**MEDIAN TI05 A2014**

**20 octobre 2014**

**Question 1 : SCHEMA DE COMMUNICATION**

**Tracez et commentez le schéma de la communication interpersonnelle** *(Indiquez le sens à donner aux différents termes de votre schéma)*

**Question 2 : THOMAS GORDON**

La méthode de communication préconisée par Thomas Gordon est basée sur la satisfaction mutuelle des besoins, elle repose sur deux outils de base :

1. **Quels sont ces deux outils ?** *(Décrivez en le contenu en quelques lignes)*
2. **Rédigez un message qui réponde au mieux à ces deux outils dans la situation suivante :**

*M. François, votre supérieur hiérarchique vous annonce qu’il va vous confier le suivi d’un nouveau stagiaire, dès la semaine prochaine, et cela pour une durée d’un mois. C’est le 5° stagiaire que vous confie M. François depuis le début de l’année. Cela devient pesant pour vous car vous êtes actuellement débordé de travail et cette situation vous met sous pression car vos dossiers prennent du retard à cause de ces stagiaires à répétition dont il faut suivre le travail….*

Jusqu’à ce jour vous n’aviez pas souhaité faire part de ce problème à votre supérieur mais là, avec ce nouveau stagiaire annoncé, vous avez décidé enfin de lui en parler…

**Question 3 : COMMUNICATION INTERNE**

L’entreprise VARIOLUX, qui emploie 800 personnes et dont M. Bernard est le PDG depuis 3 mois, est spécialisée dans la fabrication de matériel électrique.

Dès sa prise de fonction, M. Bernard a constaté que les frais de déplacement dérivaient de façon inquiétante depuis plus de 5 ans. Il a donc décidé d’engager sans tarder une campagne de réduction des dépenses dans ce domaine, avec pour objectif de diviser par deux, dès 2015, le montant des frais de déplacement du personnel, soit un gain potentiel de 250 000 € par an.

Par ailleurs, la dégradation continue des résultats de l’entreprise depuis 3 ans impose de sa part une réaction immédiate face à cette dérive des frais de déplacement qu’il juge inacceptable. En effet, l’année 2013 s’est soldée pour l’entreprise par un résultat financier négatif de 850 000 € et l’année 2014 ne sera pas meilleure !!!

Ce matin, M. Bernard a donc annoncé aux 7 membres de son équipe de direction sa décision de mettre en place un plan d’action énergique de réduction des frais de déplacement et leur a communiqué les trois actions prioritaires qu’il entend retenir pour atteindre cet objectif :

* L’autorisation préalable du PDG avant tout déplacement professionnel
* La réduction du barème de remboursement des frais de déplacement de 25% en ce qui concerne les frais d’hébergement et de restauration
* L’obligation de voyager en seconde classe pour tout déplacement par le train et en classe économique en cas de voyage indispensable par avion

M. Bernard a également profité de cette annonce pour faire part à son équipe de direction de son analyse personnelle concernant cette dérive

Pour lui, le personnel n’est pas assez sensibilisé sur cette question par la hiérarchie et reste sur d’anciennes pratiques de confort issues d’une époque révolue. La réduction du barème de remboursement des frais de déplacement permettra donc, selon lui, de corriger certains abus concernant en particulier les dépenses de restauration et d’hébergement qu’il juge abusives…

Enfin, M. Bernard pense que l’exigence de son autorisation préalable aura des effets immédiats et entrainera une réduction des déplacements et donc des dépenses.

A souligner que l’équipe de direction est resté sans réaction face à ce constat et n’a fait aucun commentaire concernant le plan d’action arrêté par M. Bernard.

Néanmoins, M. Bernard est parfaitement conscient que ses décisions seront impopulaires auprès du personnel, et en particulier de l’encadrement, qui représente à lui-seul près 70% des déplacements et qui sera donc touché en premier par ces mesures d’économies.

M. Bernard s’attend également à une réaction très hostile d’opposition à ces mesures de la part des syndicats présents dans l’entreprise.

Bien entendu, M. Bernard souhaiterait que ses décisions n’entrainent pas de tensions excessives dans l’entreprise, il vient donc vous consulter sur la démarche à suivre.

Sur la base de ces faits, répondez aux questions suivantes :

1. **Quelles sont, d’une façon générale, les grandes étapes d’un plan de communication interne efficace ?** *(Citez les grandes étapes de la démarche et décrivez le contenu de chaque étape identifiée en quelques lignes…)*
2. **Dans le cas qui vous est soumis quel doit être l’objectif principal de communication de M. Bernard et les erreurs qu’il doit éviter ?**

1. **Quelles sont les cibles que doit privilégier M. Bernard et les canaux de communication sur lesquels il doit s’appuyer ?** *(Motivez votre réponse en définissant ce qu’est un cible, puis en listant les canaux de communication, et enfin en précisant les choix que devrait faire, selon vous, M. Bernard dans le cas qui vous est soumis*)
2. **Quels conseils donneriez-vous enfin à M. Bernard sur la façon dont il doit s’y prendre ?** *(Précisez en quelques lignes et de façon chronologique, les actions que M. Bernard devrait mettre en place pour être le plus efficace possible…)*

**QUELQUES CONSIGNES DE REDACTION**

**• Numérotez vos réponses**

**• Ecrivez une ligne sur deux**

**• Soyez précis en évitant les mots inutiles**

**• Structurez vos réponses**