

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

Voici quatre courriels informant les membres du personnel de questions ayant trait à la gestion des bâtiments. Pour les questions 1 à 4, choisissez la meilleure réponse (A, B, C ou D).

Courriel A - Mai

Des travaux de voirie essentiels doivent être effectués à proximité de l'entrée du bâtiment principal qui se trouve sur la Rue de l'Ouest, à partir du jeudi 18 mai à 8 heures, pendant 8 à 10 jours. Comme annoncé dans le bulletin d'information du mois d'avril, l'arrêt d'autobus qui se trouve Rue de l'Ouest ne sera pas desservi pendant cette période. Une fois achevé, le nouvel abribus permettra aux usagers de se protéger contre les intempéries et de s'asseoir confortablement. Les membres du personnel qui arrivent au bureau à pied pourront continuer d'emprunter l'entrée de la Rue de l'Ouest mais ceux qui se déplacent en véhicule motorisé devront utiliser les entrées de la Rue du Nord ou de la Rue du Sud.

Comme les travaux de voirie auront lieu pendant les heures de bureau, les fenêtres donnant sur la façade ouest du bâtiment principal devront rester fermées pour que tous ceux qui travaillent dans l'immeuble ne soient pas dérangés par le bruit.

Courriel B - Juin

En raison des inondations récentes, les travaux de voirie Rue de l'Ouest ont été indéfiniment suspendus. Veuillez noter que par conséquent, l'accès des véhicules motorisés au bâtiment principal continuera de se faire à partir de la Rue du Nord et de la Rue de Sud jusqu'à nouvel ordre. Dès que les travaux de voirie reprendront, le personnel en sera informé. Le nouvel abribus sur la Rue de l'Ouest a été achevé dans les temps et le service d'autobus vers et depuis le centre-ville est pleinement opérationnel.

Dans le bulletin d'information du mois dernier, il était demandé aux membres du personnel de veiller à ce que les fenêtres des bureaux donnant sur la rue où avaient lieu les travaux de voirie restent fermées. Toutefois, compte tenu de la récente vague de chaleur, le personnel ne doit désormais laisser les fenêtres fermées que lorsque les bureaux ne sont pas occupés.

Courriel C – Juillet

Comme les travaux de voirie sur la Rue de l'Ouest ne sont toujours pas terminés, les automobilistes ne pourront toujours pas accéder au parking souterrain depuis la Rue de l'Ouest. Les membres du personnel qui se rendent au bureau en automobile noteront qu'à partir du 12 juillet, l'entrée du bâtiment principal sur la Rue du Nord sera condamnée en raison de travaux de réparation essentiels qui dureront au moins deux semaines. Tous les particuliers devront avoir sorti leurs véhicules motorisés du parking souterrain le jeudi 11 juillet à 22 heures au plus tard.

Par suite des fortes pluies qui ont eu lieu récemment, le mobilier et le matériel de plusieurs bureaux ont été endommagés. Il est donc désormais demandé aux membres du personnel de s'assurer que toutes les fenêtres sont fermées lorsque les bureaux ne sont pas occupés, en particulier en fin de journée.

Courriel D – Août

Les travaux de voirie sur la Rue de l'Ouest ont été finalement achevés il y a quelques jours et les automobilistes peuvent de nouveau avoir accès au parking souterrain depuis la Rue de l'Ouest. Les 11 et 12 août, les entrées de la Rue du Nord et de la Rue de l'Ouest seront entièrement fermées à la circulation, sauf pour les automobiles des délégués participant à la Conférence mondiale sur la crise. Ces jours-là, l'entrée et la sortie des véhicules du personnel se feront par l'entrée de la Rue du Sud, et seulement entre 6 heures et 19 heures. Veuillez noter que la passerelle entre le bâtiment des conférences et la cafétéria sera fermée, mais que la cafétéria elle-même sera ouverte. Comme la file d'attente à la cafétéria sera sans doute beaucoup plus longue qu'à l'accoutumée, il est rappelé aux membres du personnel qu'ils ont la possibilité de passer une commande en ligne entre 11 heures et 15 heures.

Pour éviter tout accident, il a été décidé d'équiper les fenêtres des bureaux pour qu'elles ne puissent être qu'entrouvertes. Il est conseillé aux membres du personnel qui jugeraient que cette mesure ne permet pas une aération suffisante de demander par courriel au gestionnaire de l'immeuble un ventilateur de table.

1. Quel est le courriel dans lequel il est rappelé aux membres du personnel que les transports seront perturbés?

- a. Courriel A – Mai
- b. Courriel B – Juin
- c. Courriel C – Juillet
- d. Courriel D – Août

2. Quel est le courriel informant les membres du personnel de retards imprévus?

- a. Courriel A – Mai
- b. Courriel B – Juin
- c. Courriel C – Juillet
- d. Courriel D – Août

3. Quel est le courriel annonçant que l'accès à différentes parties du bâtiment sera limité?

- a. Courriel A - Mai
- b. Courriel B – Juin
- c. Courriel C – Juillet
- d. Courriel D – Août

4. Quel est le courriel annonçant un délai précis?

- a. Courriel A - Mai
- b. Courriel B – Juin
- c. Courriel C – Juillet
- d. Courriel D – Août

Réponse :

1. La bonne réponse est *Courriel A – Mai*. Dans ce courriel, il est dit que « comme annoncé dans le bulletin d'information du mois d'avril, l'arrêt d'autobus qui se trouve Rue de l'Ouest ne sera pas desservi pendant cette période ». Il s'agit donc d'un rappel concernant la perturbation future des services d'autobus à cet arrêt.

2. La bonne réponse est *Courriel B – Juin*. Dans ce courriel, il est indiqué qu'« en raison des inondations récentes, les travaux de voirie sur la Rue de l'Ouest ont été indéfiniment suspendus ». Les inondations sont à l'origine d'un retard inattendu ou imprévu dans les travaux de voirie.

3. La bonne réponse est *Courriel D – Août*. Dans ce courriel, il est indiqué que « la passerelle entre le bâtiment des conférences et la cafétéria sera fermée ».

4. La bonne réponse est *Courriel C – Juillet*. Dans ce courriel, il est indiqué que « Tous les particuliers devront avoir sorti leurs véhicules motorisés du parking souterrain le jeudi 11 juillet à 22 heures au plus tard ».

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.