

BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE
SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION
SECOND GROUPE D'ÉPREUVES

Session 2010

SPÉCIALITÉ COMMUNICATION ET GESTION DES RESSOURCES HUMAINES
ÉPREUVE ORALE DE CONTRÔLE

Préparation : 40 minutes

Durée de l'épreuve : 20 minutes

Matériels autorisés : calculatrice de poche conformément à la directive n° 99-186 du 16/11/1999

Sujet n° 10CGRH17

SONOGA

La société Sonoga, située dans la région parisienne, emploie 85 personnes. Elle est chargée de la gestion de prêts immobiliers et à la consommation. Les opérations de gestion sont variées : établissement du contrat de prêt, versement du prêt, encaissement des mensualités, relance des impayés, réponses à diverses demandes des emprunteurs ...

La direction des prêts comprend 3 services : service prêts immobiliers, service prêts auto, service prêts équipement logement. Chaque service est divisé en plusieurs groupes de 3 ou 4 salariés placés sous l'autorité d'un responsable de groupe.

Première partie

Le Directeur des prêts de la Sonoga constate que l'efficacité des groupes de gestion des prêts est variable. Les réclamations des clients sont nombreuses : réponses tardives ou incomplètes aux courriers, erreurs dans les contrats de prêts ...

- 1 – Proposer une définition des notions d'efficacité et d'efficience ; illustrer ces notions par des exemples adaptés aux groupes de gestion de prêts.
- 2 – Proposer des critères et indicateurs pour évaluer la performance de ce groupe.
- 3 – Comment la politique de rémunération peut-elle prendre en compte la performance d'un salarié au sein de son groupe de travail ?

Deuxième partie

Dans le cadre des entretiens d'évaluation de fin d'année, l'un des responsables de groupe, Bernard Léger, est reçu par son supérieur hiérarchique, Paul Camara.

- 1 - Analyser la situation de communication présentée en **annexe 1** (type, composantes, enjeux).
- 2 - Indiquer les règles de base de l'écoute active mises en œuvre par Paul Camara. Illustrer par des exemples. Quels sont les effets obtenus ?
- 3 - Un stage de formation en management d'équipe est envisagé. A partir de **l'annexe 2**, identifier les charges générées par ce stage pour la Sonoga.

Annexe 1 : Entretien annuel d'évaluation

Bernard Léger est devenu responsable de groupe à la suite d'une promotion interne ; il rencontre de nombreuses difficultés dans sa nouvelle fonction malgré les efforts fournis. Très stressé il espère de l'aide et une évaluation bienveillante de la part de Paul Camara. Celui-ci connaît les difficultés de ses collègues et souhaite trouver des solutions à ses problèmes.

Extraits de l'entretien dans le bureau de Paul Camara

Paul souriant : « Vous savez que nous sommes là pour faire le bilan de l'année écoulée et envisager le déroulement de l'année à venir. »

Bernard les traits crispés acquiesce de la tête sans dire un mot.

Paul poursuit : « Comment avez-vous vécu cette première année en tant que responsable de groupe ? »

Bernard hésitant : « Eh bien, vous le savez, ça a été difficile pour moi de passer du rôle d'employé à celui de chef et pourtant je n'arrête pas de travailler ... »

Paul ton chaleureux : « C'est un changement important. Et je suis tout à fait conscient des efforts que vous fournissez. Je comprends votre gêne pour exprimer vos difficultés mais j'aimerais que vous précisiez ce qui vous pose problème. »

Bernard la voix plus assurée : « C'est surtout au niveau de la gestion du Personnel : ils sont souvent en désaccord avec moi, surtout Benoît Lacour... »

Paul : « Surtout Benoît Lacour ? »

Bernard : « Oui... enfin cela dépend des sujets ; les autres aussi contestent ... ».

Paul : « Avez-vous des exemples en tête ? »

Bernard : « La semaine dernière Marianne Mesbah n'était pas d'accord sur les priorités que j'avais fixées dans le traitement des demandes de clients ; lundi c'était Sophie Martin au sujet du planning des permanences ... »

Paul : « Et à votre avis pourquoi ces contestations ? »

Bernard : « Je n'explique peut-être pas assez mes décisions ou mal ; en tous cas je ne sais pas y faire »

Paul : « Qu'est-ce qui pourrait vous aider selon vous ? »

Bernard : « Il faudrait sans doute que l'on m'apprenne certaines choses ... »

Paul : « Vous voulez dire qu'il serait utile qu'une personne vous conseille pendant un certain temps ? »

Bernard enthousiaste : « Ah oui ! Si c'est possible ... »

Paul : « Et qui pourrait être ce parrain selon vous ? »

Bernard : « Il y a un autre chef de groupe, Charles Cassin, qui se débrouille bien avec son équipe mais il a déjà beaucoup de travail ... ».

Paul : « Je vais voir s'il est d'accord ; il suffira de le décharger de certaines tâches. Et que pensez-vous en plus d'une formation au management d'équipe ? »

Bernard souriant, ton décidé : « Si ça existe je suis partant »

Paul : « Il y a différentes formations ; je vais étudier la question. Finalement nous avons bien avancé ! Si je récapitule ...[...]

Annexe 2 : Formation au management d'équipe

Éléments de coûts pour 6 personnes

Le responsable des ressources humaines consacre ½ journée pour rechercher un organisme de formation proposant une formule adaptée aux besoins. Son assistante passe 2 h pour diverses tâches administratives (convocation des stagiaires, traitement des frais de déplacement ...).

Le montant de la prestation facturée par l'organisme est fonction du nombre de stagiaires. Il faut de plus tenir compte pour les coûts des 3 jours passés par les salariés à se former ainsi que du remboursement de leurs frais de déplacements et de repas.