

N° de candidat-e:

Nom:

Prénom:



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

Examen professionnel de spécialiste technico-gestionnaire / 2023

Méthodologie de résolution des problèmes et de décision

PROPOSITION DE SOLUTION

Pour l'ensemble de l'examen, veuillez utiliser **exclusivement** les présentes feuilles de solutions. **Les éventuelles remarques et annotations figurant sur les feuilles d'examens 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 du surveillant.

Partie 1 : exercice de la corbeille

1.1. Plan d'action

Activités	a) Priorité (A/B/C/D)	b) Action (S/D/I)
Document 1a/ Courriel: Gestion du stand	B	S
Document 1b/ Courriel: Co-Founder lunch	B	S
Document 1c/ Courriel: Dégustation	B	S
document 1d/ Courriel: Inspection des denrées alimentaires	A	S
Document 2a/Messenger : Versement de l'argent liquide	C	D
Document 2b/Messenger : Réponse relative au Co-Founder-Lunch	A	S
Document 3a/ Message boîte vocale : Versement de la taxe du stand	C	D
Document 3b/ Message boîte vocale: Organisation de la journée d'anniversaire des enfants	D	I
Document 3c/ Message boîte vocale: Réunion en ligne suite à un virement erroné	D	I
Document 3d/ Message boîte vocale: Portrait de la part de la télévision régionale	B	S
Document 3e/ Message boîte vocale: Rappel relatif au court-circuit	A	S
Document 4a/ Entretien personnel: Prendre de l'essence	A	S
Document 4b/ Entretien personnel : État de la mise en service	A	S
Document 4c/ Entretien personnel : Inscription	A	S

Remarque : la décision de délégation (action) a été affinée par rapport à l'année précédente, passant de "Délégation : oui ou non" à "Régler soi-même les affaires en suspens", "Déléguer" et "Ignorer". Cela permet de distinguer clairement les priorités C et D.

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

1.2. Emploi du temps du gérant / de la gérante

(voir l'exemple à la fin de l'emploi du temps)

Durée : de - à	Activités en suspens: numéro (comme sur le plan d'action)	Justification de l'emploi du temps (en quelques mots clés)
09h52 - 10h00	0x	Trajet de la sortie d'autoroute au site du festival
10:00 – 10:15	4a	Faire le plein (l'assistant doit faire le plein, je téléphone dans le véhicule sur le siège du passager)
10:00 – 10:10	3e	Rappel (pour que le système de refroidissement puisse être raccordé au courant après le court-circuit)
10:10 – 10:15	2b	Rappel (pour que la réservation puisse être modifiée et que la cofondatrice n'ait pas à attendre ou à payer beaucoup)
10:15 – 10:30	4c	Inscription pour la journée d'aujourd'hui
10:30 – 10:40	4b	Mettre le stand en service avec l'assistant
10:40 – 11:00	1d	Se tenir prêt à répondre aux questions de l'Inspection des denrées alimentaires
11:00 – 12:30	1a	Tenir le stand : La première demi-heure est obligatoire selon le règlement (à partir de 11h30, les assistants peuvent aller manger)
11:00 – 11:30	1c	Dégustation : la première demi-heure se déroule de toute façon à deux sur le stand, raison pour laquelle la dégustation peut être acceptée.
12:30 – 13:30	1b	Co-Founder-Lunch (le raccourcir pour assurer la tenue du stand et pouvoir faire un reportage télévisé)
13:30 – 14:00	3d	Portrait à la télévision régionale (le temps et les moyens manquent pour l'anniversaire des enfants)
14h00 – 19h00	0y	Gestion du stand à deux

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

Partie 2 : questions de connaissance ouvertes

2.1. Méthodologie de résolution des problèmes

a) Étapes de processus (ordre)	b) Classez les questions à l'étape de processus correspondante
① Analyse	<ul style="list-style-type: none"> • (I) Quel est le problème ? • Œuvre Quelles sont les interdépendances entre les sous-problèmes ?
② Définition des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • (F) Quel est l'objectif de la solution ? • (J) Qui a quels objectifs ?
③ Planification (recherche de solutions)	<ul style="list-style-type: none"> • (C) Quelles sont les variantes de solution ? • (K) Quels sont les objectifs obligatoires à atteindre ?
④ Décision	<ul style="list-style-type: none"> • (H) Quels sont les avantages/inconvénients de chaque solution alternative ? • (B) Quel est le rapport coût/bénéfice de la solution par rapport au problème ?
⑤ Réalisation	<ul style="list-style-type: none"> • (A) Qui fait quoi, pour quoi, quand, où et comment ? • (L) Quels sont les points critiques de la mise en œuvre ?
⑥ Contrôle	<ul style="list-style-type: none"> • (G) Comment se déroule la mise en œuvre par rapport à la planification de la mise en œuvre ? • (D) Dans quelle mesure les objectifs définis ont-ils été atteints ?

