

# BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE

## E6 – COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

SESSION 2021

---

Durée : 4 heures

Coefficient : 4

---

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.  
Toute documentation est interdite.

Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il soit complet.  
Le sujet se compose de 15 pages, numérotées de 1 à 15.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6NC	Page 1 sur 15

# BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

## SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE

### EPREUVE E6

### COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

<b>DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS</b>
--------------------------------------

Le sujet compte 15 pages numérotées de 1 à 15

Pages de garde .....	1-2
Présentation du contexte et du sujet .....	3-7

#### ANNEXES

Annexe 1 : Organigramme de la filiale française MILEXA au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	.8
Annexe 2 : Extraits du bilan social .....	9
Annexe 3 : Bilan des entretiens annuels d'évaluation au service MAC....	10-11
Annexe 4 : Résultats de l'enquête interne sur la qualité de vie au travail .....	12
Annexe 5 : Le dispositif Appui aux Relations Sociales de l'ANACT .....	13
Annexe 6 : Extraits du site <a href="http://www.travail-emploi.gouv.fr">www.travail-emploi.gouv.fr</a> au 06/08/2019.....	14
Annexe 7 : Extraits d'articles en ligne sur les salariés ambassadeurs.....	15

#### BARÈME

<u>Première partie</u> Diagnostic relatif à la gestion et au management des ressources humaines	<b>40 points</b>
<u>Deuxième partie</u> Proposition et mise en œuvre de solutions	<b>40 points</b>

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6NC	Page 2 sur 15

# MILEXA

MILEXA est une grande entreprise allemande spécialisée dans le matériel pour les professionnels de la restauration et de l'hôtellerie.

A l'origine, il s'agissait d'une PME fondée en Allemagne en 1850 par Daniel Obux. Son usine, basée à Hambourg, fabriquait des produits métalliques (couverts, carafes, pichets, beurriers...) destinés aux cuisines des particuliers. Les ustensiles de cuisine étaient en métal argenté. Quelques années plus tard, l'entreprise s'est lancée dans l'acier inoxydable, facile d'entretien, qui a remplacé les articles argentés des ménages.

La première machine à café MILEXA a été fabriquée en 1880 permettant ainsi à l'entreprise d'entrer sur le marché du petit électroménager (autocuiseur, grille-pains, bouilloires électriques, mixeurs...). Progressivement, MILEXA a délaissé le marché des particuliers au profit de celui des professionnels.

En 1955, l'entreprise se lance dans la production de machines à café professionnelles. Elle propose ensuite des percolateurs<sup>1</sup> et autres équipements pour les cafés, hôtels et restaurants. Aujourd'hui, sa clientèle est composée exclusivement de professionnels.

MILEXA reste fidèle à une tradition bien ancrée depuis plus de 160 ans qui se traduit par un accompagnement au plus près des professionnels du secteur avec des produits de qualité, fonctionnels, et d'une grande élégance pour répondre aux exigences en matière de design.

La production est conçue selon les principes « lean<sup>2</sup> » : cette démarche d'amélioration continue favorise une optimisation constante des processus de production, de montage, de mise en service et de logistique de l'entreprise. La gestion du stock de petites pièces est entièrement automatisée pour garantir la disponibilité des pièces et composants. Environ 1 000 pièces différentes en tôle (100 % acier inoxydable) sont produites sur des installations ultramodernes, comme les dispositifs de découpe au laser entièrement automatiques. La division machines à café de MILEXA est certifiée ISO 9001 - gestion de la qualité - et ISO 14001 - gestion de l'environnement.

Désormais, l'entreprise est soucieuse de diffuser les principes d'amélioration constante du management à la gestion des ressources humaines au sein du groupe. L'an passé, la direction s'est réjouie de la publication, dans la presse spécialisée, d'un reportage valorisant les actions menées au siège pour améliorer la qualité de vie au travail des collaborateurs allemands. La réalité de ces actions s'est aussi traduite par la progression de la note (3,62 sur 5) de MILEXA Allemagne sur la plateforme d'évaluation des employeurs Kununu ([www.kununu.com/de](http://www.kununu.com/de)).

