

EXEMPLE D'ÉPREUVES
DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL
AFFAIRES B2

Série n°2

ÉPREUVES COMPRENDRE ET TRAITER L'INFORMATION

ÉPREUVES INTERAGIR À L'ORAL

CORRIGÉ [pour l'enseignant(e)]

Le contenu des activités est fidèle au format numérique, mais la forme des activités a parfois été adaptée au format papier.

Pour en savoir plus :

Tutoriels : www.lefrancaisdesaffaires.fr/tests-diplomes/se-preparer/tutoriels-dfp/

Guide du candidat : www.lefrancaisdesaffaires.fr/wp-content/uploads/2022/10/Guide-Candidat_DFP-Affaires.pdf

ACTIVITÉ 1

L'entreprise **BODYBRODY** est spécialisée dans la confection de vêtements et de lingerie haut-de-gamme. Afin de renforcer sa réactivité, l'entreprise prévoit d'étendre les horaires de travail de certain(e)s de ses salarié(e)s, y compris au travail de nuit (entre 21h et 7h du matin) et au travail le samedi. Cependant, avant de mettre en place cette nouvelle organisation, l'entreprise souhaite en savoir davantage sur les horaires atypiques.

Vous travaillez au service Ressources Humaines de l'entreprise **BODYBRODY**.

Votre responsable vous demande de mener une rapide étude préparatoire.

Prenez connaissance des documents à votre disposition (voir documents 1 à 3) et rédigez votre étude sous forme de listes de points (excepté pour le 1^{er} paragraphe).

Vous respecterez le plan suivant :

1. Définition de l'horaire atypique
2. Risques liés aux horaires atypiques
3. Mesures de précaution

DOCUMENT 1

Santé au travail Magazine

Accueil | Articles du magazine | N° 37 : Horaires atypiques : ce qu'il faut savoir... | Rubrique « Dossier »

Horaires atypiques DE QUOI PARLE-T-ON ?

Qu'il soit de statut indépendant ou salarié, un travailleur sur deux serait en horaire *atypique*. Car les horaires atypiques recouvrent de très nombreuses situations de travail. L'horaire typique ou « normal », est un horaire régulier (lundi-vendredi + 2 jours de repos consécutifs) et de jour (07h-20h), qui respecte les soirées, les nuits et les week-ends. Cet horaire est en accord avec les rythmes biologiques et facilite la vie sociale. En dehors de ces cas, l'horaire est considéré comme *atypique*.

L'HOMME EST DIURNE

Le rythme veille-sommeil s'organise autour de la nuit : nous sommes biologiquement programmés pour dormir la nuit. Nos rythmes, biologiques et psychologiques, sont organisés sur ce rythme veille-sommeil : vigilance, attention, alimentation, tension artérielle, température, etc.

- Ne pas respecter ces rythmes demande à l'organisme de s'adapter. Dans l'organisation des horaires atypiques de travail, il faut donc tenir compte de ces mécanismes biologiques et psychologiques d'adaptation.

L'HOMME EST SOCIAL...

La vie sociale et familiale est organisée sur le rythme jour/nuit. Par exemple... la scolarisation des enfants est diurne ! Les périodes de vacances sont organisées selon des rythmes annuels.

- Un horaire atypique va donc demander des adaptations, tant personnelles que familiales et sociales.

HORAIRES RÉGULIERS OU IRRÉGULIERS ? HABITUELS OU OCCASIONNELS ?

Certains horaires sont planifiables et organisables à l'avance : ils peuvent devenir habituels et stables. Par exemple, le travail « posté » où des équipes se relaient au même poste les unes après les autres, selon une organisation en 2x8 heures, en 3x8 heures. D'autres horaires sont occasionnels. Par exemple, le travail saisonnier lié aux vacances (d'été, de fin d'année) ou les situations d'intérim et/ou de travail précaire. D'autres horaires sont irréguliers ou imprévisibles... Par exemple, les situations de maintenance ou dépannage.

