

Examen professionnel de spécialiste technico-gestionnaire / 2023

Méthodologie de résolution des problèmes et de décision

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

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 de connaissance ouvertes
- 1 mini case

prévoit une **durée d'examen de 60 minutes**,
dont vous pouvez disposer comme vous le souhaitez.

Sont prévus

- environ 30 minutes pour l'exercice de la corbeille
- environ 15 minutes pour les 2 questions de connaissance ouvertes
- environ 15 minutes pour le mini case

permet d'obtenir un **total de 48 points**, répartis comme suit:

- 24 points pour l'exercice de la corbeille
- 12 points pour les 2 questions de connaissance ouvertes
(6 points chacune)
- 12 points pour le mini case

Partie 1 : exercice de la corbeille

Contexte

Vous êtes le gérant/la gérante d'une petite entreprise de glaces et exploitez un food truck avec votre employé Grégoire sous le nom de *Glaces des Alpes* dans le canton de Fribourg. Aujourd'hui, mardi 15 août 2023, vous êtes en route avec votre voiture sur l'A1 pour vous rendre à un Food Festival à Olten. Il est 9h30, Grégoire est au volant et vous êtes sur le siège du passager. En raison d'un embouteillage, l'arrivée a été retardée. Selon le système de navigation, vous arriverez sur le site du festival à 10h00 exactement. Le Food Festival ouvre à 11h00.

Pour ne pas perdre de temps, vous décidez maintenant, en tant que passager, des mesures à prendre entre 10h00 et 14h00, respectivement des activités à déléguer et du timing des activités dont vous allez vous occuper vous-même. A partir de 14h00, vous servez au food truck avec Grégoire. Votre sœur Lilian vous a aidé bénévolement les deux jours précédents, mais elle n'est plus disponible aujourd'hui.

1.1. Plan d'action

Analysez les informations reçues et remplissez ensuite **d'abord** le **plan d'action** dans les feuilles de solutions. Le plan d'action doit indiquer clairement...

- a) Quelle priorité vous accordez aux activités en tant que gérant/gérante :
- A = important et urgent (c.-à-d. pendant la première heure)
 - B = important, mais pas urgent (c'est-à-dire > qu'une heure)
 - C = urgent, mais pas important
 - D = ni important, ni urgent
- b) Quelles tâches (activités) vous **exécutez vous-même**, celles que vous **délégez** et celles que vous **ignorez** pour la période mentionnée :
- S = exécuter soi-même
 - D = déléguer
 - I = ignorer

1.2. Emploi du temps du gérant / de la gérante

Sur la base des activités priorisées dans le plan d'action, remplissez **ensuite** votre **emploi du temps de gérant/gérante**. **Les activités déléguées et ignorées** 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** figurer 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 quelques mots clés).

Annexes

- Document 1a & 1b & 1c & 1d : Courriel
- Document 2a & 2b : Messenger
- Document 3a & 3b & 3c & 3d & 3e : Message boîte vocale
- Document 4a & 4b & 4c : Entretien personnel
- Plan d'action
- Emploi du temps

Document 1a : Courriel

De : ok@foodfestivalolten.ch

Envoyé : 15.08.2023 ; 06.31 heures

À : [info@glacesdesalpes.ch]

Objet : Conditions d'exploitation pour la gestion du stand

Cher/chère gérant/e de stand

Les deux premiers jours du Food Festival Olten se sont déroulés de manière très satisfaisante, notamment grâce à vous ! Hier, le comité d'organisation a toutefois constaté que des stands étaient temporairement laissés sans surveillance, voire fermés. Cela va à l'encontre de nos conditions d'exploitation. Nous sommes conscients que tous les stands ne peuvent être bien fréquentés à tout moment, mais nous vous prions instamment de garder votre stand ouvert et prêt à servir à tout moment, même à midi. De plus, le/la gérant/e du stand doit impérativement être présent(e) en personne pendant les 30 premières minutes et, pour les visites guidées, une deuxième personne doit être présente.

