**Final TI05 P2019**

**26 juin 2019**

**Question 1 : La gestion de conflit**

Vous êtes le responsable d’un établissement de R&D (recherche et développement) d’une grande société de prestation de travaux d’études, situé en région parisienne. Cette entreprise appartient depuis peu à un industriel américain, spécialisé dans le domaine de la technologie de pointe. Votre société, qui emploie 1500 techniciens et ingénieurs, est sollicitée par de grands groupes industriels internationaux afin de concevoir et développer tout ou partie de leurs produits. Vos donneurs d’ordre sont ainsi extrêmement exigeant sur la qualité de vos prestations et sur le respect des délais négociés.

Afin de développer vos activités et remporter les marchés, vous savez que ces délais ont été négociés au plus juste par votre entreprise.

Vous constatez depuis un certain temps une pression montante dans votre technocentre, phénomène qui vous est remonté par les organisations syndicales. En effet, des disputes auraient eu lieu dans les files d’attente de la cafétaria, autour de la réservation et l’occupation des salles de téléconférence, et vous avez constaté par vous -même que les lumières restent allumées tard le soir dans les salles de travail et les bureaux de CAO.

Par ailleurs vous avez du mal à recruter les compétences nécessaires pour accompagner le développement rapide de votre secteur d’activité et vos équipes sont sous-dimensionnées par rapport à la charge de travail. Cette situation, que vous espériez temporaire, dure cependant depuis quelques mois.

Les organisations syndicales se font écho de ces tensions dans leurs tracts et la forme employée est de plus en plus agressive, certains s’en prenant même nominativement à des chefs de service, « plus technologues que managers ».

Toutefois la hiérarchie vous affirme que ces mouvements d’humeur sont épisodiques et « normaux dans notre profession ». Et l’organisation prochaine d’élections du personnel afin de désigner les membres du nouveau Comité Economique et Social (ex comité d’établissement) explique certainement la surenchère syndicale. En effet la population du Technocentre est traditionnellement peu syndiquée et pour certains responsables hiérarchiques, anciens de la maison, les organisations syndicales « orchestrent le buzz » pour se rendre visibles.

La semaine dernière, à la demande de la direction de la gestion et de la comptabilité, vous avez convoqué en entretien disciplinaire, préalable à une éventuelle mesure de licenciement, un collaborateur soupçonné de tricher sur ses frais de déplacement en réalisant de fausses déclarations et en présentant de fausses notes d’hôtel. Il s’agit d’un collaborateur ancien et proche de la retraite, mais en raison du grand nombre de déplacement de vos collaborateurs, vous devez être ferme et en faire un exemple.

En vous rendant à votre travail ce lundi matin, vous trouvez un attroupement devant l’entrée du site qui empêche toute personne de rentrer dans le périmètre de l’établissement.

Les mots d’ordre de la centaine de personnes qui bloquent l’entrée sont des appels à la grève, au blocage des installations : « halte au mépris », « non au licenciement », « plus de déplacement en 3ème classe »,

« Des conditions de travail dignes d’un technocentre », « l’américain sur le terrain », …

En prenant en compte les faits ci-dessus, répondez aux questions suivantes :

**1.1 Quels sont les différentes intensités que peut prendre un conflit ?**

**1.2 Indiquez le cycle du conflit collectif et faites le lien entre les étapes du cycle et les évènements ci-dessus.**

**1.3 Quels sont à votre avis les éléments qui ont conduit à cette situation ? Quelle est la cause première et quels sont les effets ?**

**1.4 Quels sont les 3 piliers indispensables pour gérer un conflit ?***(Vous développerez en particulier le 3ème pilier et ses étapes, en vous référant aux événements ci-dessus)*

**1.5 Quels effets positifs peut-on tirer d’une résolution « gagnant/gagnant » d’un conflit, et quelles sont les mesures à prendre selon vous, afin d’éviter de se retrouver un jour dans une situation semblable ?**

**Question 2 : Le management interculturel**

**Indiquez vos réponses sur la feuille jointe et insérez cette dernière dans votre copie**

*(Ne pas oublier d’indiquer vos nom et prénom en haut de cette feuille et de la signer)*

**Question 3 : La réunion de créativité**

**3.1 D’une façon générale, qu’est-ce qu’une réunion de créativité, quelle est son utilité et son objectif premier et quand l’utiliser ?**

**3.2 Quelles sont les règles de base comportementales qui doivent être toujours respectées par les participants pour une réunion de créativité efficace ?**

**3.3 Quelles sont les étapes à respecter dans le déroulement d’une réunion de créativité ?** *(Pour chacune des étapes identifiées précisez l’objectif poursuivi, les fondamentaux à respecter et les conditions de la réussite en quelques lignes)*

**QUELQUES CONSIGNES DE REDACTION**

* **Renseignez vos nom, prénom et signez votre copie**
* **Numérotez vos réponses**
* **Ecrivez une ligne sur deux**
* **Soyez précis en évitant les mots inutiles**
* **Structurez vos réponses**
* **Attention à l’orthographe**