

Examens modulaires
SVF-ASFC

Édition
Printemps 2022

Communication
écrite
Tâches à résoudre

Durée de l'examen:
60 minutes

Moyens auxiliaires autorisés :
selon la convocation à l'examen

Annexe :
Pas d'annexe

_____ Veuillez remplir toutes les rubriques : _____

Nom: _____

Prénom: _____

Date de naissance: _____

Numéro de place: _____

_____ A remplir uniquement par les expert.e.s: _____

Points: _____

Note: _____

Signature de l'expert(e) 1: _____

Signature de l'expert(e) 2: _____

Situation de départ

Vous travaillez pour la banque UPS à Lausanne en tant que chef.fe d'équipe du «Facility Management-Services» (FM-S) ou, autrement dit, les services généraux. La banque UPS possède trois immeubles de bureaux à Lausanne, dans lesquels travaillent environ 1'000 collaborateurs. En tant que chef.fe d'équipe du FM-S, vous êtes subordonné.e au chef de département Facility Management (responsable FM), qui rapporte pour sa part directement au COO (Chief Operations Officer).

Vous avez sous votre responsabilité trois responsables d'objets qui s'occupent des trois bâtiments. Les responsables d'objets sont notamment chargés:

- du contrôle du nettoyage de base (le nettoyage de base est assuré par une société externe),
- du suivi et de la réception des réparations,
- de la maintenance technique simple,
- de l'évacuation en cas d'incident.

En outre, le responsable de la sécurité (R-Séc) ainsi qu'une autre collaboratrice vous sont attribués. La collaboratrice s'occupe des photocopieuses et des postes d'impression (en veillant, par exemple, à remplir les bacs de papier) ainsi que des machines à café dans les zones de bureaux (nettoyage, vidage des capsules et détartrage). Le responsable de la sécurité est chargé de veiller au respect des règles de sécurité. Il effectue également des contrôles réguliers (actuellement, par exemple, le respect du port du masque de protection).

Ces derniers mois, vous avez été très sollicité.e. Outre divers projets de transformation (introduction de nouveaux espaces de bureaux, réaménagement de la cantine d'entreprise), vous avez également été responsable de la mise en œuvre des mesures de protection sanitaires en raison la pandémie de Covid-19.

Tâche 1 : Note de dossier concernant Thomas K.

Le R-Séc vous demande une réunion en urgence. En effet, le collaborateur Thomas K. a de nouveau utilisé à plusieurs reprises le parking visiteurs pour son véhicule personnel, ce qui est interdit par le règlement intérieur. Il refuse par ailleurs de porter le masque de protection, bien que la direction le prescrive. Thomas a invoqué un certificat médical qu'il n'a cependant pas voulu présenter. La discussion s'est envenimée avec le R-Séc qu'il a traité de «sadique qui aime jouer les auxiliaires de police!». Lorsque le R-Séc a demandé à Thomas de porter au moins une visière de protection, la situation a complètement dégénéré et Thomas K. a quitté le lieu de travail. Si tel n'avait pas été le cas, le R-Séc aurait dû raccompagner Thomas K vers la sortie du bâtiment avec un agent de sécurité, conformément aux instructions reçues.

Vous prenez immédiatement contact avec le responsable FM, qui en informe le COO. Ce dernier vous répond: «Veuillez immédiatement rédiger une note de service, engager une procédure de licenciement, impliquer le département des ressources humaines et le service juridique». Vous demandez au R-Séc de rédiger une note. Il vous envoie le document ci-dessous.

Note de service du 15 février 2022**CONFIDENTIEL****Thomas K., chef d'équipe Ouverture de compte, Centre opérationnel UPS (Lausanne):****Refus de se conformer à l'obligation de porter un masque**

Le R-Séc du Centre opérationnel d'UPS Bank à Lausanne avait été chargé par le COO d'UPS d'interpeller les collaborateurs qui ne respectait pas le concept de protection sanitaire et de le faire respecter, ou de leur donner une visière de protection. Le 15 février 2022, j'ai rencontré Thomas K. sans masque devant la zone de bureaux. Il a refusé de porter un masque arraché la visière de protection des mains du R-Séc. Il a alors demandé au R-Séc s'il avait un plaisir sadique à toujours jouer les auxiliaires de police. Le R-Séc lui a expliqué une nouvelle fois que s'était une obligation que de respecter les règles et que Thomas K. devait donc au moins porter une visière. Lors de ses tentatives d'explication, le R-Séc a été interrompu à plusieurs reprises avec des remarques telles que «vous êtes un sadic» et «ce vous faites ne me concerne pas». Finalement, il a arraché la visière de protection des mains du R-Séc et la planter là.