Merci d'en prendre note

Meilleures salutations

Katharina Zurbuchen

Document 1b : Courriel

De : reservation@himalayafoodtruck.ch

Envoyé : 15.08.2023 ; 07.24 heures

À : [info@glacesdesalpes.ch]

Objet : Réservation

C'est avec plaisir que nous vous confirmons une table pour 2 personnes pour le "Co-Founder-Lunch de Glaces des Alpes" auprès de notre Himalaya Food Truck de 12h00 à 14h00.

Veillez noter que la table n'est mise gratuitement à disposition que pour la consommation. Nous facturons CHF 2 par minute pour garder les tables libres.

Document 1c : Courriel

De : Dégustation Suisse Romande
Envoyé : 15.08.2023 ; 08.46 heures
À : [info@glacesdesalpes.ch]

Objet : Visite

Mesdames et Messieurs

L'association "Dégustation Suisse Romande" promeut la diversité culinaire en Suisse romande. Nous sommes un groupe de cinq retraités et nous rendons visite à tous les établissements de Suisse romande lors du Food Festival Olten afin d'en apprendre davantage sur leurs produits et leur fabrication. Nous passerons chez vous à 11h00 : n'hésitez pas à nous dire si une dégustation de 30 minutes entre 11h00 et 12h00 vous convient. Nous vous dédommagerons volontiers à hauteur de CHF 50.

Merci beaucoup et meilleures salutations

Matthieu Grossmann
Dégustation Suisse Romande

Document 1d : Courriel

De : Inspection des denrées alimentaires du canton de Soleure
Envoyé : 15.08.2023 ; 09.24 heures
À : [info@glacesdesalpes.ch]
Copie : [ok@foodfestivalolten.ch]

Subject : Annonce de l'Inspection des denrées alimentaires du canton de Soleure

Cher/chère gérant/e de stand

Nous souhaitons vous informer qu'aujourd'hui, entre 10h30 et 11h00, l'Inspection des denrées alimentaires du canton de Soleure contrôlera votre stand par rapport aux prescriptions en vigueur. Nous nous attendons à ce que vous réserviez environ 20 minutes de votre temps pendant cette visite et que vous soyez disponible pour répondre aux questions de nos inspecteurs.

Nous vous remercions de votre coopération.

Meilleures salutations
Balthasar Heintz
Inspecteur des denrées alimentaires

Document 2a : Messenger

Messenger du 15.08.2023, 07h14.

Je vous souhaite beaucoup de succès aujourd'hui à deux ! Hier, c'était très bien, certainement plus de cent personnes par heure ! Mais je n'ai pas eu le temps d'aller à la banque hier. Maintenant, il y a beaucoup trop d'argent liquide dans la caisse : peux-tu encore l'apporter à la banque avant la pause de midi à 11h15 ? PS : A ta place je le ferais moi-même, car je n'ai pas vraiment confiance en Grégoire. Merci & salutations, Lilian

Document 2b : Messenger

Messenger du 15.08.2023, 08h20.

Bonjour cofondateur/cofondatrice, depuis que j'ai quitté l'entreprise, nous nous voyons si rarement! J'ai réservé une table pour nous deux pour notre Co-Founder Lunch annuel. Nous nous retrouverons à 12h00. Merci de m'appeler avant 11h00 si tu ne peux pas être là à temps - mieux vaut téléphoner 5 minutes que de payer pour du temps non utilisé (cher !!!). Je me réjouis de notre importante réunion ! Salutations, Antoinette

Document 3a : Message boîte vocale

Date	15 août 2023
Temps	09.00
Nom	Désirée Jost
Numéro de téléphone	caché
Demande	Bonjour, nous avons reçu de votre part la taxe de stand pour les deux premiers jours, mais toujours pas celle pour les deux derniers jours ! Vous pouvez encore nous apporter ces 1'000 francs jusqu'à aujourd'hui 11h00 à notre stand d'information du comité d'organisation. Sinon, vous paierez 2,5% d'intérêts moratoires jusqu'à demain 11h00, puis 2,5% supplémentaires pour chaque jour supplémentaire. Et pour rappel, nous ne tenons qu'une caisse en espèces. Merci de passer & bonne journée au Food Festival ! Salutations, Désirée Jost du comité d'organisation.

