

**Exemples de questions posées lors du Test d'aptitude
standardisé pour les services généraux**

Veillez trouver ci-après des exemples de questions posées lors du Test d'aptitude standardisé pour les services généraux. Ils vous donneront une idée de ce à quoi vous attendre. Les questions posées le jour du Test pourront être plus ou moins difficiles.

Partie I: Raisonnement verbal

1.

Fiona a reçu un courriel concernant l'outil de gestion des ressources humaines de son organisation.

Lire l'extrait du courriel ci-dessous et choisir la meilleure réponse.

Chers collègues,

Nous rencontrons actuellement des problèmes techniques concernant le traitement des demandes de congé ou de modification du régime d'assurance maladie présentées par les membres du personnel sur la plateforme HRMT (l'outil de gestion des ressources humaines de l'organisation). Nous avons été informés qu'un certain nombre de demandes soumises récemment n'avaient pas été traitées correctement. Malheureusement, certains membres du personnel ont reçu un courriel confirmant que leur demande avait été enregistrée avec succès alors que cela n'était pas le cas. Nous étudions le problème et espérons qu'il sera réglé d'ici la fin de la semaine.

Afin de déterminer l'étendue du problème, nous demandons aux membres du personnel qui ont récemment présenté une demande de ce type de nous en informer. En attendant que les problèmes techniques soient réglés, les membres du personnel qui souhaitent présenter une nouvelle demande de congé ou apporter des modifications à leur régime d'assurance maladie sont priés de bien vouloir en parler à leur supérieur(e) hiérarchique.

Cordialement,

Le Groupe des services aux clients

clientservices@lio.com

Fiona a demandé récemment une modification de son régime d'assurance maladie. Que devrait-elle faire ?

Select one:

Vérifier si elle a reçu un courriel de confirmation.

Envoyer un courriel à clientservices@lio.com.

Parler à son (sa) supérieur(e) hiérarchique.

Présenter à nouveau sa demande sur la plateforme HRMT.

2.

Lea el pasaje siguiente y responda a la pregunta.

La organización ha lanzado recientemente una aplicación para compartir documentos llamada Docushare. Yuri recibe el siguiente correo electrónico:

Estimado/a colega:

Estamos entusiasmados con el reciente lanzamiento de Docushare. Describiremos a continuación algunas de sus principales características. Al utilizar Docushare, una de las principales mejoras logradas consiste en que varias personas pueden trabajar en el mismo documento al mismo tiempo. Otras funciones son el almacenamiento automático de documentos, comentarios y discusiones, la posibilidad de hacer comentarios directos y una aplicación de mensajería en equipo con fines de comunicación. Y lo que es más importante, Docushare permite mantener todos los documentos a nivel interno, lo que protege los datos de la organización. Docushare también cuenta con una impresionante función de búsqueda.

Un colega le pregunta a Yuri cuáles son las ventajas de Docushare.

Según el correo electrónico, ¿cuál es la principal ventaja de Docushare?

Seleccione una respuesta:

Select one:

Varias personas pueden trabajar simultáneamente en los documentos.

Se puede acceder más fácilmente a los documentos.

Los documentos de la organización se almacenan de forma más segura.

Los documentos se pueden encontrar rápidamente a través de la función de búsqueda.

Partie II : Raisonnement numérique

Votre chef vous a demandé de lui donner des informations sur les frais de voyage dans l'organisation.

Frais de voyage par mois	Mois	Département A	Département B	Département C
	Janvier	7 320 \$	5 124 \$	6 168 \$
	Février	9 542 \$	5 462 \$	4 654 \$
	Mars	6 437 \$	4 392 \$	11 943 \$
	Avril	2 545 \$	1 579 \$	6 437 \$
	Mai	8 428 \$	2 545 \$	1 542 \$

On trouve indiqués dans le tableau ci-dessus les frais de voyage pour trois Départements des mois de janvier à mai.

1. Pendant quel mois le montant des frais de voyage a-t-il été le plus élevé dans le Département A?

- a. Janvier
- b. Février
- c. Mars
- d. Avril

2. Pendant quel mois les frais de voyage ont-ils été en moyenne les plus élevés dans les trois Départements?

- a. Janvier
- b. Février
- c. Mars
- d. Avril

3. De quel montant les frais de voyage ont-ils augmenté entre janvier et février dans le Département B?

- a. 338 dollars
- b. 467 dollars
- c. 1 044 dollars
- d. 1 511 dollars

4. À quel pourcentage du total correspondent les frais de voyage attribuables au Département C pour le mois de janvier?

- a. 25 %
- b. 33 %
- c. 50 %
- d. 61 %

Réponses :

1. La bonne réponse est *b. Février*. C'est pendant ce mois que le montant des frais de voyage a été le plus élevé dans le Département A (9 542 dollars).

2. La bonne réponse est *c. Mars*. La moyenne est la somme des frais de voyage dans chaque Département divisée par 3 (le nombre de Départements). Si l'on fait ce calcul pour chaque mois, c'est au mois de mars que les frais de voyage ont été en moyenne les plus élevés (soit une moyenne de 7 591 dollars).

3. La bonne réponse est *a. 338 dollars*. Le Département B a dépensé 5 462 dollars en février et 5 124 dollars en janvier. La différence (5 462 \$ - 5 124 \$) correspond à une augmentation d'un montant de 338 dollars.