Après cet incident, le R-Séc a immédiatement appelé le supérieur de Thomas K., le chef de secteur Christophe Chollet, puis s'est rendu sur place pour avoir un entretien personnel en tête-à-tête avec lui. Lors de cet entretien, le R-Séc a constaté que Thomas K. ne portait pas sa visière de protection faciale dans la zone des bureaux.

Le R-Séc a informé le chef de secteur qu'il avait reçu l'ordre du COO d'accompagner Thomas K. hors du bâtiment s'il ne portait pas sa visière de protection. Le chef de secteur a alors renvoyé Thomas K. chez lui.

Il n'y a donc pas eu d'expulsion sous escorte policière ni de nouvelle escalade.

Responsable de la sécurité (R-Séc) du Centre opérationnel UPS, Lausanne

Nom: _____

Comme le document est destiné à la fois au service juridique et au département des RH, vous souhaitez la meilleure impression possible. Examinez le document et indiquez 5 points d'amélioration concrets. Veillez à apporter des améliorations tant sur le plan linguistique que sur le plan du contenu. Pour ce faire, indiquez le numéro de ligne correspondante.

No.	Numéro de ligne	Amélioration / Critique
1		Amélioration du contenu / retour d'information :
2		Amélioration du contenu / retour d'information :
3		Amélioration du contenu / retour d'information :
4		Amélioration linguistique / retour d'information :
5		Amélioration linguistique / retour d'information :

Tâche 2 : Alerte incendie

Au Centre opérationnel de Lausanne, les collaborateurs ont la possibilité de retirer de l'argent ou d'effectuer des paiements à un Bancomat dans une salle (à laquelle des tiers peuvent également accéder). Vendredi dernier, un feu a été allumé avec du papier dans le local du Bancomat et, par ailleurs, le bouton d'alarme incendie a été actionné manuellement. Vous trouverez ci-joint le journal des événements de l'entreprise de sécurité externe, respectivement de la centrale d'alarme, qui se charge de la surveillance des objets.

Événement

Client	Banque UPS
--------	------------

Déclaration

Catégorie	Urgences / appel d'urgence (ligne rouge)
Date de déclaration	11.03.2022 20:15
Type d'événement	Alarme incendie
Sous-type d'événement	Bouton-poussoir manuel actionné
Site	Centre opérationnel, Lausanne
Objet	A23
Détail de l'objet	Rez-de-chaussée, salle de Bancomat, sous surveillance vidéo

Première annonce

Numéro de groupe	3649 HFM N520 Écluse
Les pompiers arrivent:	20:18 heures
Les pompiers repartent:	20:35 heures
Commandant des pompiers:	Louis Gavin
Véhicule:	VD 7312 / VD 1443

Mesures

Action de Daniel Peter, 11.03.2022 20:18
ZS 815/816 Polli Pierre
Patrouille informée/convoquée

Action de René Curti, 11.03.2022 20:18
Les pompiers ont été informés/convoqués
Les pompiers informent qu'ils interviennent toujours immédiatement en cas de bouton alarme manuel actionné

Action de René Curti, 11.03.2022 20:23
Tiers UPS Banque, Responsable de sécurité
Un message a été laissé sur sa Combox

Action de René Curti, 11.03.2022 20:24
La police a été appelée par les pompiers pour tentative d'incendie criminel

Action de René Curti, 11.03.2022 20:25
Tiers UPS Bank, alerte des collaborateurs UPS Bank via l'application «e-mergency»
Élément de texte : levée de l'alerte

Action de René Curti, 11.03.2022 20:45
Communication UPS Bank, Centre opérationnel de Lausanne; les dommages (nettoyage/réparation) s'élèvent à environ CHF 3'000

Action par René Curti, 12.03.2022 17:00
L'événement est clos

Nom: _____

Les pompiers pensent que l'incendie est d'origine criminelle. La police vous remet le formulaire «Plainte contre inconnu (incendie criminel)» et vous demande de rédiger les faits en 4-5 phrases environ. La police se chargera directement du reste des formalités.

Veillez à présenter les faits de manière compréhensible et correcte sur le plan linguistique.

