment. Au cours de cette rénovation, nous avons découvert des câbles électriques non gainés et des fusibles manquants. Cela a provoqué des étincelles ce matin. Nous ne pouvons pas poursuivre les travaux de transformation tant que ce problème électrique n'aura pas été réglé.

Veuillez nous contacter le plus rapidement possible pour nous communiquer les coordonnées de la propriétaire du bien. Sans les plans de construction corrects de la propriétaire du bien, la situation actuelle constitue un danger important pour tout le monde, pour vous-même ainsi que pour nos ouvriers, surtout en cas d'urgence!

Merci d'avance et meilleures salutations,

Alice Huber
Cheffe de projet Transformations
ReNova AG

Accessible par téléphone: du lundi au jeudi de 9 h à 17 h

Document 1c: courriel

De: Spedition Grischuna

Envoyé: 16.08.2022; 15 h 01

À: [\[info@architekts.ch\]](mailto:info@architekts.ch)

Objet: Livraison et facture

Madame, Monsieur,

La maquette du projet «Schöngrund» a été livrée à ArchiTeKts ce midi. La maquette en trois parties a été transportée dans la salle d'exposition par nos deux collaborateurs.

En raison de votre absence, la facture n'a pas pu être réglée à la livraison comme cela avait été convenu. Nous vous saurions gré de payer la facture en annexe aujourd'hui même. Dans le cas contraire, nous serons contraints de facturer en sus des frais de retard d'un montant de CHF 25.

Merci et meilleures salutations,

Livio Moser
Encaissement Spedition Grischuna

Document 1d: courriel

De: Pizza & More Coire

Envoyé: 16.08.2022; 14 h 59

À: [\[bernauer@architekts.ch\]](mailto:bernauer@architekts.ch)

Cc: [\[info@architekts.ch\]](mailto:info@architekts.ch)

Objet: Confirmation

Bonjour Annelise

Confirmation de la commande:

3x pizza margherita	CHF 45.00
3x pizza prosciutto	CHF 51.00
3x pizza funghi	CHF 48.50

TOTAL (TVA 7,7% incl.)	CHF 144.50
------------------------	------------

Remarque:

Heure d'enlèvement convenue*: 18 h 45 chez Pizza & More

Merci pour cette commande!

Meilleures salutations,
L'équipe Pizza & More

Tél.: 070 444 345 543

** Tout changement concernant l'enlèvement ou toute annulation de commande doit nous parvenir par téléphone au moins une heure à l'avance.*

Document 2a: SMS

SMS du 16.08.2022, 11 h 43.

J'ai pu commander les bouteilles de vin pour l'anniversaire de Felix demain dans un magasin de la vieille ville de Coire. Tu peux aller les chercher si tu arrives en train à la gare de Coire vers 16 h ou jusqu'à 18 h si tu pars du bureau en voiture. Dans les deux cas, cela te prendra une demi-heure de plus.

Amitiés, Liam

Document 2b: SMS

SMS du 16.08.2022, 15 h 24.

Je suis à l'entraînement d'unihockey. Nina nous accompagne et passera également la nuit chez Ladina. Pourrais-tu partir du bureau de Coire Ouest à 17 h et nous prendre, comme promis, à 17 h 10 à la salle de l'Allmend de Coire? Nous arriverons ainsi à 17 h 30 à Flims, chez Ladina, et tu seras de retour au bureau à 18 h. P.-S.: ceci est exceptionnel, personne d'autre ne pouvant nous conduire. Amitiés, Mia

Document 2c: SMS

SMS du 16.08.2022, 15 h 26.

Alarme incendie déclenchée à 15 h 25

Une alarme incendie a été déclenchée dans votre bâtiment. Veuillez sortir par la voie d'évacuation la plus directe et vous mettre en sécurité à l'extérieur. Si vous en avez la possibilité, aidez les autres personnes. Les pompiers ont été automatiquement alertés et seront sur place dans quelques minutes. Informez-vous sur la situation auprès du commandement des pompiers dans les 30 minutes suivant votre arrivée.

Attention: ceci n'est pas un exercice!

Document 3a: message boîte vocale

Date	16 août 2022
Heure	14 h 51
Nom	Martin Baselgia
Numéro de téléphone	081 567 12 34
Objet	Bonjour, je reviens à l'instant du travail et je vois que notre porte de garage a été enfoncée et ne s'ouvre plus. Selon mon épouse, le transporteur s'est garé devant chez vous et a sans doute causé ce dommage important à la porte du garage. Pour clarifier l'incident et déclarer le sinistre, je vous prie de bien vouloir passer chez moi avant 19 h. Il ne faudra pas plus de 10 minutes pour tout régler. À plus tard, Martin Baselgia

Document 3b: message boîte vocale

Date	16 août 2022
Heure	15 h 27
Nom	Madlaina Kuster
Organisation	Sapeurs-pompiers de la ville de Coire
Numéro de téléphone	caché
Objet	Bonjour, les sapeurs-pompiers de la ville de Coire sont en route vers votre entreprise. Nous avons absolument besoin que vous nous donniez les numéros de téléphone de tous les collaborateurs et vous prions de les communiquer le plus rapidement possible à notre Care Team au 0900 117 117, afin que nous puissions contacter tous les membres du personnel. Pour des raisons liées à la protection des données, il est impératif que vous nous donniez ces informations en personne.