Le groupe MILEXA souhaite étendre ces principes de management à l'ensemble de ses filiales. Les trois entités historiques sont situées en Allemagne et le groupe a étendu son activité avec l'ouverture de sa filiale française en région parisienne en 2014, à Créteil.

---

<sup>1</sup> Appareil qui permet de produire une grande quantité de boissons chaudes, principalement employé pour un usage intensif dans des lieux de restauration ou des entreprises.

<sup>2</sup> Méthode de management inspirée du système de production de Toyota et formalisée aux États-Unis dans les années 1980 visant à améliorer la performance en éliminant tout gaspillage.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6NC	Page 3 sur 15

## L'entité de Créteil

---

Cette entité de 57 salariés est chargée de commercialiser les produits MILEXA en France, les usines de fabrication étant situées en Allemagne. Le directeur général de la filiale française, Karim Mansouri, souhaite mettre en œuvre les principes de « lean management », conformément à la politique définie par le groupe.

Pour prendre en compte son environnement concurrentiel et le développement de sa gamme de produits dont la technologie se révèle de plus en plus complexe, l'entreprise s'est organisée en deux départements correspondant aux deux gammes de produits de la marque MILEXA :

- le département MAC (Machine A Café) ;
- le département PEC (Petit Electroménager de Cuisine).

Compte tenu des spécificités des produits, chaque département est constitué d'un service commercial et d'un service technique avec les métiers suivants :

- les commerciaux gèrent les commandes des clients actuels et prospectent de nouveaux clients sur leur zone ;
- les techniciens de terrain se rendent chez les clients pour installer ou réparer le matériel, selon le planning d'intervention réalisé par l'assistance téléphonique. Les techniciens interviennent chacun sur un secteur géographique donné et ne disposent pas de bureaux, eu égard au caractère nomade de leur métier. Ils disposent d'un véhicule pour leurs déplacements et d'un ordinateur portable pour accéder à distance au progiciel de gestion intégré (PGI). Ils sont équipés également d'un téléphone pour communiquer avec leurs clients, les commerciaux et les téléconseillers.
- les téléconseillers sont dotés d'une formation technique solide. Ils traitent les appels des clients pour les installations, la maintenance et la réparation du matériel, réalisent les petits dépannages par téléphone et orientent les demandes vers les techniciens de terrain pour les interventions plus complexes. Ils réalisent également le planning de déplacement des techniciens de terrain. Ils travaillent dans un espace ouvert. Chaque poste de travail est connecté au réseau du groupe.

Le personnel des deux départements accède aux différentes fonctionnalités du PGI de MILEXA. Ce PGI est déployé par le siège allemand du groupe et permet ainsi une gestion consolidée entre les différents sites. En fonction de leurs responsabilités respectives, les collaborateurs peuvent ainsi assurer la gestion de la relation commerciale (CRM : customer relationship management), la gestion des stocks (matériel et pièces détachées), la gestion des dossiers clients. Le PGI permet également l'extraction des données comptables de l'entreprise. La partie ressources humaines du système d'information (SIRH) de MILEXA France est constituée d'applicatifs interconnectés avec le PGI. Ces applications permettent la gestion de la base de données du personnel, ainsi que la gestion des absences et des congés.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6NC	Page 4 sur 15

Benoit Krop est le responsable des ressources humaines (RRH). Il a pour mission principale de mettre en œuvre les différents volets liés à la gestion et à la valorisation des ressources humaines. Il gère également la rubrique « Carrières » sur le site internet, qui comprend notamment un espace dédié au recrutement, et alimente les « Actualités » pour renforcer la marque employeur.

Vous êtes Gwen Faladel, office manager. Vous assistez la direction dans ses différentes missions et vous assurez l'interface entre le responsable des ressources humaines et les départements MAC et PEC. Vous participez notamment au recrutement, à la conception et au suivi du plan de développement des compétences, à la mise en place des indicateurs sociaux, à l'organisation des entretiens annuels d'évaluation et à la mise en œuvre d'une politique de qualité de vie au travail (QVT).

Benoit Krop, le responsable des ressources humaines (RRH) du site de Créteil est préoccupé par la dégradation du climat social. En effet, il est confronté à une insatisfaction grandissante des salariés, en particulier dans le service technique du département Machine à café (MAC).