Nom: _____

Tâche 3 : Affichage dans les vestiaires

Le Centre opérationnel d'UPS Bank à Lausanne dispose également d'un fitness. Les employés peuvent s'y changer, prendre une douche et faire de l'exercice. Deux salles de fitness sont à leur disposition, avec des appareils de musculation et d'endurance. Ces derniers temps, vous avez remarqué que de l'alcool était consommé dans les salles de sport et que cela sentait la fumée dans les vestiaires. De plus, vous constatez régulièrement des problèmes d'hygiène (par exemple, des hommes qui se rasent sous la douche sans les nettoyer). Vous voulez en conséquence afficher un avis dans les vestiaires. Le service Design de la banque UPS vous aidera à concevoir le graphisme de votre affichette. La graphiste vous demande de rédiger à la main, sur une feuille de papier, le texte que vous voulez faire paraître (format A4). Veillez à ce que les formulations soient adaptées aux destinataires et compréhensibles.

Nom: _____

Votre chef ne pense pas qu'une affiche soit une bonne solution. Il vous propose les alternatives ci-dessous. Expliquez pourquoi vous ne souhaitez pas choisir ces alternatives.

Proposition	Votre justification
Envoi d'e-mails à tous les employés	
Diffuser un message dans les News de l'intranet	
Envoyer une lettre au domicile de toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs	

Tâche 4 : WhatsApp agaçant

La direction générale d'UPS Bank a décidé que le Centre opérationnel traiterait en grande partie le courrier entrant de manière numérique. Le processus de courrier prévoit que le courrier entrant (tant interne qu'externe) soit numérisé (scanné) et transféré aux employés par e-mail ou mis à disposition via une plateforme numérique commune. Les courriers qui ne pourront pas être numérisés devront être récupérés par les employés dans une boîte aux lettres centralisée. Les employés recevront à cet effet une invitation à retirer leur courrier (par e-mail ou SMS).

Aujourd'hui, vous avez reçu le message WhatsApp suivant sur votre téléphone portable personnel.

Bonjour chef FM-S,
Je trouve que la solution courrier, c'est un peu de la «camelote». Aujourd'hui, j'ai trouvé une enveloppe de courrier interne devant la porte de mon bureau. Un employé de mon département a simplement déposé la lettre par terre devant la porte. Ce n'est pas comme ça qu'il faut faire – remettez-nous enfin l'ancienne solution postale au goût du jour.
Salutations amicales
Céline Ador,
directrice Département Investissements

Vous avez discuté de ce message avec votre supérieur hiérarchique aujourd'hui. Son assistante va rédiger une réponse pour vous. Cependant, elle vous demande de lui fournir des informations pertinentes sur ce qu'elle doit écrire exactement. Des mots-clés lui suffisent. Citez 6 informations essentielles et pratiques pour une réponse.

Nom: _____

No.	Proposition de texte (des mots-clés suffisent)
1	
2	
3	
4	
5	
6	

Tâche 5 : Entretien avec les collaborateurs

Vous avez fixé à la fin de la semaine prochaine les entretiens annuels pour 2021/2022 avec vos collaborateurs et collaboratrices (abrégé en CO). La banque UPS attache une grande importance à ce que des objectifs soient convenus pour 2022, et à ce qu'il leur soit donné un feed-back portant sur leurs performances et leur comportement en 2021.

Comme c'est la première fois que vous menez de tels entretiens avec vos CO, vous discutez préalablement du déroulement à suivre avec le responsable FM. Il vous remet à cet effet un déroulement-type d'un entretien.

Phase 1: Début de l'entretien

- Le/la CO est informé.e du déroulement approximatif de l'entretien

Phase 2: Planification 2022

- Qu'est-ce qui devrait être maintenu?
- Qu'est-ce qui devrait être amélioré?
- Quelles sont les tâches qui s'ajoutent et celles qui disparaissent?
- Fixer les objectifs au/à la CO.
- Comment le/la CO peut-il/elle évoluer?

Phase 3: Feedback 2021

- Qu'est-ce qui s'est bien passé du point de vue du/de la CO?
- Qu'est-ce qui aurait dû mieux se passer du point de vue du/de la CO?
- Dans quelle mesure le/la CO est-il/elle satisfait.e de lui-même/d'elle-même, de son environnement et de la situation?

Phase 4: Avenir

- Quels sont les souhaits du/de la CO pour l'avenir?
- Où se voit-il/elle dans x années ?
- Que souhaite-t-il/elle de son employeur ?
- Où l'employeur voit-il le/la CO à l'avenir ?

Phase 5: Conclusion de l'entretien

- Résumer les résultats de l'entretien
- Y a-t-il d'autres sujets que le/la CO souhaite aborder ?
- Se quitter sur une note positive

Nom: _____

Vous n'êtes pas totalement convaincu.e par la structure et le déroulement de l'entretien proposés. Citez 6 points concrets à améliorer (erreurs ou éléments manquants dans le déroulement de l'entretien).

No.	Potentiel d'amélioration
1	
2	
3	
4	
5	
6	

Fin de l'examen