Document 3c: message boîte vocale

Date	16 août 2022
Heure	15 h 28
Nom	Liam Gantenbein
Organisation	ArchiTeKts / Assistant
Numéro de téléphone	091 099 00 22
Objet	Il y a le feu au bureau, mais apparemment, personne d'autre n'est sur place. La maquette du projet «Schöngrund» a été livrée ce midi. Elle a été déposée à l'arrière, dans la salle d'exposition, mais personne n'est là pour mettre cette maquette importante en sécurité à l'extérieur. Merci de me rappeler! Que dois-je faire pour sauver cette maquette? Dois-je essayer tout seul? Comment puis-je aider?

Document 3d: message boîte vocale

Date	16 août 2022
Heure	15 h 28
Nom	Renato Caflich
Numéro de téléphone	091 011 55 55
Objet	Bonjour, votre alarme résonne dans notre quartier depuis plusieurs minutes. Personne ne semble pouvoir ou vouloir arrêter cette alarme assourdissante. Je commence à en avoir assez. J'ai des réunions en ligne cet après-midi. Autant vous dire qu'il est impossible de télétravailler dans de telles conditions! Veuillez couper cette alarme séance tenante!

Document 3e: message boîte vocale

Date	16 août 2022
Heure	15 h 29
Nom	Jolanda Pesko
Numéro de téléphone	091 099 09 09
Objet	Je viens d'apprendre qu'un incendie s'est déclaré dans les bureaux d'ArchiTeKts et que les pompiers sont intervenus. En tant que propriétaire de l'immeuble, j'aimerais me faire une idée précise de l'étendue de l'incendie sur le terrain. Je serai là à partir de 17 h et j'aimerais pouvoir te parler: merci de passer me voir quand tu seras sur place. Merci et à plus tard.

Document 4a: contact personnel

Contact personnel avec la conjointe ou le conjoint le 16.08.2022 à 6 h 31:

<Dis, n'oublie pas notre appel téléphonique super important ce soir: Je serai à Hambourg et je vais annoncer par téléphone à Alois la décision positive concernant l'achat de la maison. Il sera joignable peu après 19 h; il faut donc que nous discussions un quart d'heure avant. Tu devrais être de retour, après avoir conduit notre petite Mia à Flims. Cet achat me remplit de joie! >

Document 4b: contact personnel

Contact personnel avec Annelise Bernauer, membre du conseil d'administration, le 16.08.2022 à 8 h 04:

<Nous nous voyons ce soir à la séance du conseil d'administration. Mais auparavant, à partir de 17 h, j'aimerais encore discuter tranquillement au téléphone avec toi, une demi-heure, d'un sujet confidentiel concernant le développement des affaires. Ah, et pourrais-tu ensuite t'occuper d'aller chercher les pizzas pour la séance? Nous nous verrons alors à 19 h 15 au siège principal!>

Partie 2: Questions ouvertes de connaissance

2.1. Flow-chart (réclamations clients)

Situation initiale

Les étapes de processus simplifiées pour le traitement des réclamations clients figurent ci-dessous.

Numéro Étape de processus	Contenu étape de processus
1	Enregistrer la réclamation
2	Confirmer la réception de la réclamation
3	Examiner la réclamation
4	Définir la mesure
5	Résoudre le problème si possible
6	Procéder au remplacement si possible
7	Déterminer l'indemnisation / le remboursement si possible
8	Si la réclamation n'est pas fondée, justifier le refus
9	Envoyer la réponse au client
10	Clôturer la réclamation

Question

Élaborez un **flow-chart correct** (*synonymes: ordinogramme, diagramme de flux*), avec toutes les étapes de processus mentionnées ci-dessus. Utilisez pour cela les **symboles** appropriés.

Dans les symboles, vous pouvez indiquer uniquement le *numéro de l'étape de processus* (au lieu des contenus textuels).

Les **dix étapes de processus** doivent toutes être utilisées dans l'ordre indiqué.

2.2. Carte mentale

Situation initiale

Un fabricant de pompes à chaleur prévoit de commercialiser une toute nouvelle pompe à chaleur hautes performances, appelée «COMFORTA PLUS».