Le directeur général France, Karim Mansouri, soucieux de s'inscrire dans la politique du groupe et d'améliorer sa marque employeur souhaite la mise en place d'actions efficaces pour améliorer la situation.

Dans cet objectif, Benoit Krop s'est adressé au dispositif d'appui aux relations sociales (ARESOS) de l'ANACT (agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) pour obtenir un soutien afin de déterminer les actions les plus adaptées. Dans un premier temps, le RRH a souhaité mettre en place une enquête interne afin de mieux apprécier le niveau de bien-être au travail des salariés.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6NC	Page 5 sur 15

## PARTIE I : DIAGNOSTIC RELATIF À LA GESTION ET AU MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

La dégradation du climat social au sein de l'entité française a été mise en évidence grâce au bilan des entretiens annuels d'évaluation menés auprès des techniciens et téléconseillers. Les données extraites du bilan social ainsi que l'enquête interne confirment et précisent également les inquiétudes de la direction.

Cette constatation semble liée à de nombreux facteurs que Benoit Krop vous charge d'examiner.

### Travail à faire

Présentez de manière structurée dans un rapport argumenté :

- **votre diagnostic des ressources humaines**  portant sur l'analyse de la qualité de vie au travail dans le département MAC ;
- **les propositions de solutions**  en relation avec votre diagnostic. Vous apporterez les justifications nécessaires à la prise de décision.

## **PARTIE II : PROPOSITION ET MISE EN ŒUVRE DE SOLUTIONS**

Le diagnostic a mis en évidence de nombreux problèmes. Dans un premier temps, le responsable ressources humaines souhaite proposer un plan de développement des compétences<sup>1</sup> ambitieux. Celui-ci doit permettre la montée en compétences des salariés liée aux innovations technologiques des produits et la prise en compte de leurs attentes exprimées lors des entretiens annuels d'évaluation. Dans ce cadre, il vous délègue la préparation du plan de développement des compétences pour les techniciens de terrains et les téléconseillers du département MAC. Pour cela, leurs vœux devront être examinés au regard des priorités de l'entreprise, ainsi que des contraintes juridiques. Afin de ne pas désorganiser l'activité de l'entreprise, 50 % maximum des téléconseillers et des techniciens de terrain peuvent être libérés en même temps pour suivre une formation. Les formations commenceront au 3<sup>ème</sup> trimestre 2021. D'autre part, l'entreprise privilégie les responsables du service technique et du service commercial du département MAC pour assurer les sessions de formation.

### **Travail à faire**

#### **1) Préparation du plan de développement des compétences**

- a. Élaborez un plan de développement des compétences du service MAC pour les techniciens et les téléconseillers en listant les actions de formations à proposer ainsi que leurs modalités.
- b. Présentez les arguments permettant de communiquer auprès des salariés pour justifier les choix opérés.

Dans un second temps, après la mise en œuvre de solutions prioritaires visant à restaurer la motivation des salariés, le responsable ressources humaines souhaite renforcer la marque employeur. Il envisage de recourir à des salariés ambassadeurs qui auront pour mission de diffuser des contenus valorisant l'image de MILEXA. En raison de votre compétence dans ce domaine et de votre maîtrise des outils de communication numériques, vous êtes associé(e) à la mise en œuvre de ce projet.

