

N° de candidat-e :

Nom :

Prénom :

ANAVANT[®]

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

Examen professionnel de spécialiste technico-gestionnaire / 2022

Méthodologie de résolution des problèmes et de décision

PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

Pour l'ensemble de l'examen, veuillez utiliser **exclusivement** les feuilles de solutions suivantes. **Les éventuelles remarques et notes figurant sur les feuilles du questionnaire ne seront pas évaluées.**

Si vous n'avez pas assez de place pour répondre, veuillez utiliser le verso des feuilles de solutions. Deux feuilles de solutions vierges sont fournies en plus, et d'autres feuilles de solutions sont disponibles auprès de la personne chargée de la surveillance.

Partie 1 : Exercice de la corbeille

1.1. Question (plan d'action)

Esquisse de solution pour le plan d'action

Affaire en suspens	Priorité (A-D)	Délégation (oui/non)
Document 1a / E-mail : Accord sur l'appel d'offres	B	Non
Document 1b / E-mail : Rappel avec informations de contact	A	Non
Document 1c / E-mail : Facture pour livraison de modèle	D	Oui
Document 1f / E-mail : Retrait des pizzas	C	Oui
Document 2a / SMS : Collecte des bouteilles de vin	C	Oui
Document 2b / SMS : Aller chercher les enfants et les conduire	B	Non
Document 2c / SMS : Informer le commandement des sapeurs-pompiers	A	Non
Document 3a / Combox : Enregistrement de dommages à la porte de garage	B	Non
Document 3b / Combox : communication des numéros de téléphone du personnel	A	Non
Document 3c / Combox : Rappel à l'assistant Liam	A	Non
Document 3d / Combox : Arrêt de la sirène d'alarme	D	Oui
Document 3e / Combox : Rencontre avec la propriétaire de l'immeuble	B	Non
Document 4a / Contact personnel : Rappel concernant l'achat d'une maison	B	Non
Document 4b / Contact personnel : Entretien préalable avec le CA	B	Non

1.2. Question (emploi du temps)

Calendrier du directeur / de la directrice

(voir l'exemple au début/à la fin du calendrier ; remarque : il se peut que vous n'ayez pas besoin de toutes les lignes)

Esquisse de solution pour le calendrier

Durée : de - à	Affaire en suspens : numéro (comme sur le plan d'action)	Justification du calendrier (en quelques mots)
16:00 - 16:00	0x	Récupérer le chargeur de batterie dans la voiture
16:00 - 16:10	3c	Rappel de l'assistant Liam qui peut l'empêcher d'entrer dans la maison (il n'est pas clair où il se trouve)
16:10 - 16:20	3b	Transmettre des numéros de téléphone peut potentiellement sauver des personnes (on ne sait pas s'il y a encore des personnes ici)
16:20 - 16:30	2c	Le commandement des sapeurs-pompiers doit être contacté dans la première demi-heure (on attend de moi que je me manifeste)
16:30 - 16:45	1b	Le rappel des plans de construction est important pour la sécurité (on attend de moi que je m'en occupe)
16:45 - 17:00	3a	Consulter le voisin au sujet de la porte de garage est important et peut permettre de comprendre les travaux d'extinction.
17:00 - 18:00	2b	Le trajet est convenu et ne peut pas être délégué (on ne connaît pas l'âge des enfants)
17:30 - 18:00	1a	Rappel confidentiel relatif à la demande de permis de construire est possible pendant cette période et se fait sur le trajet de retour sans les enfants
18:00 - 18:15	3e	Le propriétaire de l'immeuble doit être contacté pour discuter des étapes ultérieures les plus importantes.
18:15 - 18:45	4b	Une discussion préalable avec le CA avant la réunion est souhaitable et peut maintenant être faite.
18:45 - 19:00	4a	Le rappel est privé, mais important et peut être fait avant le départ pour la réunion du CA
19:00 - 20:30	0x	Départ pour la réunion avec le conseil d'administration au siège

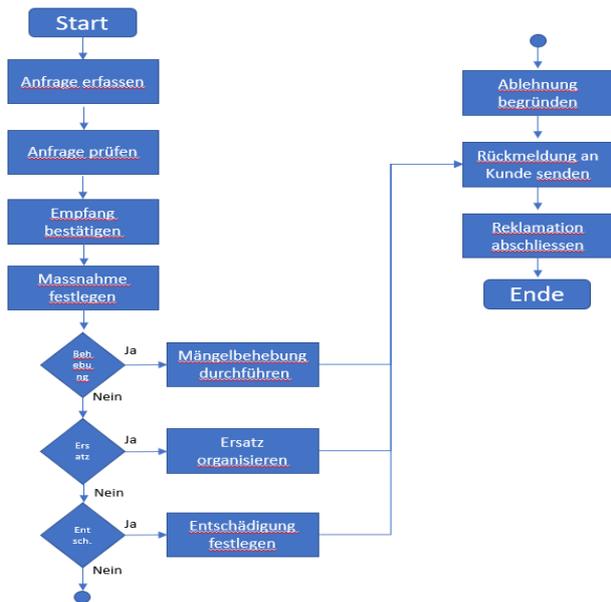
Partie 2 : Questions ouvertes de connaissance

