

Nom:

EXAMEN PROFESSIONNEL D'AGENT ET D'AGENTE DE PROCESSUS POUR L'OBTENTION DU DIPLÔME FEDERAL

Examen exercice

Mini cas 1

Enoncée de l'exercice

Temps à disposition : 1.5 h.

Très chères candidates, très chers candidats,

Les exercices présentés et leurs contenus sont fictifs. Toute ressemblance avec les données, les produits et les résultats d'une entreprise ne serait que pure coïncidence. Au début de l'énoncée, vous trouverez la description de l'entreprise ainsi que les données nécessaires à cet exercice et, à la fin du document, la description des tâches.

En cas de données manquantes, des hypothèses aussi réalistes que possible doivent être faites et indiquées en tant que telles.

Vos solutions sont à reporter uniquement sur les feuilles VBM/AAM officielles mises à disposition et n'utilisez que le recto. Numérotez les pages et veuillez remettre TOUTES les feuilles.

La solution doit être lisible et compréhensible.

Si des solutions intermédiaires correspondent à une description de tâches, vous devez vous y référer dans les feuilles de solution.

L'exercice comprend un total de 84 points. Les experts et expertes attribuent 15 points supplémentaires aux critères suivants: qualité de la solution, raisonnement et action en réseau, traçabilité, présentation, définition des priorités, approche structurée, pensée et action entrepreneuriales.

Nous vous souhaitons plein succès dans la résolution de l'examen

La commission des examens AAM

Sommaire

Mini cas 1: Initialiser le changement de produit	2
Mini cas 2: Nouveaux produits en considérant les pensées écologiques	3
Mini cas 3: Processus d'amélioration de la qualité	4
Mini cas 4: la sécurité au travail	5
Mini cas 5: conception du lieu de travail	6

Mini cas 1: Initialiser le changement de produit

Situation initiale

Votre entreprise produit des accessoires de barbecue. Cela comprend également une cheminée d'allumage constituée d'un tube en tôle avec une poignée sur le côté. Avec cela, une petite portion de charbon de bois peut être chauffée à l'aide de copeaux de bois fins rendus facilement incandescents à l'aide de pâte combustible ou d'aides à l'allumage similaires. Le charbon de bois incandescent est ensuite versé dans la chambre de combustion du gril et sert de base à une véritable braise avec beaucoup de charbon.



Le produit est populaire et se vend très bien.

Cependant, les clients ont constaté que, malgré une manipulation appropriée, vous pouvez vous brûler les mains. La chaleur rayonnante atteint la main lorsque la cheminée d'allumage est correctement tenu par la poignée pour verser les braises.

Un rappel du produit est imminent.

La tâche

12 points

Initialiser une modification du produit avec les faits et les étapes les plus importants.

Mini cas 2 : Nouveaux produits en considérant les pensées écologiques

Situation initiale

Avec le distributeur d'eau, votre entreprise a atteint une bonne position sur le marché en Suisse et en Europe centrale en plaçant 2 000 appareils. Le distributeur d'eau prépare l'eau du robinet sur simple pression d'un bouton. Le distributeur a un contrôle de température intégré pour l'eau. De plus, du CO2 peut être ajouté à l'eau du robinet. Vous utilisez des gobelets en plastique que vous vendez au client en tant que service.



Dans le cadre de la réorientation écologique de votre entreprise, la direction s'attend à ce que le plastique des gobelets soit supprimé. La nouvelle matière première doit répondre aux exigences écologiques d'aujourd'hui et ne doit pas affecter le goût de l'eau du robinet traitée. Les gobelets doivent être disponibles en deux tailles (200 ml et 300 ml) et ne doivent pas dépasser 90 mm. Une réserve d'environ 4500 gobelet doit être prévu dans l'appareil.

La tâche

12 points

Afin que le service des achats puisse rechercher des fournisseurs et obtenir des offres pour les nouveaux gobelets, il a besoin de données tangibles de votre part.

Créer un cahier des charges structuré.

