



EXAMEN DE FIN DE SEMESTRE
SEMESTRE D'AUTOMNE
Session Normale 2019-2020

Épreuve	: GRH II
Enseignant	: Saïd BALHADJ
Niveau	: Tronc commun - Semestre 7
Jour/Date	: Lundi 23/12/2019 à 09h
Durée	: 2 heures

Répondez aux questions suivantes : (12 pts)

1. Expliquer par des exemples comment un sujet peut augmenter son estime de soi à travers la théorie de lieu de contrôle de **Julian Rotter** (2pts)
2. Quelles sont les conditions et les avantages de recours aux contrats spéciaux de formation de l'OFPPT ? (1pts)
3. Expliquer la transition de la vision objet à la vision acteur par le processus DOME (1pts)
4. Expliquez comment casser le cercle vicieux des pensées et émotions négatives par l'approche cognitivo-comportementale (2pts)
5. Quelle est l'utilité de l'élaboration de la cartographie des pratiques RH ? (1pts)
6. Comment procéder à un diagnostic de l'existant en vue de se doter d'une marque employeur ? (1 pts)
7. Citez les leviers d'action d'une GRH flexible (1pts)
8. Expliquez comment on peut utiliser la carte socio-dynamique pour mener à bien des négociations avec les différents acteurs au sein d'une entreprise (2pts)
9. Expliquez comment la réflexivité peut aider un salarié à mieux professionnaliser sa pratique (1pts)

Mise en situation : (08 pts)

Travaillant depuis 25 ans à la société *Mecanoexpo*, où il a d'abord été opérateur, Hassan est depuis sept ans contremaitre de l'atelier de mécanique et les affaires marchent rondement. Il a une bonne équipe. Des gens qualifiés et fiables. Il y a des jeunes et des moins jeunes, et l'ambiance est plutôt bonne.

Les tâches ont beaucoup évolué au cours des dernières années. La numérisation des processus s'est imposée partout et il a fallu réorganiser l'atelier autour de petites équipes formées de trois ou quatre opérateurs.

Mais voilà, les choses ne se déroulent pas comme prévu ! Hassan vient tout juste de terminer sa sixième entrevue annuelle d'évaluation de la performance et il se demande s'il ne vaudrait pas mieux qu'il se donne le temps de la réflexion avant de s'engager dans les 18 autres qui l'attendent. Il faut dire que les rencontres de cette année sont assez particulières. En raison des changements organisationnels majeurs qu'elle compte effectuer, la haute direction a décidé de

tripler le budget de la formation pour les trois ans à venir. Et, pour se conformer à une nouvelle directive de la DRH, la deuxième partie de l'entrevue doit désormais être entièrement consacrée à l'élaboration d'un plan individuel de développement professionnel.

La formation ayant toujours été importante pour lui, Hassan a sans difficulté joué l'ouverture et tout a été étalé au grand jour : les points forts et les points faibles de chacun, les liens avec la performance, l'évolution du service, les attentes personnelles, etc. Il dresse à présent le constat suivant :

1. Tous les employés, sauf un, pensent que le développement de leurs compétences n'est pas considéré comme une priorité au sein du service ;
2. Ils pensent, en général, que la plupart des problèmes de non-respect des normes de production, qui engendrent une baisse considérable de la performance du service, sont attribuables au fait qu'ils ne maitrisent pas les nouveaux logiciels ;
3. La moitié d'entre eux estiment que l'entreprise ne tire pas le meilleur parti possible de leurs compétences et qu'ils pourraient sans problème assumer davantage de responsabilités ;
4. Le meilleur tôlier de l'équipe lui a fait comprendre qu'il était essentiel pour lui de rester à la fine pointe de ce qui se passé dans son domaine ;
5. Le dernier cours technique donné par le principal fournisseur du service était d'un niveau trop élevé ;
6. Deux employés lui ont fait part de leur mécontentement à l'égard de ce qu'ils considèrent comme du favoritisme dans sa façon d'attribuer certaines formations.

Cette dernière observation l'a particulièrement touché, car il s'efforçait justement de répartir équitablement les budgets dont il disposait. En fait, ces remarques et ces quasi-revendications l'ont laissé un peu abasourdi. Hassan pensait qu'il remplissait correctement son rôle en matière de formation, mais il faut croire que ce n'était pas le cas.

Il est vrai qu'il n'en avait jamais parlé ouvertement auparavant ! Alors, qu'est-ce qui ne va pas ? Que faut-il faire exactement lorsque l'on s'occupe des compétences de ses employés ? S'agit-il d'un problème de ressources ou d'un problème d'attitude ? Comment s'y prendre pour redresser la situation ? Et par quoi commencer ? Hassan se tracasse beaucoup à propos des entrevues d'évaluation à venir...