

**Examen professionnel pour les
agents technico-commerciaux
avec brevet fédéral**

**Berufsprüfung für Technische
Kaufleute mit eidg. Fachausweis**

Candidat-No. _____

Nom: _____

Prénom: _____

Examen 2018

Matière d'examen

Gestion, organization 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

Remarque:
veuillez noter que pour répondre aux questions, vous devez adopter différents rôles (par exemple, celui de chef de département, directeur d'entreprise, etc.).

1 Conduite

(30 points)

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 |
|--------------------------|
| |

| Traduction française |
|----------------------|
| |

1.1.2 Quelles sont les tâches d'un CEO?

(3 points)

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

| |
|--|
| |
| |
| |

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 SA:

| champ de compétence | aptitude spécifique |
|-------------------------------------|---------------------|
| Exigences technico-professionnelles | |
| | |
| | |
| Aptitudes de direction | |
| | |
| | |

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:

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

1.3.2 PREWA SA 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):

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

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:

| |
|--|
| |
| |
| |

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:

| |
|--|
| |
| |
| |

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 |
|--|---------------------------|
| 1. Définir des objectifs | |
| | |
| 2. Déléguer | |
| | |
| 3. Contrôler | |
| | |
| 4. Donner un retour d'information (feedback) | |
| | |
| 5. Informer | |
| | |
| 6. Favoriser le travail d'équipe | |
| | |

2 Organisation

(40 points)

(Gestion des projets, des pr
ocessus et de la qualité / organisation structurelle)

2.1 Organiser le steering committe (comité de pilotage)

(gestion de 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) |
|-------|---|---|
| | Conseil d'administration | |
| | Mandant | |
| | Chef de projet | |
| | Equipe de projet | |
| | Chefs de département | |
| | Préparateur | |
| | Commission du personnel (pour la caisse de pension) | |
| | Partenaires externes | |

2.1.2 Veuillez définir **quatre** objectifs pour cette première réunion.

Objectifs (quels résultats voulons-nous obtenir lors de cette réunion?) (2 points)

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

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

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

(2 points)

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

2.2 Esquisser un rapport de situation

(Gestion de projet)

(Total 6 points)

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

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

(3 points)

| |
|--|
| |
| |
| |

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)

| Éléments du rapport d'état du projet | Pertinent Important! | Pas pertinent Pas important |
|--|-------------------------|-----------------------------------|
| Un système de feux de signalisation pour les critères les plus importants (vert, jaune, rouge) | | |
| Le critère le plus important de l' étendue du projet est l'évolution du projet | | |
| Motivation de l'équipe | | |
| Qualité de la solution / application des prescriptions | | |
| Rumeurs concernant le projet | | |
| Les risques sont identifiés, évalués et traités dans le cadre du processus de gestion des risques | | |

2.3 Attribution du mandat externe d'analyse des processus

(Gestion des processus)

(Total 8 points)

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)

| Processus | Explication |
|-----------|-------------|
| | |
| | |

2.3.2 Veillez 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)

| Points de l'attribution du mandat | Explications |
|-----------------------------------|--------------|
| | |
| | |
| | |

2.4 Mettre en place une gestion de qualité

(Gestion de qualité)

(Total 8 points)

Gemäss Organigramm fehlt die Organisationseinheit "Qualitätsmanagement" (QM). In der Rolle als interner Berater sind Sie gefordert, der Geschäftsleitung die Ziele und die vier Hauptprozesse eines QMs vorzustellen.

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

(4 points)

| Objectifs |
|-----------|
| |
| |
| |
| |

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)

| Prozess | Zielsetzung |
|---------|-------------|
| | |
| | |
| | |
| | |

2.5 Evaluation de l'organisation hiérarchique
(Organisation structurelle)

(5 points)

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 et justifiez vos décisions.

| Unité organisationnelle | Explication |
|-------------------------|-------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

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 ».

| Questions de l'organigramme | Réponses |
|--|----------|
| A quel endroit de l'organigramme faut-il intégrer le responsable du QM? | |
| Pour quelle raison, l'assurance de la qualité dans la production apporte-t-elle le plus d'utilité? | |
| Quels secteurs de l'organisation doivent être couverts par le QM? | |
| Comment garanzissez-vous l'efficacité du QM au sein de l'entreprise? | |
| Sur quels contenus pertinents, le QM donne-t-il des indications? | |

3 Communication**(30 points)****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 SA | |
| Assortiment | |
| Fabrications spéciales | |
| Champs d'application des microbalances | |
| Champs d'application des ultramicrobalances | |
| Services complémentaires | |

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 SA.

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:**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? | |
| | |
| Quel est le montant approximatif du budget que vous allez solliciter pour la communication relative au salon Eurofair? Veuillez justifier votre réponse. | |
| | |
| PREWA SA souhaite participer à Asiafair en 2020. Quels moyens de communication mettez-vous déjà en œuvre aujourd'hui? | |
| | |
| Quelles synergies pourraient être exploitées du fait de la participation aux deux salons? Indiquez deux synergies envisageables. | |
| | |

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. | | |
| Internet peut être utilisé pour des recherches dans la mesure où celles-ci sont utiles à l'exécution du travail. | | |
| 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. | | |
| 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. | | |
| 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. | | |
| Le règlement constitue la base nécessaire pour adopter des mesures juridiques à l'encontre des collaborateurs qui se comportent de façon incorrecte. | | |

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 télé-phonique avec Monsieur Müller de l'entreprise-conseil IT Tech AG et vous avez tout de suite réali-sé 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 SA à Winterthur.

Veillez 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 SA 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.

