MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR (DGES)

DIRECTION DE L'ORIENTATION ET DES EXAMENS (DOREX)

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE
Union - Discipline - Travail

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR / SESSION 2012

FILIERES TERTIAIRES :
- **COMMUNICATION D'ENTREPRISE**
- **GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**
- **RESSOURCES HUMAINES ET COMMUNICATION**

EPREUVE COMMUNE : PSYCHOLOGIE APPLIQUEE

Durée de l'épreuve : 3 Heures

Fomesoutra.com
ça soutra !
Docs à portée de main

Coefficient de l'épreuve : 2

Le sujet comprend 4 pages de textes numérotés de 1/4 à 4/4.
Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession de toutes les pages.

EXERCICE 1 : Cas SAMIRA & RUBEN LEVY BEBAE

Mademoiselle SAMIRA Koutouan vient de reprendre la SARL que son père dirigeait depuis 1971. Elle a accordé à Monsieur RUBEN LEVY BEBAE un entretien dans lequel elle expose ses projets pour donner une nouvelle jeunesse à l'entreprise.

RUBEN LEVY BEBAE (RLB) : Mademoiselle SAMIRA, vous venez de reprendre l'entreprise créée par votre père il y a 36 ans maintenant. Pourquoi êtes-vous passée d'un poste à responsabilité dans une grosse PME à la gérance d'une SARL ?

SAMIRA Koutouan (SK) : Pour deux raisons : d'abord, il y a la volonté de continuer l'œuvre familiale ; j'ai grandi au sein de cette entreprise et j'y suis personnellement très attachée.
Ensuite, cette décision représente un défi, celui de quitter un poste de cadre dirigeant dans une société en pleine expansion pour diriger une petite entreprise traditionnelle qui a besoin d'une nouvelle impulsion.

RLB : Concrètement, comment avez-vous abordé cette situation ?

SK : J'ai réuni le personnel pour lui faire part de mes intentions. Je trouvais cela absolument nécessaire dans la mesure où tous me connaissaient, et certains depuis de nombreuses années, mais conservaient un doute sur la capacité d'une jeune femme à diriger une petite entreprise générale du bâtiment. Il fallait donc leur montrer que le secteur et ses métiers ne m'étaient pas inconnus et que j'avais des idées pour relancer l'entreprise. Pour ne pas rater ce premier contact, j'avais d'ailleurs sérieusement réfléchi à ce que j'allais dire pour convaincre les plus sceptiques du bien fondé de ma démarche. Je peux vous rapporter quelques-uns des propos que j'ai alors tenus.
Je leur ai dit que je souhaitais que l'entreprise retrouve une situation sereine. Pour cela, il faut saisir les opportunités qui se présentent dans le secteur.
Notre activité est l'activité traditionnelle d'une entreprise générale de bâtiment comme il en existe tant sur notre zone géographique. Ce qu'il faut, c'est nous distinguer de nos concurrents de façon à nous procurer un avantage qu'ils n'ont pas.

Pour cela, il serait souhaitable que nous nous orientions vers les nouvelles technologies du bâtiment, celles qui représentent l'avenir, et qui sont en phase avec le développement durable et la volonté du gouvernement de favoriser le déploiement des technologies « propres ».
Pour cela, nous devons maîtriser ces technologies, que je connais grâce à mes expériences passées, et donc penser à la formation. Je pense à des formations portant sur le solaire photovoltaïque pour les électriciens et les couvreurs, au solaire thermique et aux pompes à chaleur pour les plombiers-chauffagistes, aux nouveaux isolants pour les plaquistes et les maçons et divers autres produits et technologies qui seront à exploiter.
De la sorte, nous pourrions proposer des technologies conformes à l'esprit du projet de l'ANARE avant les autres et profiter pleinement de l'impulsion qui sera donnée au marché.

Fomesoutra.com
ça soutra !
Docs à portée de main

RLB : Et comment comptez-vous motiver votre personnel ?

SK : À mon avis, les formations sont par elles-mêmes motivantes. Sinon, il y a aussi l'aspect financier, mais là, je veux innover pour une petite entreprise. J'hésite encore entre deux solutions : les primes au résultat ou alors une entrée du personnel au capital de la société. Cette dernière solution présente comme avantage de ne pas dégrader la marge bénéficiaire donc de ne rien coûter à l'entreprise, de responsabiliser chaque salarié, de partager le risque d'exploitation et, enfin, de recapitaliser la société ; chaque salarié aurait droit à une part des bénéfices et serait ainsi impliqué dans l'entreprise.

RLB : Et vous n'avez pas rencontré d'oppositions ? Et si oui, qu'avez-vous fait ou envisagé ?

SK : Oui, il y en a bien eu. Ce qui était important, c'était de dialoguer. Les oppositions se comprennent, mes propositions bousculaient les habitudes et il a fallu convaincre et non pas imposer. Je leur ai accordé un temps afin qu'ils se réunissent et qu'ils puissent en discuter ensemble en dehors de ma présence. Le personnel a, dans l'ensemble, accepté mes propositions.

RLB : Et si certains salariés, notamment les plus âgés, refusent catégoriquement de se former. Quelle décision prendrez-vous ?

