

Chapitre 1

LE MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Objectifs (être capable de) :



- Définir les objectifs du management,
- Identifier les styles de direction,
- Identifier la communication interne de l'entreprise.

SITUATION D'ENTREPRISE



"Parce qu'il est soumis à une immense pression, le manager direct oublie souvent le b.a.-ba de sa mission : expliquer, clarifier... et dire merci !"

Vous effectuez votre PFMP chez « Hybord Escande » à Cevins, spécialisée dans la distribution de boissons pour les CHR (Cafés, Hôtels, Restaurants).

Dès votre arrivée dans le magasin, vous rencontrez le manager des équipes de vente, M. VINCENT.

Il vous remet le livret d'accueil de l'entreprise, votre planning des 3 semaines et le règlement intérieur de l'entreprise.

L'équipe commerciale comprend 5 commerciaux répartis suivant différents secteurs : Haute tarentaise, Tarentaise, Vallée des Bellevilles, Albertville et Maurienne.

ACTIVITE 1 : DEFINIR LE MANAGEMENT

Monsieur VINCENT vous accorde un moment pour que vous compreniez le rôle d'un manager.

- 1.1. A partir du doc 1 et du doc 2, énumérez les qualités et les fonctions d'un manager (ANNEXE 1),**
- 1.2. Visionnez la vidéo (doc 3) et complétez l'ANNEXE 2,**

De nos jours, le style directif, est un frein à la motivation des salariés. De nouvelles structures voient le jour, où les salariés font partis prenantes de l'entreprise. Ce sont les SCOP.

En vous aidant du dossier et du site suivant :

<http://www.les-scop.coop/sites/fr/interface-pedagogique/>

- 1.3. Réalisez un diaporama (4 diapositives) pour présenter les SCOP,**
Diapo 1 : Page de garde,
Diapo 2 : Définition d'une SCOP,
Diapo 3 : Quelques chiffres
Diapo 4 : Statut juridique
Obligations du diaporama :
 - réaliser des animations et des transitions,
 - mettre un pied de page (Nom, Prénom et classe),
 - enregistrer votre fichier dans le répertoire « Droit » (attention votre nom de fichier doit être pertinent !),
 - envoyer votre fichier par mail (à mon adresse),
- 1.4. Réalisez le quiz sur le site. Notez votre score :**

ACTIVITE 2 : LA COMMUNICATION INTERNE

Chaque entreprise a une communication globale qui lui permet de véhiculer son image de marque. La communication globale comprend deux communications : la communication interne et la communication externe.

Votre manager vous demande de faire la différence entre ces deux communications.

2.1. Dans l'ANNEXE 3, replacez dans le schéma de la communication globale, les mots listés dans le tableau,

La communication interne englobe l'ensemble des communications en direction des membres de l'entreprise. Les émetteurs et récepteurs appartiennent donc à l'organisation.

2.2. Visionnez le film d'animation, puis recensez dans l'ANNEXE 4 (1ere colonne) les différents outils utilisés

<https://www.youtube.com/watch?v=1EOv6HfnIFM>

Découvrez Momindum avec Paul, Directeur communication interne

2.3. Ces outils correspondent à quel type de communication : FORMELLE ou INFORMELLE

2.4. Listez d'autres outils de communication interne que l'on peut trouver dans une entreprise (ANNEXE 4 – 2^{ème} colonne),

2.5. Communication informelle : La rumeur

Caméra Café – Sketch intitulé « Entretien d'embauche »

<https://www.youtube.com/watch?v=4pZx1uACYz4>

Répondre aux questions de l'ANNEXE 5

Doc 1 : L'origine du mot « management »

Le terme management issu du verbe anglais to manager à une étymologie très ancienne. L'Oxford English Dictionary fait écouler management du français, et plus particulièrement des termes mesnage et mesnager, qui au XIIIe siècle référaient à l'art de gérer les affaires du ménage, c'est-à-dire conduire son bien, sa fortune et ses domestiques de façon judicieuse.

