



Filière :	Toutes les filières industrielles du BTS (DSI-SRI-MCW-SE-ELT-ESA-CPI-MA-MI-MPC-AV-AIG-Batiment- Énergétique-Productique-Mouliste)	Durée :	2 heures
Épreuve :	Techniques d'Expression et de Communication -T.E.C-	Coefficient :	10

Ce sujet comprend 9 pages (y compris cette page)

Annexe outil :

Annexe 2page 6

Situation	Travaux à réaliser	Annexes à rendre	Page	Barème
<i>Première situation</i>	<i>Rédaction d'une note</i>	Annexe 1	Page 5	4 P
<i>Deuxième situation</i>	<i>Grille d'analyse d'une situation d'accueil</i>	Annexe 3	Page 7	7.5 P
<i>Troisième situation</i>	<i>Obstacles de la communication</i>	Annexe 4	Page 8	2.5 P
<i>Quatrième situation</i>	<i>Entretien téléphonique à compléter</i>	Annexe 5	Page 9	3.5 P
<i>Cinquième situation</i>	<i>Tableau des écrits professionnels</i>	Annexe 6	Page 9	2.5 P

Remarque : Aucun document n'est autorisé

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE



BATIMA GROUP est considérée comme l'un des leaders nationaux dans les domaines des travaux publics et génie civil. Elle offre à ses clients un savoir-faire et un professionnalisme leur permettant de trouver des solutions techniques aux problèmes rencontrés.

BATIMA GROUP réalise tous les travaux de gros œuvres, design et réseaux. Elle assure en même temps la gestion globale dans tous les domaines résidentiels (immeubles, logements, villas ...), hôtels, bâtiments industriels et commerciaux, environnement (station de traitement des eaux usées).

Son siège social est situé au KM 7.5 route d'Essaouira BP 2134 Marrakech.

CONTEXTE GENERAL

BATIMA GROUP mise sur le développement du capital humain. Pour cela, elle envisage d'organiser des sessions de formation en coaching au profit des directeurs et chefs des services.

VOTRE POSTE

Vous travaillez en qualité de technicien(ne) supérieur(e) au sein de BATIMA GROUP.

17

PREMIERE SITUATION

Aujourd'hui, M. Reda YOUSSEFI, Directeur des Ressources Humaines, reçoit dans son bureau M. Karim SEBTI, assistant du chef de service technique et chargé de l'accueil des fournisseurs importants de la société, qui présente sa lettre de démission. M. YOUSSEFI accepte sa demande et lui rappelle de respecter la durée du préavis de deux mois.

Suite à cette démission, il a été décidé de lancer une recherche interne parmi le personnel pour occuper le poste vacant. Les personnes intéressées doivent avoir moins de 40 ans, une ancienneté d'au moins 5 ans. Elles doivent aussi envoyer une lettre de motivation, un CV et toute pièce justificative pour renforcer leurs demandes avant la fin du mois de juin 2023.

Travail à faire :

Rédiger une note (Annexe 1), destinée au personnel du service technique le 12 mai 2023 pour l'informer du recrutement interne pour le poste d'assistant du chef de service technique. (4 P)

DEUXIEME SITUATION

Au cours de sa période de préavis, M. SEBTI a accueilli M. Hassan OUAHMI, importateur de carrelage et céramique, qui vient présenter ses nouveaux catalogues.

Travail à faire :

Analyser la situation d'accueil présentée en Annexe 2 en remplissant la grille d'analyse (Annexe 3). (7,5 P)

TROISIEME SITUATION

La Direction de BATIMA GROUP a reçu un nombre important de démissions ces derniers mois, une enquête a été menée dans tous les services et plusieurs réclamations ont été recueillies auprès du personnel (Annexe 4).

Travail à faire :

Compléter le tableau en Annexe 4 en précisant, pour chaque réclamation, la nature de l'obstacle (affectif, cognitif, technique, comportemental, économique, organisationnel). (2,5 P)

A

QUATRIEME SITUATION

Pour remédier à la situation actuelle et proposer des solutions, la Direction a décidé de consulter une agence de coaching pour profiter de ses services et accompagner les responsables afin d'améliorer la communication au sein des équipes. Le Directeur Général recommande l'agence "Coach Pro" pour son excellence sur le marché et demande de les appeler pour discuter leurs offres et tarifs.

Travail à faire :

Complétez l'entretien téléphonique figurant en Annexe 5 entre Mme Amina OUADDAH, assistante de direction et l'agence "Coach Pro" pour demander des informations sur les formations fournies dans le domaine du management des équipes. (3,5 P)

CINQUIEME SITUATION

Pour améliorer sa communication interne, l'entreprise utilise plusieurs écrits professionnels.

Travail à faire :

Préciser l'écrit professionnel correspondant à chaque situation indiquée dans l'annexe 6. (2,5 P)

Annexe 1 : Note à rédiger (à rendre avec la copie d'examen)

10

Annexe 2 : Situation d'accueil entre M. SEBTI et M. OUAHMI

M. SEBTI : Bonjour.... C'est qui ?

M. OUAHMI : (Tenue vestimentaire correcte). Bonjour M. SEBTI, c'est M. Hassan OUAHMI de la société CERAMAROC. Merci de m'avoir reçu.

M. SEBTI : (en train de chercher son portable partout). Oui... Oui... Je vous écoute.

M. OUAHMI : (Sourire aux lèvres). Au fait, Je suis un importateur de carrelage et de céramique et je viens proposer mes articles et mes services à votre société, sachant que j'ai déjà conclu des contrats de vente avec des sociétés importantes qui sont très satisfaites de mes services. J'aimerais bien travailler avec vous et vous garantis les meilleurs offres et délais de livraison.