- Ces organisations demandent de tenir compte des temps d'adaptations biologiques, psychologiques et des contraintes familiales et sociales.

QUI EST CONCERNÉ ?

- 37% des salariés sont en horaires normaux à temps plein.
- 17,5% sont en horaires à temps partiel.
- 45,5% sont à temps plein en horaire atypique :
 - 19% travaillent de nuit ou de week-end de manière habituelle (horaires décalés habituels) ;
 - 10% travaillent en horaires décalés occasionnels ;
 - 7% sont en horaires permettant des durées de travail variables selon les périodes de l'année ;
 - 9,5% sont en horaires longs et flexibles.

DOCUMENT 2

QUESTION D'ACTU

Obésité, diabète

Travail : les horaires décalés ne sont pas bons pour la santéPar **D. M. Roccaz**

Une étude américaine démontre que les personnes travaillant en horaires décalés sont plus susceptibles de souffrir d'obésité, d'insomnie et de diabète que ceux en horaires traditionnels.

Travailler la nuit, le week-end, en 2 fois 8, autant de types d'horaires auxquels les salariés doivent s'adapter. Le lien entre le travail nocturne et la mauvaise santé n'est pas nouveau, et une étude récente vient enfoncer le clou. Des chercheurs de la faculté de médecine de l'université du Wisconsin, aux États-Unis, ont démontré que le travail en horaires décalés peut entraîner de l'obésité, des troubles du sommeil et des problèmes cardiaques. [...]

Les chercheurs ont révélé que près de la moitié des employés en horaires décalés souffraient de surpoids, contre un tiers de ceux qui avaient un emploi du temps traditionnel, entre 9h et 17h. Plus d'un travailleur sur deux en horaires atypiques déclare manquer de sommeil contre 43 % dans l'autre groupe. L'insomnie touche ainsi près d'un quart des employés en "décalés" contre 16,3 % des salariés traditionnels.

« Des études observationnelles ne peuvent pas prouver la causalité, mais il y a suffisamment de preuves qui suggèrent que les horaires décalés peuvent nuire à la santé », a déclaré Javier Nieto, l'un des chercheurs de l'étude. Marjory L. Givens précise que les travailleurs en "décalés" sont le plus souvent les hommes, les minorités et les personnes avec un faible niveau de scolarité, qui travaillent en milieu hospitalier ou dans les industries ».

DOCUMENT 3

Travail de nuit : quel suivi individuel de santé au travail ?

Depuis le 1er janvier 2017, le suivi individuel de santé au travail s'adapte au risque auquel est exposé le salarié. Le travail de nuit fait l'objet de dispositions spécifiques :

- ◆ **visite d'information et de prévention**, avant la prise effective du poste avec un professionnel de santé au travail, avec délivrance d'une **attestation** de suivi.
- ◆ **renouvellement** de la visite d'information et de prévention selon une périodicité qui ne peut excéder **3 ans**.

IMPORTANT !

Le **médecin du travail** décide de la **périodicité** et des **modalités du suivi** en fonction de l'état de santé du salarié, de son âge, de ses conditions de travail et des risques auxquels il est exposé.

IMPORTANT !

La **Société Française de Médecine du Travail** a établi des **recommandations de bonnes pratiques** de **surveillance médico-professionnelle** des travailleurs postés et/ou de nuit pour identifier les **risques**, proposer des **mesures** préventives et donner des **outils** pour détecter et suivre les risques et les troubles physiologiques et psychiques liés au travail posté et/ou de nuit.

Étude préparatoire | Ressources humaines BODYBRODY
HORAIRES ATYPIQUES : UNE SOLUTION POUR BODYBRODY ?

1. Définition de l'horaire atypique

L'horaire « **atypique** » est un horaire qui est **irrégulier** (jours et horaires variables) et/ou qui inclut des heures de **travail le soir** et/ou la **nuit** et/ou les **week-ends**.