www.larousse.fr

Doc 2 : Extrait de l'entretien

Vous : Pouvez-vous m'expliquer rapidement en quoi correspond le travail de manager ?
Lui : J'ai quelques minutes à t'accorder avant de partir en réunion hebdomadaire avec mon supérieur. Installe-toi. Je t'écoute !
Vous : Depuis combien de temps, travaillez-vous chez Hybord Escande ?
Lui : Cela a fait un an, au mois de septembre 2014.
Vous : Vous avez été recruté en externe ?
Lui : Oui, j'ai envoyé mon CV et lettre de motivation après avoir lu l'annonce d'emploi dans le Dauphiné. Avant j'étais commercial. J'ai toujours voulu être manager, aujourd'hui je le suis, et je suis content.
Vous : Pourquoi vouloir absolument être manager ?
Lui : J'ai le sens du contact, je suis organisé et consciencieux, je sais prendre les décisions, quand il le faut. Dans ce métier, il ne faut pas faire de priorité. Je commence tôt le matin, je fixe les objectifs à mon équipe, je dois tous les soirs contrôler leurs résultats. Si les résultats ne sont pas bons, je dois réaliser des actions correctives avec mon équipe.
C'est un travail passionnant où je dois animer des réunions, prendre en compte les réclamations des salariés. Il faut instaurer un climat de confiance, sinon les équipes ne tournent pas. L'objectif de l'entreprise est de réaliser des ventes.
Quand mon commercial perd une affaire dans la restauration, c'est des volumes et des valeurs en moins pour la semaine, le mois et l'année. Suivant les quantités demandées, je peux accorder des réductions commerciales aux clients. Nous avons un travail saisonnier, nous devons impérativement être prêts pour la saison d'hiver !
Vous : Merci !
Lui : Je dois partir par contre pour enrichir tes connaissances et comprendre les différents styles de direction, je te laisse le lien suivant. Regarde-le, et on en parle après. Bonne journée.

Doc 3 : Lien style de management

Vidéo 1 :

http://www.dailymotion.com/video/xb2kea_le-style-de-direction-autoritaire-c_lifestyle

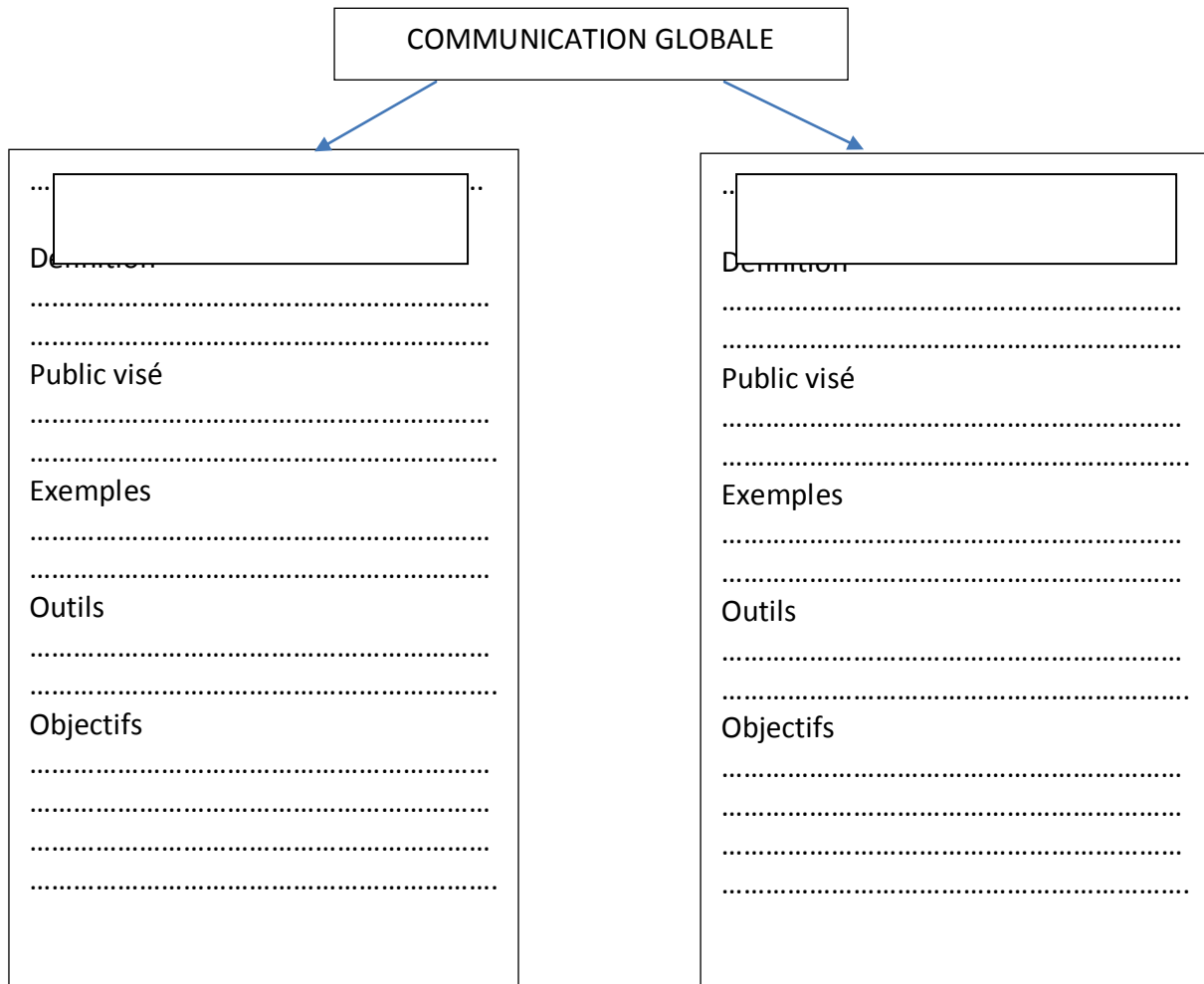
ANNEXE 1 : Qu'est-ce que le management ?

