

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR / SESSION 2026**
FILIERE TERTIAIRE : RESSOURCES HUMAINES ET COMMUNICATION**EPREUVE :****PSYCHOLOGIE APPLIQUEE****Durée : 3 H****Coefficient : 2***Ce sujet comporte trois (03) pages numérotées de 1/3 à 3/3.**Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages 1/3 à 3/3*

- *Le candidat traitera l'ensemble des dossiers.*

*N.B : Seul l'usage d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome est autorisé.***CAS SOLUTECH**

SOLUTECH est une entreprise de prestations dans le secteur des solutions technologiques et des services numériques. Située à Abidjan, en plein cœur du Plateau, le quartier des affaires, SOLUTECH dispose d'un effectif de 120 salariés répartis dans les départements : développement, commercial, support client, marketing et ressources humaines.

L'entreprise connaît depuis un moment quelques soucis dans son département commercial. En vue de juguler ces problèmes qui sont pour la plupart de nature managériale, la Direction Générale vous sollicite en tant que spécialiste de la psychologie appliquée à la communication et à la gestion des Ressources Humaines pour traiter les dossiers suivants :

DOSSIER 1 :

Le département commercial connaît des tensions fréquentes entre managers et collaborateurs, notamment entre :

- **M. Koffi**, manager commercial
- **Mme Yao**, commerciale senior

En effet, lors d'une réunion, M. Koffi reproche à Mme Yao de ne pas avoir atteint ses objectifs trimestriels.

M. Koffi : « Vous auriez dû respecter les délais pour vos clients. C'est inacceptable. »

Mme Yao : « Je fais de mon mieux, mais je n'ai jamais reçu d'informations claires sur certaines procédures. »

M. Koffi : « Les procédures sont simples, vous devriez les connaître. »

Mme Yao : « Simple pour vous, mais pas pour moi. Et je n'ai jamais de retour positif quand je réussis quelque chose. »



Manager RH (intervention) : « Attendons. Je reformule : M. Koffi, vous êtes frustré par les retards et l'absence d'initiative. Mme Yao, vous avez besoin de consignes claires et de feedback positif. »

TRAVAIL À FAIRE :

1/ Selon vos connaissances et expériences de la communication interpersonnelle, expliquez pourquoi et comment Mme Yao et M. Koffi ne parviennent pas à se comprendre.

2/ Si cette situation perdure entre Mme Yao et M. Koffi, quelles pourraient en être les conséquences psychologiques pour les deux antagonistes ?

3/ Vous décidez de résoudre le problème. Proposez un plan d'action pour améliorer la communication dans le département commercial.

DOSSIER 2 :

Depuis plusieurs mois, la direction de SOLUTECH constate plusieurs difficultés dans la communication interne dont :

- des malentendus fréquents entre managers et employés ;
- une baisse de motivation du personnel ;
- des conflits entre certains services ;
- une mauvaise interprétation des consignes de travail.

Pour remédier à cette situation, le Directeur des Ressources Humaines (DRH) décide d'organiser une formation en Programmation Neuro-Linguistique (PNL) destinée aux responsables de service.

TRAVAIL À FAIRE :

- 1. Identifiez les principaux problèmes de communication rencontrés dans l'entreprise SOLUTECH et expliquez en quoi la PNL peut contribuer à les résoudre.*
- 2. Proposez trois techniques de PNL que le DRH pourrait utiliser lors de la formation des managers et expliquez comment ces techniques pourraient améliorer :*
 - a. la motivation des employés*
 - b. la performance des équipes*



L'ÉTIER 3 :

Depuis maintenant trois mois, le département commercial connaît une baisse significative des ventes.

Les dirigeants observent :

- Une perte d'initiative des commerciaux
- Des idées répétitives et peu innovantes pour attirer de nouveaux clients
- Des conflits internes lors des réunions stratégiques, dus à des divergences d'opinions sur les approches à adopter

La direction RH décide de mettre en place un atelier de créativité pour développer la capacité des équipes à générer des solutions innovantes et résoudre les problèmes de manière collaborative.

Ainsi, lors de la dernière réunion stratégique, le dialogue suivant a eu lieu :

M. Kouadio (manager commercial) : « Nous devons augmenter nos ventes de 15% ce trimestre. Quelles idées avez-vous ? »

Mme Traoré (commerciale senior) : « Nous pouvons relancer nos clients existants, mais je ne vois pas d'autres options. »

M. Kouadio : « C'est insuffisant. Nous devons trouver des idées nouvelles et originales. »

M. Diallo (junior commercial) : « Et si nous organisions un webinaire interactif pour présenter nos nouvelles solutions aux clients ? »

Mme Traoré : « C'est risqué, nous ne savons pas si nos clients y participeront... »

Manager RH (intervention) : « Notons toutes les idées sans jugement pour l'instant. Ensuite, nous analyserons la faisabilité et le potentiel de chaque proposition. »

TRAVAIL À FAIRE

1. *Identifiez les problèmes principaux rencontrés par le département commercial.*
2. *Analysez les barrières à la créativité observées dans ce dialogue.*
3. *Proposez trois techniques de créativité adaptées à cette situation et expliquez leur utilisation et l'impact potentiel de chaque technique sur la motivation et l'engagement des collaborateurs.*
4. *Proposez une méthode pour évaluer et sélectionner les idées générées afin de résoudre le problème des ventes.*
5. *Proposez un plan d'action pour stimuler la créativité dans le service commercial.*