Il **concerne** presque **un salarié sur 2**, dont 19% qui travaillent habituellement le week-end, et presque 16% qui travaillent la nuit (habituellement ou occasionnellement)

L'horaire « atypique » **ne respecte pas les rythmes biologiques** de l'individu et de la vie sociale. Il demande donc que l'individu **s'adapte** dans sa vie **personnelle, familiale et sociale**.....

2. Risques liés aux horaires atypiques

Les troubles du sommeil liés aux horaires atypiques entraînent les risques suivants :.....

- obésité ou surpoids.....
- problèmes cardiaques
- diabète

Population la plus touchée : hommes, issus des minorités, avec un faible niveau de scolarité, travaillant en milieu hospitalier ou industriel.

3. Mesures de précaution

- **Surveillance par les médecins du travail** des personnes qui travaillent en horaires atypiques,
- selon les **recommandations de bonnes pratiques** de surveillance médico-professionnelle de la *Société Française de Médecine du Travail* qui propose des outils pour **mesurer et prévenir** les risques de troubles physiologiques et psychiques

ACTIVITÉ 2

Vous travaillez au service Ressources humaines de *CITIUS EQUIPEMENTS*, qui fabrique et commercialise des équipements sportifs.

Une étude interne a révélé des tensions inhabituelles entre les équipes de collaborateurs, les managers de proximité (ex. chefs d'équipe) et les cadres de management intermédiaire (ex. responsables de services) de l'entreprise. La direction de l'entreprise a chargé son service RH de rechercher des pistes d'action corrective.

Votre responsable vous demande d'assister à une présentation dans le cadre du séminaire « Manager, c'est aussi évaluer ». L'invité principal est José Madrigal, Directeur de *Talent&Vous*, cabinet de conseil en management.

Écoutez l'entretien et prenez des notes.



AFF_B2_ExEpreuve_S2_Act2.mp3

À partir de vos notes, vous rédigez un bref compte-rendu de cet entretien, à l'intention de votre responsable

Vous suivrez le plan suivant :

- 1. Rôles du manager*
- 2. Formes d'évaluation*
- 3. Bonne(s) pratique(s) à adopter*

CITIUS ÉQUIPEMENTS
Compte-rendu de l'intervention de José Madrigal, Talent&Vous
MANAGER, C'EST AUSSI ÉVALUER

1. Rôles du manager

Un bon manager est une personne 1) qui réussit à **réaliser un projet**, à relever un défi **avec une équipe**, 2) qui travaille avec **plaisir**.

Manager, c'est :

- **sélectionner** et recruter ses collaborateurs
 - **animer** son équipe (communication et participation)
 - **former** / développer les compétences des collaborateurs en permanence
 - **évaluer** (positivement et négativement) le travail des collaborateurs....
-

2. Formes d'évaluation

En mode projet : **évaluations régulières** aux différentes étapes du projet + **évaluation finale**

Double évaluation :

- évaluation de l'entreprise (par le patron) **pour évoluer dans ses fonctions et dans son salaire**,
 - évaluation qualitative (par le chef de projet) **des résultats dans le projet et du comportement** dans l'équipe.....
-
-
-

3. Bonne(s) pratique(s) à adopter

- **Reconnaitre les qualités** de ses collaborateurs (remercier, féliciter).
 - **Faire des évaluations à mi-année** (bilan de fin de semestre) pour repartir dans un 2^e cycle après les vacances d'été, plutôt qu'une seule évaluation en fin d'année.....
-
-
-
-

ACTIVITÉ 3

Vous travaillez au service Réclamations de l'entreprise *ITM*, spécialisée dans le secteur textile. Vous avez reçu un courriel de réclamation de la société *AFFAR* (Document 1). Vous avez également échangé avec votre responsable et vous avez noté ses indications pour la réponse (Document 2).

À partir des indications de votre responsable, rédigez la réponse d'*ITM* au courriel de réclamation de la société *AFFAR*.