M. SEBTI : (Signe de tête pour exprimer son accord). C'est bon. Montrez-moi vite vos derniers catalogues, je n'ai que 10 minutes avant ma pause déjeuner.

M. OUAHMI : (Visage ouvert). Bien sûr. Je mets à votre disposition mes catalogues 2023 avec une variété d'articles et références. Je vous invite même à consulter le site Web de ma société pour voir toutes les offres et promotions.

Le téléphone sonne...

M. SEBTI : (Répond au téléphone). Ah, salut Amine, j'allais passer te voir. Tu sais, j'ai remis ce matin ma lettre de démission à mon chef. Je pars mon ami, il n'y a plus rien à faire ici. (Voix basse).

5 minutes plus tard...

M. SEBTI : Oui... Oui... Vous dites que vous avez un site Web qui contient toutes vos offres et promotions... Attendez ! Je n'arrive pas à le consulter. Tiens, la connexion n'est pas bonne. En plus, je ne maîtrise pas l'outil informatique. Montrez-moi vos catalogues. Vous êtes sur quelle ville ?

M. OUAHMI : Je suis basé sur Casablanca, voici ma carte visite.

M. SEBTI : Ah, Casa... Je n'aime pas travailler avec les gens de Casa. Pourquoi vous cherchez des clients sur Marrakech ? Je ne vous conseille pas de travailler avec cette société. En tout cas, moi, je quitte ce boulot bientôt.

M. OUAHMI : Ah bon, puis-je savoir la raison de votre départ ? je l'ai entendu tout à l'heure quand vous étiez au téléphone, mais je n'ai pas bien compris.

M. SEBTI : (visage crispé). C'est une longue histoire. J'ai passé dix ans de ma vie à travailler dans cette société, mais aucune reconnaissance, aucune promotion ni amélioration de salaire. En tout cas, merci pour votre visite et vos propositions, je vais transmettre vos coordonnées à mon supérieur.

M. OUAHMI : Merci pour votre temps et votre confiance. Je reste à votre disposition et vous souhaite une bonne journée.

M. SEBTI : Au revoir.

M. OUAHMI : Au revoir. A très bientôt j'espère.

Annexe 3 : Grille d'analyse : situation d'accueil (à rendre avec la copie d'examen)

Type de communication			
Orale / Ecrite	Interpersonnelle/Groupe/Masse	Formelle/Informelle	Interne/ Externe
.....

Composantes formelles	
Emetteur
Message
Récepteur
Rétroaction	<input type="checkbox"/> Instantanée <input type="checkbox"/> Différée

Relever de l'Annexe 2 les comportements non verbaux

-
-
-
-
-
-

Relever de l'Annexe 2 :

Une question :
Sa nature :
Une reformulation :

Enumérer les erreurs de communication commises par M. SEBTI

-
-
-
-
-
-

Annexe 4 : Tableau des obstacles (à rendre avec la copie d'examen)

Réclamation	Nature de l'obstacle
Je sens que mon avis est toujours négligé.
Certaines informations importantes ne sont pas communiquées à temps.
Faute de budget, les téléphones portables ne sont fournis qu'aux responsables.
Lors d'un travail en équipe, les tâches sont mal réparties.
Les responsables ne donnent pas assez de liberté aux salariés pour s'exprimer.
Le réseau intranet est souvent lourd.
Certains supérieurs utilisent un langage autoritaire avec les salariés.
Les notes de service concernant le travail, sont souvent rédigées avec un langage compliqué.
Les ouvriers et les salariés ne sont jamais invités aux fêtes de départ en retraite de certains responsables.
Lors des entretiens d'évaluation, certains salariés n'expriment pas librement leurs soucis par crainte d'être mal compris.

Annexe 5 : Entretien téléphonique à compléter (à rendre avec la copie d'examen)

Prise de contact	COACH PRO : Bonjour, Coach Pro à votre service. BATIMA GROUP :
Traitement du sujet	BATIMA GROUP : COACH PRO : Oui, bienvenue Madame, je vous invite à consulter notre site Web qui contient une variété de formations. Vous y trouverez les options qui vous conviennent. Nous pouvons nous mettre d'accord sur un planning adapté à vos besoins. BATIMA GROUP : COACH PRO : Concernant le paiement, nous exigeons une avance de 25 % par chèque, le reste sera versé à la fin de la formation. Si vous êtes intéressés, je vous prie de nous envoyer un mail de confirmation pour préparer le contrat de formation. BATIMA GROUP : COACH PRO : Notre adresse mail est : coachpro@gmail.com
Prise de congé	BATIMA GROUP : COACH PRO : Merci. Au revoir.

Annexe 6 : Les écrits professionnels (à rendre avec la copie)

Situation	Écrit professionnel
Expliquer le comportement à adopter en cas d'incendie dans les ateliers.
Remettre au directeur un écrit détaillé sur le suivi des travaux des chantiers.
Informers le personnel du report de la réunion prévue aujourd'hui pour la semaine prochaine.
Demander une autorisation d'absence à l'occasion du mariage d'un proche.
Informers la direction des circonstances d'un accident de travail.
Annoncer l'arrivée d'un groupe d'investisseurs pour visiter l'entreprise.
Un comptable rédige un écrit pour demander un congé de formation.
Informers le personnel du planning de formation prévue le mois prochain.
Résumer le déroulement d'une réunion.
Soumettre les propositions liées aux visites d'inspection des chefs de chantiers.