Document 3b : Message boîte vocale

Date	15 août 2023
Temps	09.01
Nom	Katharina Zurbuchen
Numéro de téléphone	072 202 70 70
Demande	Nous avons reçu une demande pour l' organisation d'un anniversaire d'enfant au Food Festival de 13h00 à 14h00. Pendant cette heure, les enfants doivent pouvoir composer eux-mêmes leur repas dans un food truck. Par conséquent, au moins deux personnes doivent tenir le stand pendant cette période. En plus de la nourriture, le travail sera indemnisé à hauteur de 50 CHF supplémentaires. Si vous êtes intéressé(e), contactez-moi avant 10h30.

Document 3c : Message boîte vocale

Date	15 août 2023
Temps	09.03
Numéro de téléphone	073 375 46 35
Demande	Bonjour, c'est Tom de Bonne Saveur Suisse. Pour la dernière livraison, Grégoire m'a versé CHF 75.55, mais j'arrive à une somme de CHF 57.55. Envoie-moi un lien pour une réunion en ligne d'une demi-heure aujourd'hui entre 12h00 et 13h00, afin que nous puissions revoir la commande et que je puisse te rembourser rapidement. Sinon, envoie-moi un lien pour demain, je suis flexible et toute la journée au bureau.

Document 3d : Message boîte vocale

Date	15 août 2023
Temps	09.14
Nom	Julie Thalmann
Numéro de téléphone	031 311 11 17
Demande	Bonjour Glaces des Alpes, c'est Julie de la télévision régionale. Nous couvrons le Food Festival Olten et c'est avec plaisir que nous viendrons chez vous à partir de 13h30 pendant une demi-heure pour faire des prises de vue et faire le portrait de votre food truck, à la fois à la télévision et dans les médias sociaux. Nous adorons vos glaces et dès demain, toute la région connaîtra vos glaces ! J'espère vraiment que ça va marcher !

Document 3e : Message boîte vocale

Date	15 août 2023
Temps	09.27
Nom	Thea Meyer
Numéro de téléphone	074 414 14 47
Demande	C'est Thea de Smoothie Food, le camion d'à côté. Il semble qu'il y ait eu un court-circuit et que notre système de refroidissement soit temporairement hors service. Je vois que le vôtre aussi est hors service ! Veuillez me contacter pour que je puisse réactiver votre système de refroidissement dans la remorque. Ce n'est pas le même que le nôtre, mais nous pourrions le réparer en quelques minutes !

Document 4a : Entretien personnel

Entretien personnel avec Grégoire le 15.08.2023 à 09h24 :

"Oh non, ça me revient : nous n'avons presque plus d'essence dans notre food truck et nous avons besoin d'au moins 20 litres pour le faire fonctionner aujourd'hui. Je sais qu'il y a une station-service juste devant le site du festival. Voulons-nous vite faire le plein de notre jerrycan? Cela nous coûte certes un quart d'heure, mais sinon je dois y aller rapidement pendant les heures d'ouverture".

Document 4b : Entretien personnel

Entretien personnel avec Grégoire le 15.08.2023 à 09h26 :

"Aujourd'hui, ça va être stressant. En effet, nous devons encore préparer le food truck pour l'ouverture des portes à 11h00. Mais ensemble, nous y parviendrons certainement en 10 minutes. Et puis, à 11h30, je serai au Food-Truck-Lunch : cela signifie que je serai de retour à notre stand vers 12h30".