DOCUMENT 1**Arnaud BENMI** <abenmi@affar.com>

09:15 (il y a 2 heures)

À Moi

Objet : Réclamation (livraison)

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception ce jour de la livraison de notre commande 67236-10.09 (tapis de bain, 100% coton, 6 modèles).

Après vérification, nous avons constaté que le tapis sous la référence T132.107 a été livré en trop grande quantité (50 articles au lieu des 30 demandés), tandis que l'article sous référence E137.102 compte seulement 30 exemplaires contre 50 commandés. Vous trouverez ci-joint la copie de notre bon de commande.

En conséquence, nous vous remercions de nous livrer les articles manquants au plus vite, de reprendre les articles en trop et de corriger la facture correspondant à notre commande.

Comptant sur votre réactivité,

Cordialement

Arnaud BENMI
Service des achats
AFFAR
www.affar.com

DOCUMENT 2

-> Tapis E137.102 = livraison sous 5 jours (gratuits).

-> Demander renvoi des T132.107 en port dû.

-> Envoyer nouvelle facture corrigée

(avec 5%% rabais sur articles E137.102).

+ S'excuser pour l'erreur !!

VOTRE COURRIEL DE RÉPONSE (110 - 150 mots environ)

PROPOSITION DE CORRIGÉ

Nouveau message

À : Arnaud BENMI <abenmi@affar.com>

Objet : Re : Réclamation (livraison)

... Cher Monsieur,.....

... Nous avons bien reçu votre courriel de réclamation concernant la livraison de votre commande ...
... 67236-10.09.

... Nous vous prions de nous excuser pour cette erreur.....

... Les 20 tapis sous référence E137.102 vous seront livrés sous 5 jours (livraison gratuite).....
... Veuillez nous retourner les tapis livrés en trop (référence T132.107) en port dû.....

... Nous vous adressons en pièce-jointe la nouvelle facture corrigée, incluant un rabais de 5% sur ...
... les tapis E137.102 à titre de geste commercial.....

... Nous restons à votre disposition pour tout complément,.....

... Bien cordialement,.....

... [Candidat(e)].....

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra rédiger un texte dans la zone prévue à cet effet. Un pavé numérique sera à disposition pour les accents et la ponctuation.

SUJET CANDIDAT(E)

ACTIVITÉ 1

Préparation : 10 minutes [recommandé]

Passation : 10 minutes

Situation :

Vous travaillez dans le service Achats de l'entreprise *Decorama*, une chaîne de magasins de décoration et d'ameublement.

Votre entreprise souhaite renouveler le matériel informatique de bureau de son siège social afin de pouvoir organiser plus facilement le travail à distance (télétravail) des salarié(e)s.

Votre responsable vous demande de négocier des points du devis envoyé par *MicroMegas*, fournisseur de matériel informatique.

Tâche :

Vous allez rencontrer un(e) responsable commercial(e) de MicroMegas.

Vous devez négocier sur les points du devis mentionnés dans le message de votre responsable en tenant compte de ses instructions.

MESSAGE DE VOTRE RESPONSABLE

Re : Devis MicroMegas à négocier

De : Sadia Beraoui <sberaoui@decorama.com>

À : Moi

Bonjour,

J'ai reçu le devis de MicroMegas pour le renouvellement de notre parc informatique dans nos bureaux du siège. Je te l'envoie pour négociation.

Plusieurs éléments sont à revoir. Voici mes remarques et les points à négocier :

1/ Support technique : On doit pouvoir contacter le SAV en dehors des heures de bureau le soir et le samedi en cas de problème. L'extension d'horaires SAV en option n'est pas chiffrée.
→ Demander les tarifs pour extension jusqu'à 22 :00 + samedi ; OK jusqu'à +75%

2/ Écrans : trop chers ! La marque Aster a un modèle comparable à 145 €.
→ Obtenir une nouvelle proposition (même taille, même définition) ; OK à moins de 150€

3/ Claviers/Souris : 2 ensembles par collaborateur prévus (un au siège, l'autre à domicile), ça veut dire qu'on double la commande → Obtenir une remise (15 à 20%)

Je te remercie de me faire un compte-rendu de votre échange.