2.1. Flow-chart (réclamations clients)

Présentez une **séquence de tâches** correcte (*synonyme : organigramme, diagramme de flux, diagramme de processus*) avec toutes les étapes de processus mentionnées ci-dessus. Utilisez les **symboles** appropriés.

Vous pouvez inscrire dans les symboles dessinés uniquement le *numéro de l'étape de processus* (au lieu du contenu textuel). **Les 10 étapes du processus** doivent être utilisées dans l'ordre indiqué.

Modèle de plan de déroulement



<p>Départ</p> <p>Enregistrer la demande/réclamation</p> <p>Vérifier la demande/réclamation</p> <p>Accuser réception de demande/réclamation</p> <p>Définir la mesure (à prendre)</p>	<p>Justifier le refus</p> <p>Envoyer la réponse au client</p> <p>Clôturer la réclamation</p> <p>Fin</p>
--	--

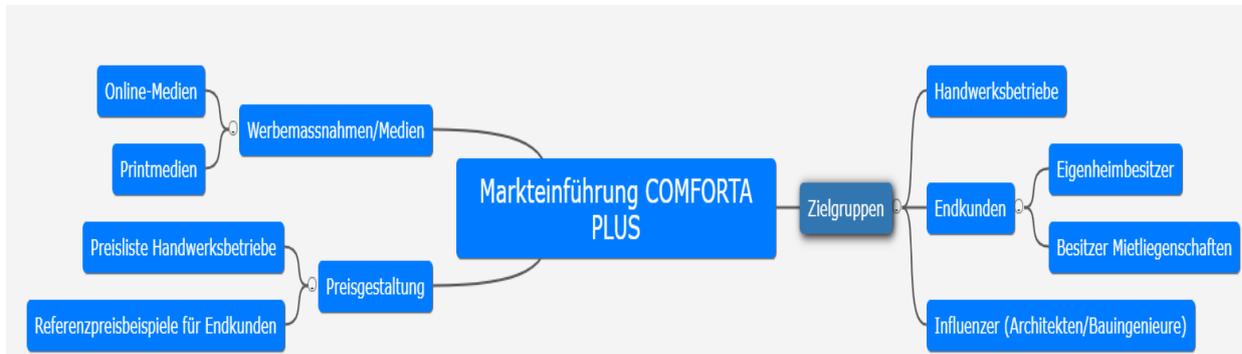
Résolution du problème	Oui	Réparer les défauts
Non		
Remplacement	Oui	Organiser le remplacement
Non		
Indemnisation	Oui	Définir l'indemnisation
Non		

2.2. Carte mentale

- a) Structurez les éléments dans votre propre **mindmap**. Commencez au centre de la mindmap par le sujet de la mindmap.

(Remarque : les éléments suivants ne sont pas présentés dans un ordre logique !)

Modèle de mindmap



<p>Médias en ligne</p> <p>Médias imprimés</p> <p>Mesures publicitaires/médias</p> <p>Liste de prix des entreprises artisanales</p> <p>Exemples de prix de référence pour les clients finaux</p> <p>Fixation des prix</p>	<p>Lancement sur le marché de COMFORTA PLUS</p>	<p>Entreprises artisanales</p> <p>Propriétaires de leur logement</p> <p>Groupes cibles => Clients finaux</p> <p>Propriétaires de logements locatifs</p> <p>Influenceurs (architectes et ingénieurs civils)</p>
--	---	---

- b) À quoi sert le mindmapping ? Décrivez en une courte phrase chacune des **2 caractéristiques (possibilités d'application)** auxquelles la "méthode du mindmapping" est particulièrement adaptée.