Document 4c : Entretien personnel

Entretien personnel avec Grégoire le 15.08.2023 à 09h29 :

"Oh non, nous devons encore nous inscrire avant 10h30 à l'entrée du Food Festival. Dommage que cela ne soit pas possible en ligne. Le temps de le faire et d'arriver à notre emplacement, il nous faudra certainement 15 minutes".

Partie 2: questions de connaissance ouvertes

2.1. Méthodologie de résolution des problèmes

Contexte

Une méthodologie de résolution des problèmes crée une procédure structurée pour l'analyse et la recherche de solutions aux problèmes les plus divers. En théorie, il existe de nombreux modèles avec différentes classifications et désignations des étapes de processus et des tâches respectives.

Tâches

- a) Sur la feuille de solutions, placez les **6** étapes de processus suivantes dans un ordre correct :
- Analyse
 - Décision
 - Contrôle
 - Planification (recherche de solutions)
 - Réalisation
 - Définition des objectifs
- b) Sur la feuille de solutions, **classez** les **questions** suivantes en fonction des étapes de processus ci-dessus. Il suffit d'attribuer la lettre correspondante à la question dans le tableau.
- A) Qui fait quoi, pour quoi, quand, où et comment ?
 - B) Quel est le rapport coût/bénéfice de la solution par rapport au problème ?
 - C) Quelles sont les variantes de solution ?
 - D) Dans quelle mesure les objectifs définis ont-ils été atteints ?
 - E) Quelles sont les interdépendances entre les sous-problèmes ?
 - F) Quel est l'objectif de la solution ?
 - G) Comment se déroule la mise en œuvre par rapport à la planification de la mise en œuvre ?
 - H) Quels sont les avantages/inconvénients de chaque solution alternative ?
 - I) Quel est le problème ?
 - J) Qui a quels objectifs ?
 - K) Quels sont les objectifs obligatoires à atteindre ?
 - L) Quels sont les points critiques de la mise en œuvre ?

2.2. Technique du poirier

Contexte

La technique du poirier est une méthode de créativité qui permet de développer des idées et de résoudre des problèmes.

Tâches

Décrivez l'application concrète de la **technique du poirier**.

- a) La technique du poirier se compose de 4 étapes. L'étape **1** est donnée sur la feuille de solutions. Sur la feuille de solutions, attribuez les tâches suivantes aux étapes **2, 3** et **4** dans l'ordre correct :
- Générer des solutions du problème inverse
 - Générer des contre-solutions
 - Inverser le problème
- b) Appliquez la technique du poirier sur la base de l'exemple donné sur la feuille de solutions:
« **Comment peut-on réduire les délais de traitement des réclamations des clients ?** »
Pour chacune des étapes **2, 3** et **4**, formulez **1** exemple concret en une courte phrase.

Partie 3: Mini case "Nouveaux postes de travail chez Énergie-Bern".

Contexte

Vous êtes responsable de projet pour l'entreprise locale d'approvisionnement en énergie d'**Énergie-Bern**. Le futur siège de l'entreprise est prévu à Bümpliz dans un nouveau bâtiment à partir du printemps 2024. Environ 400 collaborateurs quitteront leur ancien poste de travail au centre de Berne pour s'installer dans le quartier périphérique de Berne.

Pour la direction générale (DG) d'Énergie-Berne, il est important que tous les collaborateurs se réjouissent du nouveau bâtiment construit et se sentent immédiatement à l'aise à leur futur poste de travail. En outre, il s'agit de saisir l'occasion unique d'équiper les infrastructures de travail avec les dernières avancées technologiques et d'aménager les postes de travail de manière moderne.