Bien cordialement,

Sadia

Sadia Beraoui
Directrice du Service Achats
Decorama

DEVIS EN PIÈCE JOINTE :**MICRO MEGAS**

16 rue de Beauvoir
F-59390 LANNOY
Tél. +33 3 45 67 89 01
www.micromegas.com

DECORAMA
20 Rue Fabricy
F-59000 LILLE

Date : XX / XX/ 202X

DEVIS N° : DECO-57.06

Quantité	Désignation	Prix unit. HT	Prix total HT
25	PC Portable AzorPro P38FX Écran 15.6" Full HD - Processeur tricoeur 2,5GHz - 8 Go RAM - 512 Go SSD - Wi-Fi, Bluetooth (*)	1030,00	25750,00
25	Station d'accueil PC Portable AzorPro SD3 USB 3.0 Dual-2K Dock - HDMI/DVI-I/VGA (*)	173,95	4348,75
25	Sacoche Mobis pour ordinateur portable 15.6"	17,99	449,75
25	Moniteurs DZ E17 G4 Écran LED - Full HD (1080p) - 27" (*)	265,00	6625,00
25	Ensemble clavier et souris Magitech MT275 Silent - Sans fil - 2,4 Ghz - AZERTY - noir (*)	34,99	874,75
1	Support technique : 08 :00-18 :00 ; du lundi au vendredi - Option Extension jusqu'à 22 :00 (payant) - Option Extension samedi ou samedi+dimanche (payant)	999,00/an	999,00
1	Livraison au siège	offert	0,00
		Total HT :	39047,25
		Total Taxes :	7809,45
		Total TTC :	46856,70

(*) Garantie constructeur 2 ans

Validité du devis : 1 mois**Conditions de règlement :** 40% à la commande, le solde à la livraison.

Si ce devis vous convient, veuillez nous le retourner signé, avec la mention « Bon pour accord ».

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Signature du client
précédée de la mention « Bon pour accord »

SUPPORT POUR L'ANIMATION ET L'ÉVALUATION

Préparation : 10 minutes [recommandé]
Passation : 10 minutes

Rôle :

Vous êtes un(e) responsable commercial(e) de *MicroMegas*, fournisseur de matériel informatique. Vous avez adressé à l'entreprise *Decorama* un devis pour le renouvellement du matériel informatique de bureau de son siège social.

Vous rencontrez un(e) représentant(e) du service achats de la société l'entreprise *Decorama*.

Tâche:

Le/La représentant(e) du service achats est mandaté(e) par sa responsable pour négocier sur les points suivants :

- le support technique (horaires et tarifs)
- les écrans (prix)
- les claviers/souris (quantité/prix)

Pistes pour l'interaction :

Demandes de <i>Decorama</i> [candidat(e)]	Réponses de <i>MicroMegas</i> [examineur/examinatrice]
Élément à négocier 1 : le support technique	
<ul style="list-style-type: none"> • pouvoir contacter le SAV en dehors des heures de bureau le soir et le samedi en cas de problème : quels tarifs ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Option extension d'horaires SAV disponible <ul style="list-style-type: none"> ○ En semaine jusqu'à 22 :30 = tarif base + 35% ○ Le samedi (08:00-18:00) = tarif base + 35% ○ Le dimanche (08:00-18:00) = tarif base + 35%
<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'extension en semaine jusqu'à 22 :00 + samedi : coût < +75% 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarif base +35% (soir) +35% (samedi) = tarif base + 70%
Élément à négocier 2 : les écrans	
<ul style="list-style-type: none"> • Prix unit. trop élevé ; modèle concurrent à 145 € 	<ul style="list-style-type: none"> • Modèle Aster à 145€ propose un écran plus petit (24") et seulement HD (non Full HD) • Si candidat(e) insiste : Modèle DZ E15 G2 (26", full HD) à 195€
Élément à négocier 3 : les claviers/souris	
<ul style="list-style-type: none"> • demande de réduction de 20% : cf. commande doublée 	Pas de réduction possible sur cet ensemble entrée de gamme Si candidat(e) insiste : compte tenu de la quantité commandée : lot de 5 sacoches Mobis offert (à déduire de la commande de 25 sacoches, gain équivalent à réduction de 8%)

