

DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR (DGES)

DIRECTION DE L'ORIENTATION ET DES EXAMENS (DOREX)

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR / SESSION 2012**FILIERE TERTIAIRE : RESSOURCES HUMAINES ET COMMUNICATION****EPREUVE : ENQUETE DE SATISFACTION**

Durée de l'épreuve : 3 Heures



Coefficient de l'épreuve : 3

Le sujet comprend 2 pages de textes numérotées de 1/2 à 2/2.

Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession de toutes les pages.

L'usage d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome sans imprimante et sans moyen de transmission à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire est autorisé.

La société Ivoirienne de Construction Métallique (SICM) a été créée par Monsieur SORO Alphonse. Cette société a connu un développement rapide et constant durant les deux décennies qui ont suivies sa création en 1973.

Son fondateur dirigeait cette entreprise de main de fer. Il prenait seul les décisions, les employés exécutaient.

La seule faveur qui leur était accordée était qu'il pouvait à leur départ à la retraite faire embaucher un de leur descendant. Cette perspective suffisait à calmer et dissuader tout dérapage social.

Au décès de SORO Alphonse, son fils Marc Christian lui succéda et décida de ne rien changer à la politique managériale de l'entreprise.

Les nouvelles générations acceptaient mal le mode de leadership. Résultat : la productivité baissait, le nombre de produits défectueux était en hausse.

L'entreprise qui ne connaissait pas le phénomène de départ avant la retraite faisait face à un taux de démission sans précédent.

SORO Marc Christian comprit qu'il était temps de stopper l'hémorragie. Le mode management sera plus participatif. Mais quelles étaient les attentes des employés ?

De toutes ces attentes, quelles étaient les plus partagées ?

Autant de questions qui emmenèrent Marc Christian à faire parvenir au cabinet dont vous faites partie une demande d'étude.

TRAVAIL A FAIRE 1 :

- 1- Après avoir défini « une demande d'étude », proposez nous le contenu de la demande d'étude faite par Marc Christian en vous référant au texte.
- 2- Rédigez la réponse à cette demande.

Voici le tableau d'évolution des démissions pour ces quatre dernières années

Années	2008	2009	2010	2011
Nombre de départ	10	20	15	30

TRAVAIL A FAIRE 2 :

- 1- Si rien n'est fait quel sera le nombre probable de départ pour cette année par la méthode des moindres carrés
- 2- Représentez graphiquement l'équation de droite et montrez la prévision.

M. SORO Marc Christian aimerait créer un cadre permanent de concertation dans l'entreprise. Aussi compte-t-il interroger à intervalle régulier tous les représentants du personnel en vue d'anticiper les crises éventuelles.

La première enquête auprès de ceux-ci a donné les résultats suivants :

	ENQUETES														
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15
Climat social	2	1	-2	-1	2	-2	-1	1	1	2	-2	-2	1	1	-1
rémunération	-1	2	-2	2	2	1	1	1	2	-1	-2	1	1	2	-1
politique de promotion	-1	1	-1	-1	2	1	-1	1	2	2	2	2	1	2	-1

L'échelle de notation était la suivante .

- Très satisfaisant (2)
- Satisfaisant (1)
- Sans avis (0)
- Insatisfaisant (-1)
- Pas du tout satisfaisant (-2)

Fomesoutra.com
ça soutra !
 Docs à portée de main

TRAVAIL A FAIRE 3 :

- 1- Comment appelle-t-on l'enquête que veut mettre en place SORO Marc Christian ? Définissez-la.
- 2- Après avoir nommé le type de question posé, traitez puis interprétez les résultats de l'étude.