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

2.2. Technique 4oirier

a) Étapes de la technique du poirier dans le bon ordre	b) Application à l'exemple donné (en quelques courtes phrases à chaque fois)
1. Formuler le problème initial	→ Comment peut-on réduire les délais de traitement des réclamations des clients?
② Quelle es' l' inversion du problème ?	→ Comment prolonger les délais de traitement des réclamations des clients ?
③ Quelles sont les solutions pour le problème inverse ?	<p>= Faire le poirier</p> <p>Il existe ici différentes idées "créatives" - des solutions possibles ("poirier") au problème inverse :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comment les réclamations peuvent-elles être transmises / déléguées d'un service/d'une personne à un/e autre ? (le plus souvent possible) - Comment collecter les réclamations jusqu'à ce qu'il y ait d'autres réclamations similaires ou jusqu'à ce que le client redemande, le cas échéant ? - Les réclamations sont délibérément laissées en suspens (en espérant que quelqu'un s'en occupera un jour). - Le traitement des réclamations est reporté à la fin du mois / à une date indéterminée. ...
④ Quelles sont les contre-solutions ?	<p>Contre-solutions possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La réception de la réclamation est confirmée au client le jour même et un délai de traitement obligatoire est fixé. - En même temps, une personne responsable du traitement est désignée en interne (qui a connaissance du délai de traitement promis). - La vérification des délais est effectuée par une deuxième personne (principe des quatre yeux). - Le respect des délais de traitement par la personne responsable est consigné dans un monitoring et discuté lors de l'entretien avec le collaborateur (le cas échéant, cela a une incidence sur le salaire). - Un processus obligatoire de traitement des réclamations est établi avec des délais de traitement prédéfinis. ...

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

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

3.1 Matrice préférentielle « Objectifs du projet »

c) Rang	c) Nombre de mentions	a) Objectifs de projet (= critères en quelques mots)	b) Évaluations
		① Atmosphère agréable	
		② Postes de travail ergonomiques	
		③ Des outils numériques faciles à utiliser	
		④ Surfaces de travail pour le travail en commun	
		⑤ Des outils de travail modernes et performants	
		⑥ Espaces de rencontre avec animation	

a) les **6 objectifs du projet découlent du contexte** décrit et doivent être reportés dans la matrice dans la colonne a) (l'ordre choisi pour les critères ne joue aucun rôle, mais il ne faut pas inventer de nouveaux objectifs de projet)

b) l'évaluation des critères est effectuée par le/la candidat/e selon sa propre préférence ; **on ne juge que si les comparaisons par paires sont correctes**, c'est-à-dire si, par exemple, dans la dernière comparaison, les objectifs 1 et 6 ont été comparés entre eux (et donc si un seul de ces deux chiffres peut figurer dans le dernier losange).

c) dans la colonne "nombre", on vérifie si le **nombre d'évaluations a été correctement additionné** et si le total a été reporté dans la colonne dans la colonne "Rang", on vérifie si **l'ordre de classement des critères a été correctement établi sur la base du nombre de mentions** (des critères).

--> on peut ainsi vérifier dans l'ensemble si l'application de la matrice de préférences est correcte et donc comprise

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

3.2 Analyse de la valeur d'utilité « tables hautes »

Objectifs du projet	Poids	Mont-Noble		Quick		Joker		Xora	
		Points*	Évaluation	Points*	Évaluation	Points*	Évaluation	Points*	Évaluation
Charge utile de la table (en kg)	20	3	60	2	40	1	20		
Volume du moteur (en dB)	15	2	30	3	45	1	15		
Prix net (en CHF)	50	1	50	2	100	3	150		
Durée de la garantie (en années)	15	1	15	3	45	2	30		
Évaluation globale	100		155		230		215		
Classement des produits			3		1		2		nef

Tableau 1

calculé avec 1 - 3 points
jaune = évaluations
rouge = calculs

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

3.2 Analyse de la valeur d'utilité « tables hautes »

Objectifs du projet	Poids	Mont-Noble		Quick		Joker		Xora	
		Points*	Évaluation	Points*	Évaluation	Points*	Évaluation	Points*	Évaluation
Charge utile de la table (en kg)	20	4	80	2	40	1	20	3	60
Volume du moteur (en dB)	15	2	30	4	60	1	15	3	45
Prix net (en CHF)	50	1	50	2	100	3	150	4	200
Durée de la garantie (en années)	15	2	30	4	60	3	45	1	15
Évaluation globale	100		190		260		230		320
Classement des produits			3		1		2		nef

Tableau 2

calculé avec 1 - 4 points
jaune = évaluations
rouge = calculs

N° de candidat-e:

Nom / prénom:

-> le modèle "Xora" ne répond pas aux exigences du critère obligatoire (bois) et ne doit donc pas être évalué/calculé (voir tableau 1).
-> si le modèle "Xora" a quand même été évalué calculé, il en résulte un changement dans le nombre total de points (= erreur consécutive), mais pas dans l'ordre de priorité des modèles (voir tableau 2)