* * *

SUJET CANDIDAT(E)

ACTIVITÉ 2

Préparation : 5 minutes [recommandé]

Passation : 5 minutes

Situation :

Vous êtes stagiaire chez *Benedetti Cavi S.p.A.*, à Milan (Italie).

Une délégation francophone, qui effectue un voyage d'étude en Italie, vient visiter votre entreprise.

Tâche :

Vous intervenez brièvement (5 minutes) lors de la réunion d'accueil pour présenter l'entreprise et l'évolution de ses ventes sur les marchés internationaux.

Vous vous appuyez sur les deux documents suivants.

Document 1 : FICHE ENTREPRISE

Benedetti Cavi S.p.A.

Historique de l'entreprise :

- **1902** : Fondation de l'entreprise par Luigi Benedetti à Milan (Italie) ; production de câbles d'acier.
- **1905** : Installation dans des locaux plus grands à Pero (banlieue de Milan).
- **1928** : Construction d'une nouvelle usine pour fabriquer des câbles électriques, à Monza (15 km au nord de Milan).
- **1941 – 1970** : Extension de l'usine de Monza et diversifications des produits (câbles et fils électriques).
- **1970 – 1980** : Première vague d'acquisitions ciblées : Torelli Cavi Srl et Torino Sistemi SpA ; Benedetti Cavi S.p.A. n°1 du secteur en Italie.
- **1993** : Acquisition de Wiberg AG, leader européen en matière de technologie des fils et des câbles de télécommunication ; Implantations industrielles et commerciales en Espagne, Allemagne, France, Suisse, Royaume-Uni.
- **2005** : Acquisition de Helios Ltd (USA), spécialiste des solutions haut-de-gamme pour les réseaux d'entreprise. Implantations industrielles et commerciales en Amérique du Nord et Amérique latine.
- **2008-2018** : Deuxième vague d'acquisitions d'entreprises (Amérique du Nord et Asie) et diversification de l'offre de produits câbles et fils pour les secteurs de l'énergie électrique, du bâtiment, de l'industrie et des communications.
- **Depuis 2018** : N°3 mondial dans les câbles et réseaux

Slogan de l'entreprise :

« **Présence mondiale, service local** » : puissance d'un groupe mondial (variété et sophistication des solutions disponibles) + souplesse d'une entreprise locale (écoute-client et réactivité des implantations locales).

Perspectives à 5 ans :

- **Concilier** croissance et durabilité (technologies environnementales + développement des réseaux liés à la 5G)

Document 2 : (page suivante)

Document 2 : TABLEAU + ANNOTATIONS POUR COMMENTAIRE

PERFORMANCES PAR DÉPARTEMENT (1)			
<i>En millions de dollars</i>			
Département PROJETS	2022	2021	Variation
Chiffre d'affaires	1056	1247	-15,3%
Variation organique*	-13,9%		
BAIIDA** [% du CA]	130 [12,3%] (2)	152 [12,2%]	-14,7%
Département ÉNERGIE	2022	2021	Variation
Chiffre d'affaires	5385	6098	-11,7%
Variation organique*	-7,8% (3)		
BAIIDA** [% du CA]	355 [6,6%]	391 [6,4%]	-9,0%
Département TÉLÉCOMMUNICATIONS	2022	2021	Variation
Chiffre d'affaires	1047	1290	-18,9%
Variation organique*	-16,9%		
BAIIDA** [% du CA]	162 [15,5%]	230 [17,8%]	-29,4% (4)