### **Travail à faire**

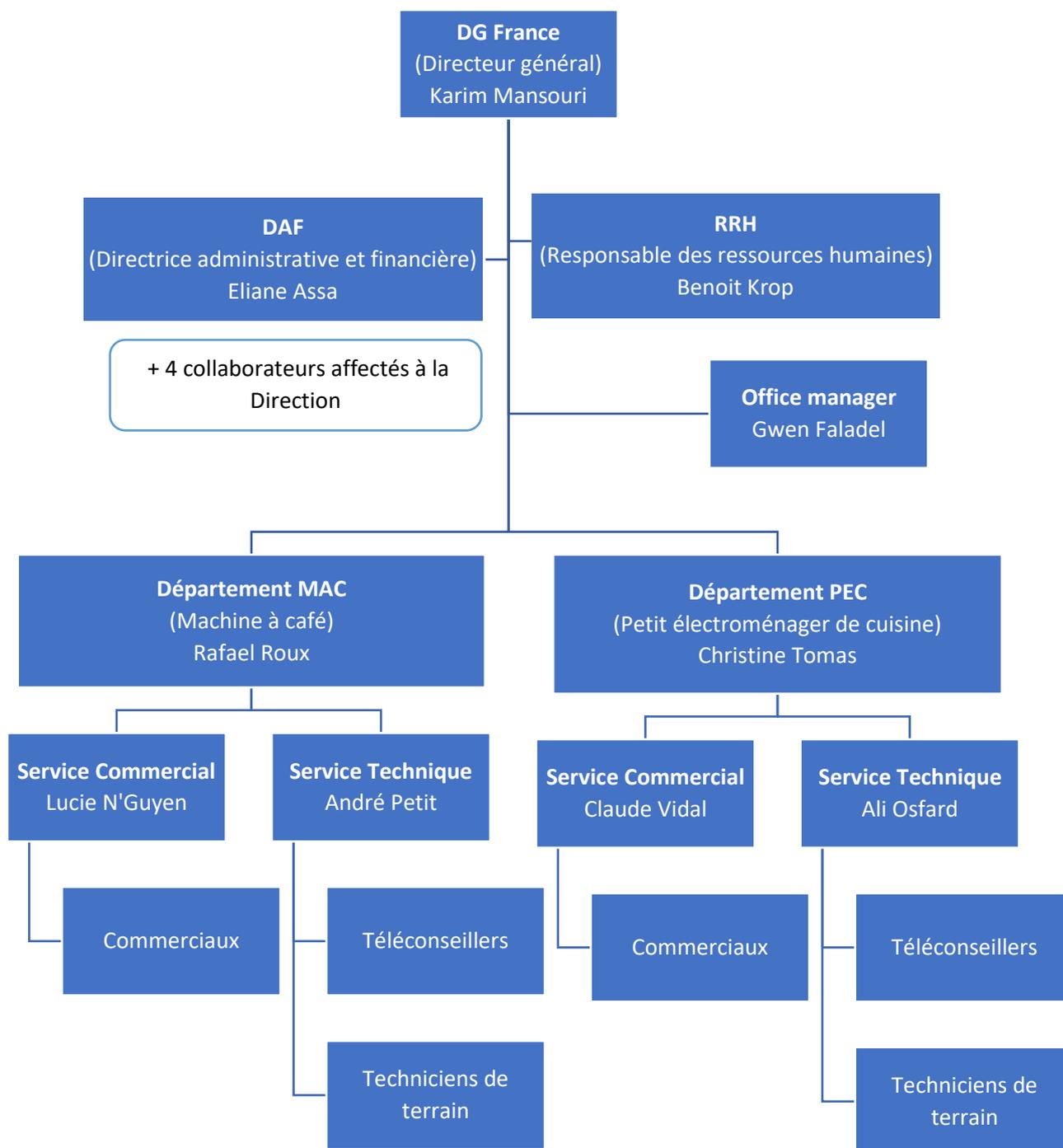
#### **2) Mise en place de salariés ambassadeurs**

- a. Proposez des exemples de contenus valorisants qui seront susceptibles d'être relayés par les salariés ambassadeurs de MILEXA.
- b. Indiquez et justifiez, au regard du contexte, les modes de diffusion à privilégier par les salariés ambassadeurs pour relayer ces contenus.

<sup>1</sup> Le plan de développement des compétences remplace le plan de formation dans les organisations depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6NC	Page 7 sur 15

**Annexe 1 – Organigramme de la filiale française de MILEXA au 1er janvier 2021**



## Annexe 2 – Extraits du bilan social

### Suivi des effectifs

Services/Postes	Effectifs Créteil au 1 <sup>er</sup> janvier			
	2017	2018	2019	2020
<b>Direction et administration</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>PEC (Total)</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>28</b>
dont : Commerciaux	5	5	5	5
Techniciens de terrain	12	12	12	13
Téléconseillers	6	7	7	7
<i>Dont départs salariés PEC</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Dont nouveaux recrutements PEC</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<b>MAC (Total)</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>21</b>
dont : Commerciaux	4	5	5	4
Techniciens de terrain	13	13	12	10
Téléconseillers	7	7	5	4
<i>Dont départs salariés MAC</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>4</i>	<i>7</i>
<i>Dont nouveaux recrutements MAC</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>1</i>	<i>3</i>