En prélude à cela, une carte mentale avec les éléments nécessaires pour ce projet a déjà été réalisée, mais elle a malheureusement été perdue. Les éléments présents dans cette carte mentale ont toutefois été conservés.

Questions

Structurez les éléments suivants dans une propre **carte mentale**. Commencez, au centre de la carte mentale, par le thème de la carte.

a) (Remarque: Les éléments suivants ne sont **pas** indiqués dans un ordre approprié!)

- Médias en ligne
- Propriétaires de leur logement
- Groupes cibles
- Entreprises artisanales
- Liste de prix entreprises artisanales
- Clients finaux (acheteurs potentiels)
- Exemples de prix de référence pour les clients finaux
- Propriétaires de logements locatifs
- Architectes et ingénieurs civils (influenceurs)
- Mesures publicitaires/médias
- Fixation des prix
- Médias imprimés

b) À quoi sert la carte mentale? Décrivez chaque fois en une courte phrase **deux caractéristiques (possibilités d'utilisation)** pour lesquelles la «méthode de la carte mentale» est particulièrement indiquée.

Partie 3: Mini-cas «Gestion de projet solutions informatiques Kanban»

Situation initiale

Vous êtes la ou le responsable logistique de l'entreprise **Fischer Präzisionstechnik AG** à Aarau.

L'été dernier, la direction a décidé d'introduire le système de gestion des stocks «easy KANBAN» de la société Kanban IT Solutions. La solution «easy KANBAN» qui a été retenue est utilisée pour la première fois dans une nouvelle version. La société Fischer Präzisionstechnik AG doit donc devenir le premier client de référence pour ce système. On vous a confié la responsabilité de ce projet. Vous devez commencer à présent par formuler le **mandat de projet** pour ce projet, qui doit alors être approuvé par la direction.

Outre le site de production d'Aarau, Fischer Präzisionstechnik AG possède également deux autres implantations, à Rotkreuz et Mendrisio. Le système doit être introduit d'abord comme projet pilote sur le site de Rotkreuz. Le donneur d'ordre du projet est la direction. L'équipe centrale du projet pilote se compose, outre vous-même, de deux sous-chefs de projet: Bastian Huber, responsable de l'entrepôt de Rotkreuz, et Fabian Stoller, du département informatique de l'entreprise. Kanban IT Solutions est représentée par Peter Freiburghaus. Le projet débute le 1^{er} septembre. L'infrastructure technique doit être mise en place en premier. Le paramétrage doit être bouclé d'ici au 31 octobre. La phase de test durera jusqu'au 30 novembre. Le démarrage productif doit avoir lieu le 15 décembre, après l'inventaire. Il n'est pas possible de reporter le démarrage productif au-delà du 15 décembre en raison d'interdépendances avec le projet «easy PROD», mis en œuvre simultanément au sein de la production.

Le budget pour l'assistance externe par la société Kanban IT Solutions s'élève à 25 000 francs. Le besoin de ressources internes pour les collaborateurs de projet est estimé à 500 heures. Le carnet de commandes étant actuellement très rempli, la situation des ressources est très tendue pour l'instant chez Fischer Präzisionstechnik AG. Durant la phase de test, une attention particulière doit être accordée à l'interface entre «easy KANBAN» et «easy PROD», étant donné que les sorties de stock et les entrées de marchandises doivent à tout prix être correctement transmis au système «easy PROD».

La direction désire recevoir un rapport d'avancement de projet tous les 15 jours.

3.1. Mandat de projet

La direction vous charge maintenant d'élaborer un mandat de projet.

- a) Dans le tableau de la feuille de solutions, mentionnez d'abord dans la colonne «**Chapitres de projet**» les **six** chapitres principaux d'un mandat de projet.
- b) Élaborez ensuite un **mandat de projet** pour l'introduction du système de gestion des stocks «easy KANBAN». À cette fin, reprenez les contenus de la situation initiale correspondant aux différents chapitres et ajoutez-les, en termes concis, dans la colonne «**Contenu selon la situation initiale**».

Remarque: **aucune** information additionnelle (autrement dit, des hypothèses qui ne sont pas décrites dans la situation initiale) ne peut être ajoutée.

3.2. Risques de projet

Différents risques auxquels le projet prévu est exposé sont mentionnés dans la situation initiale. Identifiez **trois risques de projet** décrits dans la situation initiale et formulez-en les effets potentiels sous la forme de courtes phrases.

Remarque: **aucun** risque de projet additionnel (autrement dit, des hypothèses personnelles qui ne sont pas décrites dans la situation initiale) ne peut être ajouté.

3.3. Organisation de projet (choix unique)

Chaque projet a aussi une organisation de projet.

Associez les tâches à la fonction appropriée dans le projet (**une** seule réponse autorisée par tâche).