Mini cas 3 : Processus d'amélioration de la qualité

Situation initiale

Vous travaillez pour une PME qui fabrique des bancs et des tables fixes et qui les vend dans toute la Suisse.

La base des bancs ainsi que les tables sont constituées d'un cadre en acier, qui est pourvu d'un revêtement en poudre gris. Selon les désirs des clients, la PME propose toutes les couleurs courantes de ce revêtement. Toutes les étapes de travail sont traitées en interne, seul le revêtement en poudre est réalisé avec un partenaire externe.

La table et le siège sont fabriqués dans le même type de bois et proviennent de la menuiserie d'à côté. Les panneaux de bois sont sciés, poncés et percés en interne. Avant l'assemblage final, l'attachement n du panneau en bois à la structure en acier est effectuée en scellant les panneaux en bois avec un vernis transparent.

La société reçoit de plus en plus de plaintes de clients ces derniers temps. Entre autres, les acheteurs se plaignent des points suivants :

- Mauvaise stabilité
- Rupture par fatigue du panneau en bois
- Déformation de la structure en acier
- Résistance aux intempéries insuffisante
- La surface en bois nécessite beaucoup d'entretien

La tâche

12 points

Décrivez le processus de réclamation client jusqu'à la demande de correction.

Quelles mesures internes immédiates prenez-vous pour que les défauts de qualité ne soient plus remarqués par les clients.

Mini cas 4: la sécurité au travail

Situation initiale

Beton Element SA est une entreprise spécialisée dans les éléments préfabriqués en béton pour la construction de garages.

En tant que gestionnaire de processus pour l'ensemble de la chaîne de valeur, vous êtes responsable des domaines de l'approvisionnement, de la production, de la logistique et du montage (chez le client). Beton Element SA est reconnu dans le secteur de la construction de garages sur le marché suisse.

Les dimensions maximales pour un élément sont de 0,5 m x 2,0 m x 0,15 m (poids : 450 kg)

Les éléments sont fabriqués en production et temporairement stockés par la logistique jusqu'à leur assemblage final chez le client.

La dernière étude du département RH a révélé des chiffres inquiétants :

	Accidents professionnels [2019]			Perte opérationnelle [2019]
	Blessures légères	Blessures moyennes	Blessures sévères	
Production	5	4	0	136 heures
Logistique	8	1	1	268 heures
Montage	10	2	2	488 heures

Causes des blessures graves :

- Mauvais ordre dans la logistique (risque de trébucher)
- Chutes lors du montage

La tâche

12 points

La direction vous a demandé de réduire à zéro le nombre de blessés graves et vous a demandé de créer une directive de sécurité.

Editer cette consigne.

Mini cas 5: conception du lieu de travail

Situation initiale

Vous êtes responsable de la ligne chez "Chaises confortables SA". Vous contrôlez et surveillez le processus de production de la nouvelle ligne de sièges de bureau.

L'assemblage au rez-de-chaussée est basé sur la production en flux selon le principe de la cellule de travail autonome et comprend cinq postes de travail.

Station	Etape du processus
1	Visser les parties du cadre de la chaise
2	Fixer les roues en plastique sur le cadre
3	Visser l'assise et les accoudoirs
4	Assemblage final du cadre et du dossier de la chaise
5	Inspection fonctionnelle et finale

Tous les travaux sont conçus pour pouvoir être exécutés debout. La zone de travail effective par place est d'environ 1,5 m x 2,0 m.

Il a été demandé au directeur général de "Chaises confortables SA" s'il pouvait occuper un employé handicapé (utilisateur de fauteuil roulant) à réintégrer le monde du travail. Le directeur général est arrivé à la conclusion que l'emploi est possible, mais quelques ajustements doivent être apportés à aux place de travail du montage et à son environnement.

La tâche

12 points

Quels critères complets devez-vous prendre en compte pour créer des places de travail et leur environnement accessibles aux fauteuils roulants ?

Planifiez la mise en place de votre catalogue de mesures.