* Variation organique : à périmètre comparable et taux de change constant
 ** BAIIDA : bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement

PERFORMANCES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE			
<i>En millions de dollars</i>			
	Chiffre d'affaires		BAIIDA**
	2022	2021	2021
EMEA*	4010	4617	372
Amérique du Nord	2355	2610	285 (5)
Amérique latine	531	684	69
Asie et Océanie	592	724	47
Total	7488	8635	773

* Europe, Moyen-Orient et Afrique
 ** BAIIDA : bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement

(1) PROJETS = Câblages haute-tension sous-marins ; Câblages haute-tension souterrains ; ÉNERGIE = Énergie et infrastructures (centrales de production et distribution) ; Composants industriels et Réseaux (Transports) ; TÉLÉCOMMUNICATIONS = Câbles de fibre optique ; Solutions multimédias ; Infrastructures de télécommunication à large bande.

(2) Profitabilité +0.1% (bonne exécution des opérations sous-marines (pose de câbles par bateau).

(3) Bonne résistance dans contexte de crise (conséquences de la guerre en Ukraine) ; Distribution énergies éolienne ("On-shore Wind") en forte hausse en Amérique du Nord.

(4) Baisse prévue, aggravée par la crise (guerre en Ukraine) ; amélioration aux 3^e et 4^e trimestres 2022 en Amérique du N. (+) et en Asie/Océanie (++).

(5) Performance ++ de "On-shore Wind" + mesures de réduction des coûts + mesures fiscales incitatives pour les énergies renouvelables.

SUPPORT POUR L'ANIMATION ET L'ÉVALUATION

Préparation : 5 minutes [recommandé]
Passation : 5 minutes

Rôle :

Vous êtes membre d'une délégation d'investisseurs francophones, qui effectue une visite de l'entreprise *Benedetti Cavi S.p.A.*, à Milan, en Italie.

Tâche:

Vous écoutez un(e) stagiaire (=candidat(e)) qui intervient brièvement (5 minutes) lors de la réunion d'accueil pour présenter l'entreprise et l'évolution de ses ventes sur les marchés internationaux.

Informations présentées et commentées par le/la candidat(e) :

Les éléments surlignés en jaune doivent faire l'objet d'un commentaire explicatif.

PERFORMANCES PAR DÉPARTEMENT (4)

En millions de dollars

Département PROJETS	2022	2021	Variation
Chiffre d'affaires	1056	1247	-15,3%
Variation organique*	-13,9%		
BAIIDA** [% du CA]	130 [12,3%] (2)	152 [12,2%]	-14,7%
Département ÉNERGIE	2022	2021	Variation
Chiffre d'affaires	5385	6098	-11,7%
Variation organique*	-7,8% (3)		
BAIIDA** [% du CA]	355 [6,6%]	391 [6,4%]	-9,0%
Département TÉLÉCOMMUNICATIONS	2022	2021	Variation
Chiffre d'affaires	1047	1290	-18,9%
Variation organique*	-16,9%		
BAIIDA** [% du CA]	162 [15,5%]	230 [17,8%]	-29,4% (4)

* Variation organique : à périmètre comparable et taux de change constant

** BAIIDA : bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement

PERFORMANCES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

En millions de dollars

	Chiffre d'affaires		BAIIDA**	
	2022	2021	2022	2021
EMEA*	4010	4617	273	372
Amérique du Nord	2355	2610	293 (5)	285
Amérique latine	531	684	44	69
Asie et Océanie	592	724	37	47
Total	7488	8635	647	773

* Europe, Moyen-Orient et Afrique

** BAIIDA : bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement

Pistes pour l'interaction :

- Pas d'interaction attendue.
- Si le/la candidat(e) termine son exposé avant la 5^e minute, vous pouvez lui poser une question sur l'un ou l'autre des points présentés.
 Par ex. « Pouvez-vous nous expliquer
 - À quels types d'activités/de produits correspondent les différents départements ?
 - le maintien de la profitabilité des opérations du département « Projets » ?
 - la relative faiblesse de la variation organique du département « Énergie » ?
 - la hausse du BAIIDA en Amérique du Nord entre 2021 et 2022 ?