SK : La question du licenciement économique sera posée, mais je préférerais l'éviter. On peut envisager effectivement un licenciement pour inadaptation à l'emploi et prendre quelqu'un de plus jeune et plus sensibilisé, voire formé, aux évolutions des technologies du bâtiment.
Mais, dans la mesure du possible, je m'arrangerais pour que ces embauches aient lieu en cas de besoin, tout en conservant le personnel récalcitrant. Après tout, nous allons continuer durant un temps notre activité traditionnelle, notre chiffre d'affaires ne sera pas totalement constitué par des chantiers centrés sur les technologies durables.
Si l'activité se développe comme je l'espère, il y aura nécessité de recruter du personnel. Dans ce cas, nous veillerons à embaucher soit des personnes déjà formées, soit des personnes aux capacités évolutives.

TRAVAIL A FAIRE :

1. Déterminez à travers cet entretien le style de management de Mademoiselle SAMIRA puis précisez d'une part l'état du moi fonctionnel correspondant et d'autre part la position de vie qui s'y rattache. Justifiez toutes vos réponses par des passages du dialogue.

2. « Je trouvais cela absolument nécessaire dans la mesure où tous me connaissaient, et certains depuis de nombreuses années, mais conservaient un doute sur la capacité d'une jeune femme à diriger une petite entreprise générale du bâtiment. Il fallait donc leur montrer que le secteur et ses métiers ne m'étaient pas inconnus et que j'avais des idées pour relancer l'entreprise. »
Dans cet extrait des propos de Mademoiselle SAMIRA figure une phrase caractéristique d'une des pathologies des états du moi.
Après avoir identifié et caractérisé les différentes pathologies des états du moi, mettez en évidence la phrase caractéristique de la pathologie puis précisez sa nature.

3. « Je peux vous rapporter quelques-uns des propos que j'ai alors tenus. Je leur ai dit que je souhaitais que l'entreprise retrouve une situation sereine. Pour cela, il faut saisir les opportunités qui se présentent dans le secteur. »
Après avoir défini le concept d'opérateur modal, identifiez et caractérisez dans cet extrait des propos de Mademoiselle SAMIRA les opérateurs modaux qui y figurent puis montrez leurs enjeux en matière de gestion des ressources humaines.

4. Après avoir défini le concept de taille de découpage et identifiez puis expliquez les différents types de taille de découpage, caractérisez celle utilisée par Mademoiselle SAMIRA dans ses interventions pour répondre aux questions de Monsieur RUBEN LEVY BEBAE.

Fomesoutra.com
ça soutra !
Docs à portée de main

EXERCICE 2 : Cas MARC Arthur et PAUL Emmanuel

MARC Arthur et PAUL Emmanuel sont des amis et tous deux managers des entreprises de leurs pères respectifs Messieurs SAYAL et KOUTOUAN. Voulant bénéficier de l'expérience de PAUL Emmanuel au sujet d'un poste d'assistante commerciale, MARC Arthur adresse un courrier à PAUL Emmanuel.

MARC Arthur : « Bonjour, Monsieur PAUL Emmanuel. Lors de la dernière réunion du club des entrepreneurs, tu m'avais dis que tu avais recruté une assistante commerciale qui te semblait très efficace. J'envisage de le faire pour mon entreprise dès le mois prochain. Peux-tu me faire part de ton expérience de manager vis-à-vis des exigences, que tu as pour ton assistante commerciale, et des missions que tu lui a confiées, car j'estime pour ma part que ce que peut faire une personne, une autre personne peut le faire. Aussi est-il primordial pour tous ceux qui recherchent l'excellence dans leur secteur d'activité de s'appuyer sur l'expérience du succès des autres.»

PAUL Emmanuel : « Cher ami merci pour ton message, je te fais parvenir les renseignements voulus. En effet, notre assistante commerciale a pour rôle de m'assister mais également d'assister le directeur commercial et mon équipe de commerciaux.

Elle accueille et informe les clients, prend les commandes, et de ce fait facilite les relations entre les commerciaux et les demandes des clients.
Pour réussir sa mission j'exige qu'elle ait, outre des qualités d'organisation, de rigueur et d'autonomie, une aisance relationnelle, un sens du conseil, de l'enthousiasme et de l'esprit d'équipe.
Pour moi, elle doit avoir le sens du service, le contact facile et être bonne négociatrice. »

Fomesoutra.com
ça soutra !
Docs à portée de main

TRAVAIL A FAIRE :

Dans l'intervention de MARC Arthur figurent non seulement l'un des présupposés de la Programmation Neurolinguistique (PNL), mais aussi l'un des concepts de base de la PNL, notamment la modélisation.

1. Après avoir identifié et expliqué les différents présupposés de la PNL, mettez en évidence le présupposé figurant dans les propos de MARC Arthur.

2. Après avoir défini le concept de modélisation en PNL, décrivez le processus de modélisation d'un comportement.

3. Quels sont, selon PAUL Emmanuel, les états du moi et les positions de vie qui doivent caractériser l'assistante commerciale et pourquoi ?

****