### Taux de rotation du personnel

$$\frac{[(\text{nombre de départs} + \text{nombre d'arrivées}) / \text{nombre de salariés au 1}^{\text{er}} \text{ janvier}] \times 100}{2}$$

### Données extraites du SIRH pour le département MAC :

En nombre	2017	2018	2019	2020
Accidents du travail	4	5	5	6
Accidents de trajet	1	2	1	2
Maladies professionnelles	1	2	2	3

En nombre d'heures	2017	2018	2019	2020
Formations	60	45	35	28

**Annexe 3 – Bilan des entretiens annuels d'évaluation  
techniciens de terrain et téléconseillers du service MAC**

Noms Date entretien	Demandes des salariés	Vœux de formation* Technique =T ; Commerciale=C ; Autre= anglais (A) ou communication (Com)			Commentaires du RRH
		T	C	Autre	
Entretien avec les dix techniciens de terrain					
<b>AVRIL Joël</b> 03/10/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- améliorer ses connaissances techniques sur les machines à café ;</li> <li>- développer la relation commerciale clients (savoir mieux vendre) ;</li> <li>- améliorer la relation hiérarchique et fonctionnelle avec les autres services ;</li> <li>- augmenter l'espace rangement (véhicule / box) pour stocker les pièces les moins utilisées.</li> </ul>	2	1	3 (com)	Souhait d'évolution vers poste de commercial, mais doit prioritairement renforcer ses compétences techniques
<b>BON Patrick</b> 17/10/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- entretenir des relations plus commerciales avec ses clients ;</li> <li>- développer plus de cohérence et de communication dans le fonctionnement de l'entreprise (en particulier avec les téléconseillers) ;</li> <li>- disposer d'un bilan annuel sur l'état de l'outillage et de la tenue de travail.</li> </ul>				Pas de vœu ; collaborateur très compétent mais des lacunes en anglais
<b>CHOIT Paul</b> 25/10/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- développer sa maîtrise technique sur les machines à café ;</li> <li>- développer ses compétences commerciales auprès des clients de son secteur ;</li> <li>- ne plus subir une solitude pesante.</li> </ul>	2	1		Marge de progression significative, surtout dans le domaine technique
<b>DORIS Jeanne</b> 28/10/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- développer la relation commerciale avec les clients (formation, documentation...) ;</li> <li>- développer ses compétences techniques ;</li> <li>- gérer la planification de son secteur ;</li> <li>- disposer de vêtements de meilleure qualité, d'un PC et téléphone plus performants.</li> </ul>		1	2 (com)	Collaboratrice performante, qui pourrait évoluer à moyen terme vers des fonctions d'encadrement
<b>FROT Milène</b> 31/10/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bénéficier d'une meilleure gestion des plannings (problème de communication entre les techniciens) ;</li> <li>- développer ses compétences commerciales / relationnelles auprès des clients ;</li> <li>- suivre des formations techniques régulières sur les machines à café.</li> </ul>		1	2 (A)	Excellente technicienne soucieuse d'actualiser régulièrement ses compétences
<b>GUER Francine</b> 04/11/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- développer ses connaissances sur les nouvelles machines et nouvelles technologies ;</li> <li>- développer la relation client ;</li> <li>- réduire ses temps de trajet trop longs dans la planification des déplacements.</li> </ul>	1		2 (A)	Bon niveau commercial et technique
<b>MANICOURT Kevin</b> 06/11/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- avoir plus d'autonomie (en particulier dans la gestion de son planning d'interventions) ;</li> <li>- développer la relation avec la clientèle ;</li> <li>- disposer d'outillage adapté au métier.</li> </ul>		1		Très bon niveau technique ; doit progresser dans le domaine commercial

\*Les salariés ont classé leurs vœux de formation de 1 à 3, 1 étant leur vœu prioritaire

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6NC	Page <b>10</b> sur <b>15</b>

