

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR / SESSION 2022

FILIERE TERTIAIRE : RESSOURCES HUMAINES ET COMMUNICATION

EPREUVE : **DEVELEPPMENT DES RESSOURCES HUMAINES**

Durée de l'épreuve : 3 Heures

Coefficient de l'épreuve : 5

*Ce sujet comporte 3 dossiers sur 4 pages numérotées de 1/4 à 4/4**Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages 1/4 à 4/4**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 document, est autorisé.***CAS DJOUABLIN-SA****DOSSIER 1 : MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES**

Mme ZARAH, titulaire d'une licence en gestion (BAC +3), raconte ses rapports avec son supérieur hiérarchique.

Nous sommes un bureau de représentation, et sommes gérés par le siège. Le climat de travail est très tendu et comme piste d'amélioration du travail j'ai choisi de travailler et de ne pas me plaindre, j'évite de répondre à certains mails pour éviter un jeu de Ping – pong. Le climat de travail a toujours été tendu entre moi et mon supérieur ADAMA. Pour mon cas plus précisément, mon chef traite tout le monde de la même façon, il peut répéter un ordre plus de dix fois, si c'est un document qu'il attend de moi, il peut faire plus de trois tours dans mon bureau, vérifiant si je travaille dessus, il me stresse et le seul fait de voir qu'il n'a pas confiance en moi me démotive. Je sais que je suis bon parce que plus d'une fois, après production d'un document, il se l'approprie et signe tout seul, sans faire mention de ceux qui ont contribué à son élaboration.

Si seulement mon chef pouvait me traiter comme un subalterne de type à la fois motivé et compétant, il gagnerait beaucoup, parce que je donnerai encore plus que je ne donne et au finish ce serai lui le gagnant. Mon chef, ce qui l'intéresse c'est le résultat, que tu sois malade ou empêché ça importe peu, tout ce qu'il veut c'est le « LIVRABLE » à tel point qu'on lui a collé ce sobriquet. De toutes manières, quand on travaille avec des humains, on ne peut pas les gérer comme s'il s'agissait des machines. Nous travaillons avec nos soucis, nos joies et nos peines.

Un jour mon fils est tombé malade la nuit, le matin je l'ai emmené à l'hôpital et j'ai pu regagner le bureau que vers Midi. Alors que je l'avais déjà informé au téléphone, à mon arrivée, je suis passée dans son bureau lui dire bonjour et directement il me passe le parapheur et le boulot recommence, pas même une question sur la santé de mon fils, ce qui s'était passé le soir, ... rien du tout.

J'ai pris le parapheur mais avec un cœur brisé. Comme si cela ne suffisait pas, j'ai trouvé sur ma table une lettre d'avertissement me signifiant que la maladie de mon fils ne me donnait pas droit à des jours d'absence, mon fils n'était pas agent de DJOUABLIN-SA et que prochainement ce serait passible de sanction. Tout ça parce qu'on était sur un « deadline » d'un rapport à livrer. Mais je n'avais pas programmé la maladie de mon fils. J'ai été ce jour découragée et dégoûtée de mon travail que j'aimais pourtant. Je me suis posée la question de savoir si je vivais pour travailler ou que je travaillais pour mieux vivre ??? Dans ce cas précis, il aurait pu me poser des questions sur la santé de mon fils, m'encourager et me reconforter, ... ça aurait pris juste trois à cinq minutes, et je me serai remise au boulot à cœur ouvert.

TRAVAIL A FAIRE 1 :

1- Identifiez les différents problèmes de management des organisations, en général, et de management des ressources humaines, en particulier, dans la situation présentée par Mme ZARAH

2- En votre qualité de communicateur et de gestionnaire des ressources humaines, comment peut-on résoudre ces problèmes ?