Lister 4 qualités d'un manager	- - - -
Quelles sont les 4 grandes fonctions du management. Expliquez brièvement ses fonctions.	
Selon vous un manager doit-il être proche de ses salariés ?	

ANNEXE 2 : Les différents styles de direction

	Description	Style de management
Vidéo 1 : Nom de l'entreprise	Prise en compte des salariés : Oui / Non Prise de décision par : Manager / Salariés Attitude du manager :	- Participatif, - Directif.

ANNEXE 3 : La communication globale



Mots à placer :

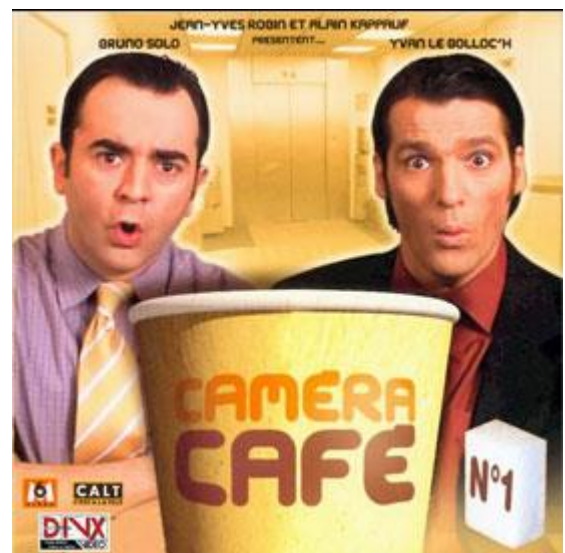
Note d'information	Banques	Note de service
Clients	Fournisseurs	Média
Internet	Tableau d'affichage	Journal interne
Communiquer avec les partenaires extérieurs	Facture	Lettre commerciale
Papier	Action de communication à l'intérieur de l'organisation	Intranet
Pause-café	Spot TV	Mobiliser les membres de l'organisation, les informer.
Action de communication de l'organisation vers ses partenaires extérieurs	Manager	Membres de l'entreprise

ANNEXE 4 : Les outils de la communication interne

Les outils de la communication interne	Autres outils ?

ANNEXE 5 : Caméra café – Sketch intitulé « Entretien d’embauche »

« Caméra café » est construit sous la forme de sketches qui mettent en évidence les relations de la communication des personnels d’une entreprise autour de la machine à café. Les membres de l’entreprise communiquent sur des sujets divers. L’extrait que vous allez visualiser met l’accent sur les rumeurs spontanées.



Questions :

1. Où se situe le sketch ?

.....

.....

2. Quels sont les acteurs en présence ? Quel rôle jouent-ils ?

.....

.....

.....

3. Avec qui le commercial a-t-il rendez au sein de l’entreprise ?

.....

.....

4. Quelle rumeur le premier salarié formule-t-il à l'attention du commercial ?

.....
.....
.....
.....

5. Cette rumeur influence-t-elle le comportement du commercial ?

.....
.....
.....
.....

6. Notez la différence de discours de la salariée.

.....
.....
.....
.....

7. Comment réagit le commercial face au DRH ? Que se passe-t-il ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

8. Pourquoi peut-on parler de rumeurs ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....