Nom Prénom :

**UTBM - Final LF74 juin 2019**

Compréhension auditive : /15

Compréhension écrite : / 15

Expression écrite : / 20

Total : / 50

Total : / 20

*L’usage de documents et de téléphones portables est interdit.*

**I/ COMPREHENSION ORALE …./15**

**Source :** Vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=tR6hCUZlHHs>

1. **Sur quels produits travaille cet ingénieur chez Alstom ? 2**
2. **Quels sont les objectifs de ses produits ?3**
3. **Qu’est ce qui n’est pas acceptable pour les clients de cet ingénieur ?2**
4. **Quelles sont les principales compétences pour être PIM ? ( Trouvez en 3) 3**
5. **Qu’est ce qu’une équipe pluridisciplinaire ?1**
6. **Complétez ces phrases de la vidéo /5**

Le métier de PIM …………… à s’assurer que le produit que l’on va ………. sera ………… ; ……………. ; ………………..  durant toute la durée du contrat.

**II/ COMPREHENSION ECRITE …../15**

*Jennifer Bourgeois* *23 juil. 2014*

## Les conflits: une histoire de perception personnelle ?

Les conflits sont, avant tout, des représentations individuelles. Dès lors, l’analyse et la gestion du conflit nécessitent d’identifier les perceptions de chacun des acteurs sur les aspects fondamentaux du conflit : les facettes cognitives, affectives et comportementales.  
La gestion des conflits consiste donc en l’art d’**aplanir les divergences de vue d’une manière satisfaisante pour l’ensemble des personnes impliquées**.

Au niveau de la [gestion de projet](http://www.nqicorp.com/produit/maitriser-execution-projets/), **les conflits font partie intégrante de la vie des projets car ils sont inévitables** du fait de l’interdépendance entre les acteurs qui sont réunis, leurs divergences d’opinions et de rôles, et en raison du partage de ressources limitées au sein de l’équipe projet. Pour le chef de projet, ils impliquent d’adopter une posture et un mode de gestion spécifiques afin de les dépasser et de permettre la [poursuite du projet](http://www.nqicorp.com/produit/maitriser-execution-projets/) dans de bonnes conditions.

## La confrontation des conflits : plus c’est tôt, mieux c’est…

L’ignorance des conflits aurait un impact négatif sur les résultats des projets alors que la confrontation des points de vue aurait un effet positif. L**e conflit est alors perçu comme pouvant être positif au projet, à la condition qu’il soit géré**. Ainsi, les chefs de projets doivent envisager la gestion du conflit non pas dans une optique d’exclusion du conflit mais bien plus d’émergence et d’explicitation le plus tôt possible, pour être régulé en amont du projet.  
Car, pour qu’un projet soit mené à bien, il est nécessaire de construire une vision commune à l’équipe projet, construction possible grâce à l’émergence explicite et précoce des conflits, tant que des marges de liberté d’action existent encore.

## Prévenir, plutôt que guérir

Pour un chef de projet **il est essentiel d’agir en prévention d’un conflit**. Les études montrent que les principales sources de conflit au sein des équipes projet sont des objectifs non agréés, un désaccord sur les priorités, et des plans de travail contradictoires. Une bonne préparation et une bonne communication peuvent donc limiter en amont l’émergence de « situations à risque ». Par conséquent, faire plus de réunions permet d’éviter les malentendus et mauvaises perceptions, par exemple. Sur un plan relationnel, on peut également miser sur une formation pour développer l’esprit d’équipe, et adopter une méthode de management favorisant le respect mutuel.

## Opter pour le consensus

En cas de conflit, un certain nombre de recommandations s’appliquent pour gérer la situation dans le calme. En premier lieu, faire preuve d’écoute avec une attention particulière : si les mots sont importants, le langage non-verbal qui passe par la gestuelle l’est tout autant. Mais au-delà de l’écoute, il est important également de reconnaître ce qui est exprimé, que l’on a entendu le point de vue exposé. Il est ensuite primordial d’apporter une réponse constructive et argumentée à l’interlocuteur, tout en restant ouvert à en discuter. La cause du désaccord étant a priori bien identifiée à ce stade, il est temps d’identifier les alternatives de résolution possibles, et d’**opter pour celle qui rencontrera l’adhésion des collaborateurs concernés**.  
Dans tous les cas, le chef de projet gagne à reconnaître le conflit. Le résoudre de façon constructive, en jouant la carte du respect et de la confiance au sein de l’équipe, peut même au final renforcer l’engagement de ses membres.  
À terme, **une équipe qui gagne est toujours une équipe consensuelle**, exercice difficile qui nécessite le talent d’un bon « chef d’orchestre » !

<https://www.nqicorp.com/2014/07/23/gerer-les-conflits-projets/>

1. **Qu’est ce qu’un « conflit » ? Donnez un synonyme. 1**
2. **Donnez un titre à cet article. 1**
3. **Vrai ou Faux ? Justifiez avec un exemple du texte. 6**
   1. Il faut ignorer les conflits
   2. Les conflits sont négatifs pour un projet
   3. Il faut gérer les conflits à la fin du projet
   4. Il n’est pas nécessaire que tout le monde soit d’accord dans un groupe sur les objectifs communs
   5. Les conflits son majoritairement générés par un désaccord sur les objectifs
   6. La clé d’une bonne équipe c’est faire beaucoup de réunions pour favoriser la communication
4. **Résumez avec vos mots trois conseils pour gérer une situation de conflit : /3**

**-**

**-**

**-**

1. **Expliquez cette phrase *« Une équipe qui gagne est toujours une équipe consensuelle ». /2***
2. **Activité : vous aussi, donnez un dernier conseil pour gérer les confits dans un projet. /2**

**III/ EXPRESSION ECRITE …./20**

***Vous êtes chef d’une entreprise « start up » et vous venez de mettre au point une nouvelle application pour les étudiants des écoles d’ingénieurs. Vous écrivez un mail au directeur de l’UTBM pour présenter votre application : principe de fonctionnement, avantages, coût.***

***Votre mail sera clair, bien construit, efficace et convaincant.***

******