Noms Date entretien	Demandes des salariés	Vœux de formation* Technique =T ; Commerciale=C ; Autre= anglais (A) ou communication (Com)			Commentaires du RRH	
<b>MENARD Jean-Luc</b> 08/11/2020	- solutionner son problème de surcharge de travail (mauvaise planification des déplacements) ; - développer la connaissance technique des machines ; - améliorer la compétence technique des commerciaux.			1 (com)	Bon profil commercial et technique	
<b>SOUCI Emmanuel</b> 08/11/2020	- bénéficier de plus d'autonomie dans la gestion des interventions ; - avoir une meilleure connaissance technique des machines à café ; - disposer de vêtements de meilleure qualité, d'un PC et téléphone plus performants.	1			Compétences techniques à consolider	
<b>WAND Yang</b> 07/11/2020	- développer la méthodologie de dépannage, pour apprendre à mieux appréhender les cas compliqués ; - renouveler les équipements de protection.	1	2		Des lacunes techniques qu'il faut combler prioritairement	
<b>Entretien avec les quatre téléconseillers</b>						
<b>ABEL Yasmina</b> 08/11/2020	- réduire sa charge de travail trop lourde : il faut augmenter le nombre de téléconseillers ; - améliorer le système : gestion des dépannages et planification des déplacements des techniciens ; - développer la relation avec les clients.			1	N'est pas réellement consciente de ses lacunes techniques ; planifier en priorité une formation technique dans les mois à venir.	
<b>BENHIA Samia</b> 08/11/2020	- réduire sa surcharge de travail ; - développer sa connaissance technique des machines pour pouvoir résoudre les problèmes des clients ; - apprendre à gérer le mécontentement des clients et développer son sens relationnel et commercial.	2	1		Doit consolider ses compétences techniques en priorité	
<b>KOC Idir</b> 12/11/2020	- limiter la charge de travail ; - développer les échanges avec le service commercial et le suivi des clients ; - avoir accès à plus d'outils de formation et de dépannage (tutos, vidéos).			1	Ancien technicien de terrain qui maîtrise parfaitement les aspects techniques	
<b>LEDUC Lola</b> 12/11/2020	- améliorer l'ambiance parfois pesante due à la charge de travail et au manque d'effectif ; - ne pas avoir à consacrer une partie de son temps libre à des tâches administratives (surcharge) ; - développer la relation avec les clients.			1	2 (A)	Solides compétences techniques
<b>Entretien avec le responsable du service technique MAC</b>						
<b>PETIT André</b> 13/11/2020	- disposer de techniques efficaces pour mobiliser les salariés ; - avoir des relations plus étroites avec les collègues allemands pour comprendre leur réussite en matière de QVT (label QRS).				Lui proposer des formations en techniques de management	

\*Les salariés ont classé leurs vœux de formation de 1 à 3, 1 étant leur vœu prioritaire

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6NC	Page 11 sur 15

## Annexe 4 – Résultats de l'enquête interne sur la qualité de vie au travail

L'enquête a été réalisée au cours du quatrième trimestre 2020 et administrée à partir d'un formulaire disponible sur le SIRH.

Seuls 24 sur les 28 salariés du département PEC et 18 sur les 21 salariés du département MAC ont renseigné le formulaire.

Pour chaque question, le salarié devait attribuer une note de 1 à 5 (1 étant le minimum et 5 le maximum).