4. La bonne réponse est *b. 33 %*. Pour arriver à ce pourcentage, il fallait diviser 6 168 dollars par le montant total dépensé par tous les Départements (7 320 \$ + 5 124 \$ + 6 168 \$) puis multiplier le résultat par 100.

Partie III : Jugement situationnel

1A. John travaille pour une grande organisation internationale. Son chef, Wen, lui demande de rédiger un important rapport qui doit être publié sur Internet deux heures plus tard. John est en train de mettre la dernière main au rapport lorsque Lim, une collègue, lui demande de l'aide pour une tâche non urgente qui doit être menée à bien sous deux semaines. John sait qu'il ne pourra pas réussir à finir le rapport avant le délai prévu s'il aide Lim.

Que devrait faire John?

Quelle est la **MEILLEURE** réponse?

- a. Dire à Lim qu'il ne sera pas en mesure de l'aider.
- b. Dire à Lim qu'il pourra l'aider une fois qu'il aura fini ce qu'il est en train de faire.
- c. Dire à Lim de demander à son chef ce qu'il devrait faire.
- d. Accepter d'aider Lim avant de se remettre à la tâche et de finir son rapport.

1B. John travaille pour une grande organisation internationale. Son chef, Wen, lui demande de rédiger un important rapport qui doit être publié sur Internet deux heures plus tard. John est en train de mettre la dernière main au rapport lorsque Lim, une collègue, lui demande de l'aide pour une tâche non urgente qui doit être menée à bien sous deux semaines. John sait qu'il ne pourra pas réussir à finir le rapport avant le délai prévu s'il aide Lim.

Que devrait faire John?

Quelle est la **PIRE** réponse?

- a. Dire à Lim qu'il ne sera pas en mesure de l'aider.
- b. Dire à Lim qu'il pourra l'aider une fois qu'il aura fini ce qu'il est en train de faire.
- c. Dire à Lim de demander à son chef ce qu'il devrait faire.
- d. Accepter d'aider Lim avant de se remettre à la tâche et de finir son rapport.

2A. Armina travaille dans une grande organisation internationale. Elle a préparé un exposé que Tom, son chef, lui a demandé trois semaines auparavant. Tom doit présenter cet exposé à de hauts responsables. Deux jours avant la date à laquelle elle doit normalement remettre l'exposé, Armina se rend compte qu'elle a fait des erreurs dans certaines parties qui lui prendront environ quatre jours à corriger. Ces erreurs ont trait à des calculs de données importantes pour informer les décisions prises par le Département en matière de planification budgétaire. Armina sait aussi que Kim, une collègue, pourrait l'aider à corriger les erreurs avant le délai fixé.

Que devrait faire Armina?

Quelle est la **MEILLEURE** réponse?

- a. Envoyer l'exposé à Tom sans corriger les erreurs qu'il comporte.
- b. Demander à Kim de l'aider pour que les erreurs soient corrigées à temps avant la présentation de l'exposé.
- c. Dire à Tom que parce qu'il y a des erreurs, l'exposé ne pourra pas être complet.
- d. Prévenir Tom qu'à cause des erreurs, elle ne sera pas en mesure de rendre l'exposé dans les délais.

2B. Armina travaille dans une grande organisation internationale. Elle a préparé un exposé que Tom, son chef, lui a demandé trois semaines auparavant. Tom doit présenter cet exposé à de hauts responsables. Deux jours avant la date à laquelle elle doit normalement remettre l'exposé, Armina se rend compte qu'elle a fait des erreurs dans certaines parties qui lui prendront environ quatre jours à corriger. Ces erreurs ont trait à des calculs de données importantes pour informer les décisions prises par le Département en matière de planification budgétaire. Armina sait aussi que Kim, une collègue, pourrait l'aider à corriger les erreurs avant le délai fixé.

Que devrait faire Armina?

Quelle est la **PIRE** réponse?

- a. Envoyer l'exposé à Tom sans corriger les erreurs qu'il comporte.
- b. Demander à Kim de l'aider pour que les erreurs soient corrigées à temps avant la présentation de l'exposé.
- c. Dire à Tom que parce qu'il y a des erreurs, l'exposé ne pourra pas être complet.
- d. Prévenir Tom qu'à cause des erreurs, elle ne sera pas en mesure de rendre l'exposé dans les délais.

Réponses :

1A. La réponse est *b. Dire à Lim qu'il pourra l'aider une fois qu'il aura fini ce qu'il est en train de faire.* Ainsi, John pourra finir le rapport, puisque son chef lui a dit que c'était une priorité, tout en faisant preuve d'esprit d'équipe en aidant sa collègue une fois le rapport fini.

1B. La réponse est *d'accepter d'aider Lim avant de se remettre à la tâche et de finir son rapport.* C'est la pire des réponses puisque John ne serait pas en mesure de finir le rapport dans les délais fixés par son chef.

2A. La réponse est *b. Demander à Kim de l'aider pour que les erreurs soient corrigées à temps avant la présentation de l'exposé.* Armina pourra ainsi corriger les erreurs et achever le rapport dans les délais impartis.

2B. La réponse est *a. Envoyer l'exposé à Tom sans corriger les erreurs qu'il comporte.* C'est la pire des réponses puisqu'en ne prévenant pas son chef des erreurs et en ne faisant rien pour les corriger, Armina manque de professionnalisme et de sens des responsabilités.