**Final TI05 26 juin 2017**

**Question 1 -L’entretien de recadrage de Christian LUX**

Vous êtes PDG de la société WID spécialisée dans la conception, le développement et la fabrication de systèmes d’éclairage innovants. Christian LUX, membre de l’équipe de direction, est responsable du département LED de votre société.

Ce jeune ingénieur, issu de l’UTBM, a été embauché au sein de votre entreprise il y a 5 ans. C’est un collaborateur dynamique et très compétent dans le domaine technique.

En revanche, il manque parfois de rigueur dans la gestion de ses dossiers, et en particulier en ce qui concerne la tenue des délais. Vous êtes d’ailleurs déjà intervenu auprès de lui plusieurs fois sur cette question.

Vous avez été contacté, courant mars 2017 par le maire de la ville de Blois qui souhaite faire évoluer son éclairage public en adoptant un système basé sur l’utilisation de LED ou de techniques de même nature.

Les attentes de la commune sont triples : d’abord les économies d’énergie réalisées, ensuite une intégration harmonieuse et esthétique dans une ville riche en bâtiments historiques et enfin un coût global qui ne doit pas dépasser 5 millions d’euros sur 3 ans. Vous avez convenu avec le maire que vous présenteriez un dossier d’étude complet et chiffré au conseil municipal de Blois du 27 juin 2017.

Cette perspective de contrat avec une ville de près de 50 000 habitants représente bien sûr une opportunité tout à fait intéressante pour votre société. Vous savez néanmoins que plusieurs de vos concurrents ont également été consultés par la ville de Blois et que rien n’est donc gagné par avance. Il va donc falloir déposer un dossier irréprochable qui colle parfaitement aux attentes de votre client potentiel.

Début avril 2017, vous avez donc rencontré Christian LUX à qui vous avez confié le suivi et la réalisation de ce dossier en insistant fortement sur l’importance de ce marché pour votre société. La présentation du dossier au conseil municipal étant programmée le 27 juin, Christian LUX a donc pris l’engagement de le boucler pour le 26 juin au plus tard. Les semaines passent sans que l’intéressé ne vous alerte sur d’éventuelles difficultés rencontrées dans la préparation de ce dossier……

Or ce 26 juin 2017, vous trouvez effectivement, à votre arrivée au travail sur votre bureau, un dossier sur ce projet mais qui est très loin d’être bouclé. Les solutions techniques proposées sont certes très intéressantes et innovantes mais le chiffrage est presque inexistant et le dossier est encore sous forme de brouillon.

Il ne vous sera donc pas possible de tenir les délais sur lesquels vous vous étiez engagé auprès du maire de Blois et vous allez être contraint de lui demander un délai supplémentaire de quelques jours afin de pouvoir présenter un dossier complet et chiffré. Cette situation, bien entendu, ne va pas constituer pour votre société un point positif, notamment face à la concurrence…

Vous êtes furieux et décidez de convoquer immédiatement Christian LUX dans votre bureau pour un entretien de recadrage.

Comment allez-vous mener cet entretien ?

**Pour cela répondez aux questions suivantes :**

1. **Quelles sont, d’une façon générale, les 2 principales situations qui peuvent justifier un recours à un entretien de recadrage ? Dans le cas présent, ces conditions vous semblent-elles réunies et pourquoi ?**
2. **Quelles sont les questions que vous devez systématiquement vous poser avant tout entretien de recadrage ? Parmi ces questions, vous devez respecter un impératif incontournable, précisez lequel et indiquez s’il est réuni dans le cas présent et pourquoi…**
3. **Durant l’entretien de recadrage avec Christian LUX, quelles sont les étapes que vous devrez respecter pour être efficace ?** *(Indiquez de façon chronologique les étapes classiques que doit respecter tout manager de l’introduction à la conclusion de l’entretien de recadrage)*
4. **Au final, quels sont les 2 objectifs clés que vous allez poursuivre en tant que manager lors de cet entretien que Christian LUX devra retenir en synthèse de son entretien de recadrage ?**
5. **En tant que PDG, si vous aviez un reproche personnel à vous faire dans la gestion de ce dossier, quel serait-il ? Quels sont les outils managériaux que vous auriez pu mettre en œuvre pour vous se prémunir de ce risque ? (***Décrivez ces outils et la façon dont vous auriez pu les utiliser dans le cas présent)*

1. **Enfin, à quoi correspond la méthode dite des « 3 fois OUI » lors de l’entretien de recadrage ?** *(Illustrez cette méthode en rédigeant l’approche à utiliser dans le cas de Christian LUX)*

**Question 2 Lean management**

**Question 3 Conflits et négociation**

**Insérez les documents joints dans votre copie avec vos réponses**

*(Indiquez en haut de ces documents vos nom et prénom sans oublier d’y apposer votre signature)*

**QUELQUES CONSIGNES DE REDACTION**

* **Numérotez vos réponses**
* **Ecrivez une ligne sur deux**
* **Soyez précis en évitant les mots inutiles**
* **Structurez vos réponses**