Critères	Service MAC	Service PEC
	Moyenne des notes (sur 5)	Moyenne des notes (sur 5)
<b>MANAGEMENT</b>		
Les relations entre les services sont fluides	☆☆☆☆☆ 2,3	☆☆☆☆☆ 3
Les relations de travail avec ma hiérarchie sont satisfaisantes	☆☆☆☆☆ 1,8	☆☆☆☆☆ 2,6
Le bon travail et les efforts sont justement appréciés	☆☆☆☆☆ 2,3	☆☆☆☆☆ 3
Le management écoute et répond à mes idées	☆☆☆☆☆ 1,8	☆☆☆☆☆ 3
<b>RELATIONS DE TRAVAIL</b>		
Mes collègues sont bienveillants les uns avec les autres	☆☆☆☆☆ 2,6	☆☆☆☆☆ 3
Il y a une bonne ambiance de travail	☆☆☆☆☆ 1,5	☆☆☆☆☆ 3,1
Mes collègues et moi travaillons pour atteindre le même but	☆☆☆☆☆ 2,2	☆☆☆☆☆ 3,4
<b>CONTENU DU TRAVAIL</b>		
Ma charge de travail est raisonnable	☆☆☆☆☆ 1,4	☆☆☆☆☆ 3,4
Il y a plus d'aspects positifs que négatifs dans mon travail	☆☆☆☆☆ 1,5	☆☆☆☆☆ 3,4
J'apprends beaucoup en travaillant ici	☆☆☆☆☆ 2,9	☆☆☆☆☆ 3,6
Mes responsabilités sont claires et définies	☆☆☆☆☆ 2,4	☆☆☆☆☆ 3
<b>ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL</b>		
Mon environnement de travail est confortable	☆☆☆☆☆ 2,1	☆☆☆☆☆ 3,3
On m'aide à concilier travail et vie privée	☆☆☆☆☆ 1,5	☆☆☆☆☆ 3,5



Dispositif d'Appui aux relations sociales en entreprises

Porté par le réseau Anact-Aract et le Ministère du travail, le dispositif d'Appui aux relations sociales - Areso - est destiné aux entreprises souhaitant améliorer la qualité et l'efficacité de leurs relations sociales. Dans des situations tendues, conflictuelles, ou en prévention, cet accompagnement permet de :

- créer les conditions favorisant l'écoute et l'expression des points de vue dans un climat de confiance et de reconnaissance mutuelle,
- restaurer le dialogue entre direction, représentants du personnel, encadrement et personnel(s) non-encadrant(s),
- retrouver la capacité à débattre, faciliter la concertation, se donner de nouvelles règles de fonctionnement et d'échanges,
- construire les bases d'un dialogue social constructif et durable.



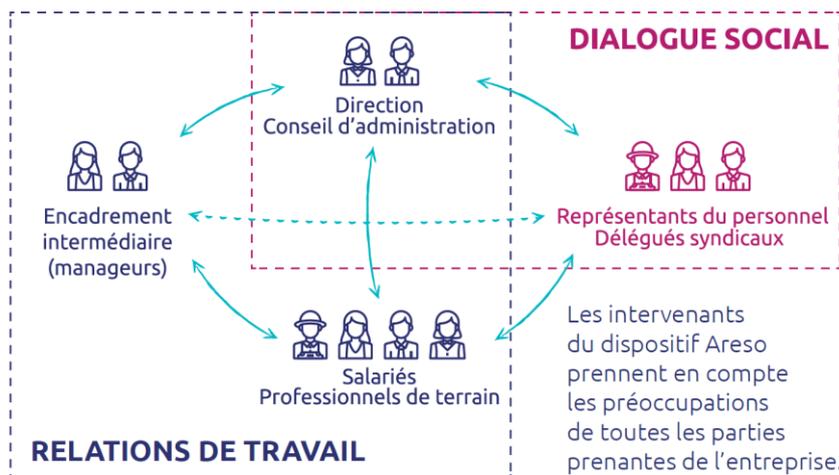
L'AGENCE NATIONALE  
POUR L'AMÉLIORATION  
DES CONDITIONS DE TRAVAIL

## QUAND FAIRE APPEL À NOUS ?

- **Pour sortir d'impasses relationnelles** et restaurer la capacité des acteurs à se parler (ex : conflit ouvert au sein des IRP, rupture des relations professionnelles...);
- **Pour éviter la dégradation des relations et l'émergence de conflits** dès les premiers signaux de tensions (ex : clans, méfiance, rumeurs, non-dits...).

Aucune intervention n'est possible en cas de grève ou de conflits interpersonnels.

## QUI CONCERNE-T-IL ?



## NOTRE FONCTIONNEMENT

Les accompagnements sont menés par des facilitateurs, un binôme d'intervenants experts. Ils nécessitent l'accord de la direction et des représentants du personnel. Formés aux relations sociales, ces facilitateurs (chargés de mission de l'Aract, consultants, agents des Services du travail) adoptent une position équidistante vis-à-vis des différentes parties prenantes.