Esquisse de réponse possible

Caractéristiques Mindmapping : Mindmaps... (que font-elles ?)	
①	<ul style="list-style-type: none"> ... trient/structurent les pensées et les rassemblent en différents groupes, orientations, etc. ... montrent une représentation globale des liens de cause à effet ("carte mentale") ... libèrent - en mettant ses pensées sur papier, on se vide la tête pour de nouvelles choses
②	<ul style="list-style-type: none"> ... illustrent ou visualisent les pensées et les rendent ainsi tangibles ... encouragent le processus de pensée créative - pendant la création, de nombreuses autres idées apparaissent, qui vont dans toutes les directions

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

3.1. Mandat de projet

Remarque : il est interdit d'ajouter des informations supplémentaires (c.-à-d. des hypothèses qui ne sont pas décrites dans la situation initiale). → **Les contenus "inventés" ne seront pas notés !!!**

Esquisse de réponse possible

Chapitre du projet	Contenu selon la situation initiale (en quelques mots)
Situation initiale	Décision de la direction d'introduire easy KANBAN à l'aide d'un système de gestion des stocks correspondant
Objectif	Introduction du système de gestion des stocks KANBAN « easy KANBAN »
Restrictions	Doit être utilisé de manière productive après l'inventaire
Délimitation	Uniquement dans l'entrepôt de production de Rotkreuz
Organisation du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Mandant GL • Chef de projet Responsable logistique • TPL Informatique Fabian Stoller, TPL Chef de l'entrepôt Bastian Huber • KANBAN IT Solutions Peter Freiburghaus
Dates du projet / étapes clés	<ul style="list-style-type: none"> • Début 1.9.xx • Formation/paramétrage 31.10.xx • Phase de test 30.11.xx • Début de la production 15.12.xx
Budget du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Ressources internes : 500 heures • Conseil externe : 25 000 CHF
Interfaces	Interface avec le système de production : retraits du stock / entrées de marchandises "easy PROD
Chances et risques	<ul style="list-style-type: none"> • Première mise en œuvre de la nouvelle version → Retards dus à des logiciels défectueux et à des problèmes consécutifs • Ressources limitées → Retard dans les délais, coûts plus élevés (mesures d'allègement) • Dépendances Interface avec easyPROD → Report de délai si l'interface n'est pas prête • Date fixe du 15.12 / Inventaire → Un éventuel retard entraîne des problèmes consécutifs dans le projet easyPROD
Information et rapports	Rapport d'état bimensuel

Indications pour la correction :

- De nombreux candidats ont confondu le *mandat du projet* avec les *phases du projet*.
- Dans la correction, des synonymes ont bien entendu été acceptés, comme par exemple
 - Jalons - Calendrier - Dates - Début / Fin / Durée ...
 - Organisation de projet - Équipe de projet - Équipe centrale - Responsables - Compétence ...

3.2. Risques de projet

La situation initiale (voir fiche d'instructions) fait apparaître différents risques pour le projet prévu. Identifiez **3 risques liés au projet** qui sont décrits dans la situation initiale et décrivez en quelques phrases leurs conséquences possibles.

Remarque : il est interdit d'ajouter des risques supplémentaires au projet (c'est-à-dire des hypothèses personnelles qui ne sont pas décrites dans la situation initiale). → **Les autres risques supposés ne sont donc pas évalués/cotés !**

Esquisse de réponse possible

Risque du projet	Effet possible (en phrases courtes)
Première mise en œuvre de la nouvelle version	Il pourrait y avoir des retards dus à des logiciels défectueux et des problèmes consécutifs.
Pénurie de ressources	Cela peut entraîner des retards dans les délais, des coûts plus élevés (mesures d'allègement).
Dépendances Interface avec easyPROD	Si l'interface n'est pas prêt, il peut y avoir des reports de date.
Date fixe 15/12 / Inventaire	Un éventuel retard (c'est-à-dire le non-respect de la date fixe) entraîne des problèmes consécutifs dans le projet easyPROD.

Indications pour la correction :

De nombreux candidats ne connaissent pas la différence entre "identifier le risque du projet" et "décrire l'impact", c'est-à-dire que souvent seul le risque a été décrit, mais pas les effets (conséquences) qui en découlent (dans la colonne "effets possibles", le risque du projet a simplement été décrit une nouvelle fois).

3.3. Organisation de projet (choix unique)

Chaque projet a également une organisation de projet. Attribuez les tâches à la fonction correcte dans le projet (une seule réponse par tâche est autorisée). → **si plusieurs croix sont placées dans une ligne, aucun point n'est attribué à cette ligne**.

Modèle de réponse

Tâche	Mandant	Chef de projet	Collaborateurs de projet
Identifier les risques et proposer des mesures	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
Adopter le mandat du projet	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Élaborer des résultats dans le cadre du lot de travail attribué	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
Validation de la phase suivante du projet	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prendre des décisions dans le cadre du mandat de projet	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
Mise à disposition des ressources approuvées	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>