En tant que responsable de projet pour les futurs postes de travail, vous avez reçu de la direction les **objectifs** suivants (extrait du mandat de projet) :

Les nouveaux locaux doivent dégager une atmosphère de travail agréable ; cela peut se faire par un design moderne, par l'aménagement d'espaces verts, etc. Les postes de travail doivent être ergonomiques et multifonctionnels (par exemple, avec des tables hautes, du mobilier facile à déplacer, etc.) Les locaux et les outils de travail devraient disposer d'outils numériques faciles à utiliser (par exemple, de grands écrans pour les vidéo-conférences avec les collaborateurs en télé-travail). En outre, il devrait y avoir suffisamment d'espaces de travail pour le travail (créatif) en commun (pour les collaborateurs du bureau et de l'entreprise). Les outils de travail des collaborateurs (par ex. ordinateurs, terminaux mobiles) doivent être modernes et performants. Enfin, la mise en réseau et l'échange entre les collaborateurs doivent être renforcés par des espaces de rencontre accueillants avec des animations (p. ex. café gratuit, baby-foot).

Vous envisagez de comparer et de classer par ordre de priorité les objectifs du projet issus du mandat de projet au moyen d'une **matrice préférentielle** (tâche 3.1.).

Tous les équipements de bureau du nouveau bâtiment doivent être achetés. Afin de prendre des décisions d'achat optimales, vous réalisez diverses **analyses d'utilité** (tâche 3.2.).

3.1. Matrice de préférences « Objectifs du projet »

- a) **Déterminez**, conformément au mandat de projet (voir contexte), les **6 principaux objectifs de projet** de la direction d'Énergie-Berne et inscrivez-les dans la matrice de la feuille de solutions (colonne a).

Important : lors de la détermination des objectifs, tenez-vous au contexte (c'est-à-dire n'"inventez" pas d'objectifs supplémentaires).

- b) **Évaluez les objectifs a) du projet selon vos propres préférences (personnelles)**. Pour ce faire, suivez les **règles de la méthode de la matrice préférentielle** et inscrivez les évaluations de vos comparaisons par paires dans la matrice sur la feuille de solutions (colonne b).
- c) Dans la matrice de la feuille de solutions, additionnez dans la colonne c) le nombre de mentions et établissez **un classement des objectifs du projet** sur la base de votre évaluation personnelle en b).

3.2. Analyse d'utilité « tables hautes »

Le mobilier de bureau sera renouvelé au moment du déménagement. Cela comprend entre autres l'achat de **150 tables de travail réglables en hauteur**.

La seule consigne que vous avez reçue de la direction d'Énergie-Bern est que les plateaux de table doivent impérativement être fabriqués en bois - pour le reste, vous êtes libre de choisir les critères qui vous conviennent.

Dans un premier temps, vous avez consulté quelques offres intéressantes et avez établi une compilation des **descriptions de produits** (tous les modèles ci-dessous seraient disponibles en mars 2024) :

Critères	Modèle de table			
	Mont-Noble	Quick	Joker	Xora
Matériau du plateau de table	Bois (FSC)	Bois (FSC)	Bois (FSC)	Plastique
Épaisseur du plateau (en cm)	2,5	2,2	2,0	2,4
Volume du moteur de réglage de la hauteur (en dB)	28	24	30	26
Charge utile dynamique de la table (en kg)	90	70	60	80
Nombre de positions réglables en hauteur	5	3	4	3
Goulotte de câbles	disponible	pas disponible	en option	disponible
Prix brut (en CHF)	1'700	1'500	1'600	1'300
Rabais de quantité pour des commandes à partir de 10 tables (en %)	15 %	10 %	20 %	5 %
Durée de la garantie	3 ans	5 ans	4 ans	2 ans

- a) **Établissez l'analyse d'utilité** sur la base des critères prédéfinis sur la feuille de solutions pour tous les modèles entrant en ligne de compte.

Remarque

L'attribution des points se fait à chaque fois sur la base d'un **ordre de classement** :

- le modèle qui remplit le *moins bien* le critère obtient 1 point
- le modèle qui remplit le *deuxième moins bien* le critère reçoit 2 points, etc.

- b) **Sur la base de votre calcul** sur la feuille de solutions, **déterminez le classement des produits** que vous proposez à la direction pour l'achat (*1 = le plus approprié, 2 = le deuxième plus approprié, etc.*).