DOSSIER 2 : COMMUNICATION ET RELATIONS SOCIALES

Malgré les bonnes intentions des dirigeants de DJOUABLIN-SA, non seulement de préserver le climat social en évitant tout recours au licenciement mais aussi et surtout de redynamiser la politique de promotion au sein de l'entreprise, l'on est surpris par la démarche de la direction générale quant au recrutement d'un assistant commercial.

En effet, dans le cadre du développement de l'entreprise DJOUABLIN-SA, un poste d'assistant commercial vient d'être créé avec deux modes d'accès :

- mode 1 : Promotion d'un commercial très expérimenté
- mode 2 : Recrutement externe d'un titulaire de BAC +3 (une licence en gestion).

Et contre toute attente, la direction générale opte pour le deuxième mode d'accès au poste c'est-à-dire le recrutement externe. Pour elle, cette décision se justifie

car le commercial le plus expérimenté qui pourrait bénéficier d'une promotion quitterait l'entreprise pour faire valoir ses droits à la retraite dans trois (03) mois. Face à cela, lors de la réunion de direction hebdomadaire du Lundi, la situation est tendue à DJOUABLIN-SA. Les délégués du personnel se préparent pour la rencontre de dix heures (10 H) avec l'ensemble des salariés.

Deux groupes de salariés sont perceptibles :

- **Le groupe A** : les va-t'en guerre et les plus nombreux. Ils estiment que cette situation est inacceptable car pour eux, la décision de la direction générale est un véritable frein à la mise en œuvre du plan de carrière en vigueur dans l'entreprise depuis quelques années.
- **Le groupe B** : les modérés et les moins nombreux. Ils estiment qu'il faut rencontrer la direction générale en vue de comprendre les motifs de cette décision impopulaire.

La réunion des délégués du personnel, des délégués syndicaux et l'ensemble des salariés de 10 H ne durera que 15 minutes. Le verdict populaire prend le dessus. Les délégués déposent juste après la réunion, à la direction générale un préavis de grève. La direction générale à travers un courrier saisit l'inspecteur du travail

TRAVAIL À FAIRE 2 :

- 1- *Quelles sont les missions de l'inspecteur du travail ?*
- 2- *Après avoir défini et caractérisé les types de conflits suivants : conflit d'intérêt, conflit d'objectif, conflit affectif et conflit de compétence, précisez la nature du conflit qui oppose les instances représentatives du personnel et la direction générale de DJOUABLIN-SA.*
- 3- *Quelle sera la démarche de l'inspecteur du travail dans la résolution de ce conflit ?*
- 4- *Quel type de communication faut-il adopter pour faire face à la situation de DJOUABLIN-SA.*

DOSSIER 3 : FORMATION EN COMMUNICATION INTERNE

L'entreprise DJOUABLIN-SA souhaite développer un programme de formation destiné à accroître les compétences de ses salariés. Pour ce faire, elle a initié avec l'aide d'un cabinet de formation un séminaire intitulé : **la communication interne.**

- Bénéficiaires : 8 Agents

- Durée de la formation : 5 jours. Elle commence à 8 h et prend fin à 12 h

Le montant annuel alloué à la formation professionnelle continue est de 10 505 682 Frs. Le budget de la formation est composé d'éléments suivants :

- honoraire du formateur : 0,00024% de la masse salariale par heure d'intervention
- coût de la formation par stagiaire : 0,005% de la masse salariale
- location de salle de formation : 0,01% de la masse salariale pour les cinq jours de formation
- supports pédagogiques : 389 850 frs
- suivi post formation (2 jours) : 125 000frs/j

TRAVAIL A FAIRE 3 : *MESE*

- 1- *Comment les entreprises procèdent-elles pour sélectionner les salariés lorsqu'elles prennent la décision d'investir dans la formation ?*
- 2- *Calculez la masse salariale de l'entreprise*
- 3- *Calculez la part mutualisée versée au FDFP.*
- 4- *Elaborez le budget de la formation*
- 5- *Calculez le coût annuel moyen de la formation par bénéficiaire*