* * *

Activité 2 (AFF_B2_ExEpreuve_S2_Act2.mp3)

Animatrice : Alors, je vais maintenant accueillir notre deuxième intervenant expert, le fondateur et le directeur du cabinet de conseil en management *Talent&Vous*, José Madrigal, bonjour...

Intervenant : Bonjour Anita

Et merci de nous rejoindre dans ce séminaire. Alors, comment devient-on un bon manager et surtout comment vous managez une équipe quand vous arrivez sur des périodes, disons, de tension ?

Oui... Vous savez, un bon manager, c'est celui qui va réussir une performance, un projet, un challenge ou encore un défi avec une équipe où tout le monde y prendra du plaisir. Voilà ! Déjà, là on fixe deux choses : la performance, la réussite et au passage le plaisir...

Euh oui !

Oui ! Le management, c'est quoi ? D'abord, c'est choisir, sélectionner ou recruter une équipe et c'est ensuite l'animer. Donc, beaucoup de communication et de participation, de plus en plus de transparence avec les modes de communication moderne.

Et puis, il faut former, sans arrêt. Il faut développer les compétences, tous les jours. Un manager, aujourd'hui, passe plus de temps à écouter, à former, à développer les compétences de ses collaborateurs qu'à commander.

Alors, pour le manager, aujourd'hui, en dehors de la sélection et de l'animation de son équipe, il y a le développement des compétences transversales, d'interaction avec les autres, et de management à distance.

Et puis, après tout ça, le rôle d'un manager, c'est aussi de décider notamment des évaluations de ses équipes, et de ses collaborateurs pour, entre guillemets, « sanctionner »...

...Et c'est important d'évaluer tous les combiens ?

Ça dépend des entreprises, par exemple sur un projet, il y a des étapes. Donc, il faut faire des évaluations régulières et puis une vraie évaluation finale. Cette méthode par projet entraîne un système de management, une gestion de Ressources Humaines différente. En gros, vous avez deux patrons quand vous êtes dans un projet : vous avez un patron auquel vous êtes rattaché...

Bien sûr !

Et puis vous êtes détaché sur un projet où vous êtes le chef de projet. Donc, il y a une double évaluation. Il y a une évaluation qui va vous permettre d'avoir une évolution de carrière, l'évaluation pécuniaire, financière...

Bien sûr !

Et puis l'évaluation quantifiée, qualitative de votre comportement et de votre résultat. Le résultat que vous avez apporté à l'équipe dans le projet.

Du coup, est-ce que vous avez des sanctions aussi à apporter ? Comment ça se matérialise tout ça ?

Alors ! Bah, il y a des sanctions positives, déjà, qui sont des remerciements, la reconnaissance, les félicitations.

D'ailleurs, est-ce qu'on en fait assez de ce point de vue-là, d'après votre expérience ?

Ah bah non, justement ! On n'en fait justement pas assez. Les gens ont besoin qu'on reconnaisse leurs qualités, leurs talents, leurs contributions à un résultat d'équipe... Tout à l'heure, vous parliez des vacances d'été, eh bien, c'est le bon moment pour en parler, pour faire un point déjà à mi-année. Si le système d'évaluation d'entreprise est plutôt vers la fin de l'année, comme c'est très souvent le cas, ce n'est pas une mauvaise idée de faire une micro-évaluation ou une mini-évaluation au moment de partir en vacances, de faire un bilan un peu du premier semestre avant de partir respirer un peu, prendre l'air en famille, etc. pour repartir dans un deuxième cycle à la rentrée.

* * *