

UE D – EXPERTISE PROFESSIONNELLE

Mastère européen Management et stratégie d'entreprise
Mastère européen Logistique

UC D41.2 - Gestion des ressources humaines et des organisations

L'utilisation de la calculatrice est autorisée

Type d'épreuve : Exercices pratiques

Durée : 2 heures

Session : Octobre 2020

BAREME DE NOTATION

Question 1 - Management des ressources humaines	50 points
Question 2 - Communication interpersonnelle et gestion des conflits	60 points
Présentation et orthographe	10 points
Total	120 points

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 Répartition des salariés au 1^{er} septembre 2020..... *Page 4*

NATURAL HOME

Suite à l'obtention de votre Mastère européen Management et stratégie d'entreprise vous avez été embauché au poste de directeur adjoint de l'entreprise NATURAL HOME. Cette entreprise familiale française est spécialisée dans l'aménagement de la maison autant intérieur qu'extérieur en valorisant la nature. Cette PME emploie pas moins de 39 salariés dans des domaines très divers : architectes, décorateurs, jardiniers, carreleurs, plombiers, maçons, assistants de direction, comptable, communication, commerciaux...

L'entreprise a 2 grands DAS, l'aménagement intérieur et l'aménagement extérieur. En intérieur, le bureau d'étude propose des aménagements de l'espace et une décoration naturelle tournant autour du bois et des plantes. Une fois le projet validé par le client, l'équipe de terrain réalise les travaux. Une décoratrice d'intérieur finalise le projet. Ce DAS se concentre principalement sur les particuliers qui souhaitent aménager leur résidence principale ou secondaire.

Pour le DAS de l'aménagement extérieur la clientèle est autant professionnelle que particulière. Ici, votre bureau d'étude propose la création d'un jardin sur mesure en fonction des envies des clients. Une fois le projet validé, c'est l'équipe de jardiniers qui se met en œuvre pour réaliser les projets les plus fous.

La recherche des clients est un point très important au sein de la structure qui dispose ainsi d'une équipe de commerciaux de 5 personnes. L'entreprise classe les salariés en 2 pôles : les administratifs avec notamment les services d'études, comptable, marketing et commercial et les équipes terrain qui regroupent l'ensemble des salariés réalisant les travaux d'aménagement.

À votre arrivée, vous constatez des déséquilibres au sein des équipes et des tensions reposant sur des problématiques de longue date. Vous faites ainsi un point sur la situation avec le directeur.

⇒ Question 1 - Management des ressources humaines

Vous souhaitez analyser la pyramide des âges de votre personnel en faisant une analyse par catégorie (administratif et terrain) et une analyse des effectifs globaux. Vous récupérez les informations en annexe 1.

Dessinez les pyramides correspondantes et concluez sur les résultats obtenus. Proposez 3 actions à mettre en place et justifiez votre réponse.

⇒ Question 2 - Communication interpersonnelle et gestion des conflits

Le directeur souhaite votre avis dans un courrier argumenté sur un conflit individuel actuel qu'il a avec une secrétaire administrative. Cette dernière a déjà reçu plusieurs avertissements pour de nombreuses négligences dans son travail (manque de respect envers l'équipe et les clients, retards répétés, erreur dans les documents réalisés...). Votre responsable souhaite mettre en place une mise à pied.

Réalisez le courrier qui devra expliquer la procédure disciplinaire à suivre et les acteurs que pourrait intégrer la salariée dans ce conflit tout en mettant en avant votre avis.

Répartition des salariés au 1^{er} septembre 2020

	Salariés Administratif	Salariés Terrain
Moins de 25 ans	2	1
De 25 à 35 ans	4	8
De 35 à 50 ans	5	4
Plus de 50 ans	3	12

Source : créé par le concepteur pour les besoins du sujet.