Source : [www.anact.fr/areso](http://www.anact.fr/areso)

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6NC	Page 13 sur 15

### **Plan de développement des compétences**

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019 le plan de développement des compétences remplace le plan de formation. Il permet aux salariés de suivre des actions de formation à l'initiative de leur employeur, par opposition aux formations qu'ils peuvent suivre de leur propre initiative grâce à leur compte personnel de formation.

L'employeur a deux obligations en matière de formation professionnelle : l'adaptation au poste de travail et le maintien dans l'emploi des salariés ; il peut également proposer des actions qui participent au développement des compétences (article L 6321-1 du code du travail). L'employeur a aussi une obligation de formation générale à la sécurité (art. L 4121- et L. 4121-2 du code du travail).

Le plan de développement des compétences recense l'ensemble des actions de formation mises en place par l'employeur pour ses salariés, dont certaines sont obligatoires en application d'une convention internationale ou de dispositions légales et réglementaires (article L 6321-2 du code du travail).

La mise en œuvre ou non d'un plan de développement des compétences relève de la décision pleine et entière de l'employeur, après consultation des représentants du personnel.

Tout salarié peut être visé par une action de formation prévue par le plan de développement des compétences de son entreprise. Le départ en formation est alors assimilé à l'exécution normale de son contrat de travail. Il ne peut pas s'y opposer (sauf cas particuliers) : la demande de l'employeur relève de son pouvoir de direction, ne pas s'y soumettre peut être qualifié de faute professionnelle pouvant justifier, le cas échéant, un licenciement.

Le salarié peut prendre l'initiative de demander à suivre une formation prévue par le plan de développement des compétences de l'entreprise. La loi n'impose aucune procédure : la demande et la réponse sont formulées librement, selon les usages ou les dispositions conventionnelles qui peuvent exister dans l'entreprise. L'employeur est libre de refuser ou d'accepter. Si l'employeur accepte, le départ en formation du salarié reste assimilé à l'exécution normale du contrat de travail. Ces questions peuvent également être abordées entre l'employeur (ou son représentant) et le salarié, à l'occasion de l'entretien professionnel bisannuel obligatoire.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6NC	Page <b>14</b> sur <b>15</b>

## Annexe 7 – Comment transformer vos salariés en ambassadeurs-clés de votre marque ?

L'« employee advocacy » est une stratégie consistant à faire de vos salariés de véritables ambassadeurs de votre marque. Elle favorise la rétention des employés, l'attraction des talents et la communication en interne. L'objectif final est de renforcer l'engagement de vos clients et d'entretenir l'image de votre enseigne. Voici 7 astuces pour la mettre efficacement en place :

- 1- Identifier vos objectifs
- 2- Favoriser un bon climat de travail
- 3- Former et sensibiliser les salariés
- 4- Mettre en place un système de récompense
- 5- Fournir du contenu
- 6- Miser sur les réseaux sociaux
- 7- Mettre sur pied un système d'évaluation des actions

Source : <https://www.lebusinessjournal.com/management/comment-transformer-vos-salaries-en-ambassadeurs-cles-de-votre-marque>

« La démarche salarié ambassadeur est un formidable atout de crédibilité pour une entreprise. La voix du salarié bénéficie d'un fort taux de confiance, tandis que celle du pdg s'érode et est mise en doute. [...] Les collaborateurs parlent de leur entreprise et souvent en bien. Bien sûr certains règlent leurs comptes sur les réseaux sociaux, cela existe, mais globalement les gens sont fiers. » **Olivier Cimelière, consultant en communication d'entreprise**

« Si je dis que l'ambiance de travail est agréable, que je l'illustre avec un selfie pris en plein team-building où des collaborateurs en basket affichent un large sourire, signant mon post d'un hashtag derrière lequel s'agrègent des dizaines d'autres sportifs d'un jour, le message est bigrement percutant. » **Carine Gouriadec, consultante en stratégie éditoriale**

Source : <https://www.frenchweb.fr/ambassadeurs-dentreprise-10-recettes-pour-que-la-mayonnaise-prenne-et-tienne/308428>

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6NC	Page <b>15</b> sur <b>15</b>