**Médian TI05 P 2016**

**25 avril 2016**

**Question 1 Bases de la communication**

*Insérez dans votre copie le questionnaire joint en y portant vos réponses (Ne pas oublier d’y mentionner votre nom et prénom sans oublier votre signature)*

**Question 2**

**Plan de communication**

*Vous êtes PDG de la société de transport de marchandises BRUAND. Votre entreprise emploie 90 personnes pour l’essentiel des chauffeurs de poids-lourds. Vous effectuez de nombreux transports à l’international sur la zone Europe qui représente près de 75% de votre chiffre d’affaires.*

*L’organisation de votre entreprise est la suivante :*

**PDG**

**1 Responsable 1 Chef exploitation 1 Chef exploitation 1 Chef exploitation**

**des services Zone France Zone Europe Centrale Zone Reste Europe** (Comptabilité et Personnel (20 personnes (30 personnes (30 personnes

10 personnes) dont 17 chauffeurs) dont 26 chauffeurs) dont 26 chauffeurs)

*La concurrence avec les pays d’Europe Centrale, où le coût de la main d’œuvre est plus faible, est de plus en plus rude et vous devez demander des sacrifices à votre personnel pour tenter de maintenir au mieux votre activité. Le climat social chez les chauffeurs est très tendu, ce que vous ont confirmé encore récemment vos 3 chefs d’exploitation qui dirigent chacun une zone de transport en Europe.*

*La situation financière de l’entreprise est critique, vous enregistrez des pertes d’exploitation depuis maintenant 3 ans. Vous êtes donc contraint de prendre des mesures importantes d’économies touchant le personnel. Votre objectif numéro 1 est d’éviter des réductions d’effectifs et donc un plan de licenciements économiques.*

*Sur cette base, vous prenez les décisions suivantes :*

* *Blocage des salaires pour 2016 et 2017 pour tout le personnel roulant et non-roulant.*
* *Réduction de 20% du barème de remboursement des frais professionnels pour les chauffeurs.*
* *Suppression des 3 jours de repos supplémentaires accordés par année aux chauffeurs affectés sur les zones « Europe Centrale » et « Reste Europe ».*

*Suite à l’annonce de ces mesures, et à l’appel du syndicat le plus important de la société, qui a totalisé 40% des voix aux dernières élections professionnelles, un mouvement de grève se déclenche dans l’entreprise qui bloque tous les transports à l’international.*

*Les 3 autres syndicats de l’entreprise ne se sont pas encore joints au mouvement de grève mais vous craignez que certains finissent par s’associer au conflit…*

*Ce mouvement de grève est suivi par plus de 60% du personnel dans tous les secteurs de l’entreprise.*

*La grève dure maintenant depuis plus d’une semaine et il vous faut rapidement réagir car des clients en attente de marchandises menacent de changer de transporteur ce qui ne pourrait qu’aggraver la situation financière déjà fragile de l’entreprise.*

*Vous êtes responsable de personnel de cette société et votre PDG vous demande de préparer un plan de communication efficace pour faire face à cette situation.*

**Sur cette base, répondez aux questions suivantes :**

1. **Quelles sont, d’une manière générale, les étapes que doit suivre tout plan de communication interne efficace ?**
2. **Dans le cadre du plan de communication demandé par votre PDG, précisez de façon succincte et sur la base des faits énoncés précédemment :**
3. **Les éléments de contexte que vous devez prendre en compte…**
4. **Les objectifs et ambitions de votre plan de communication…**
5. **Les cibles visées par votre plan…** *(donnez également la définition d’une cible***)**
6. **Les messages et actions qui vous semblent adaptés à chaque cible identifiée…** *(précisez en outre pour chaque cible votre objectif majeur)*
7. **Les canaux de communication que vous allez privilégier…**

**Question 3**

**Quizz**

*Insérez dans votre copie le quizz joint en y portant vos réponses (Ne pas oublier d’y mentionner votre nom et prénom sans oublier votre signature)*

**QUELQUES CONSIGNES DE REDACTION**

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