

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE

E6 – COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

SESSION 2021

Durée : 4 heures

Coefficient : 4

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.
Toute documentation est interdite.

Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il soit complet.
Le sujet se compose de 15 pages, numérotées de 1 à 15.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 1 sur 15

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE

ÉPREUVE E6

COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS

Le sujet compte 15 pages numérotées de 1 à 15.

Pages de garde	1-2
Présentation du contexte et du sujet	3-6

ANNEXES

Annexe 1 :	Cartographie du pilotage des activités chez GUSTAVE	7
Annexe 2 :	Interview avec Bernardo Papin, DRH de GUSTAVE	7-8
Annexe 3 :	Pyramides des âges et des anciennetés	9
Annexe 4 :	Extraits de la synthèse des résultats de l'enquête interne	10
Annexe 5 :	Extraits des indicateurs RH contenus dans le bilan social	11
Annexe 6 :	Extrait du tableau récapitulatif du siège des T.M.S	12
Annexe 7 :	Indicateurs relatifs aux accidents du travail dans le secteur de l'ameublement en France en 2019	12
Annexe 8 :	Extrait de l'accord GPEC 2017	13
Annexe 9 :	Extraits du rapport « Favoriser l'emploi des travailleurs expérimentés »	13-14
Annexe 10 :	Témoignages de salariés seniors sur les conditions de travail...	15

BARÈME

<u>Première partie</u> Diagnostic relatif à la gestion et au management des ressources humaines	40 points
<u>Deuxième partie</u> Proposition et mise en œuvre de solutions	40 points

GUSTAVE

En 60 ans, l'industrie française de l'ameublement a connu des transformations profondes. La concurrence internationale, la pression des consommateurs sur les prix ainsi que les contraintes réglementaires et environnementales ont modifié l'environnement de cette industrie de manière durable. Les entreprises du secteur doivent donc s'adapter pour faire face à ces mutations majeures et assurer leur avenir.

Dans cet objectif, ces entreprises ont élaboré le projet sectoriel « Ambitions 2016-2021 » basé sur 3 axes stratégiques : gagner en compétitivité, mieux répondre à la demande en France et à l'étranger en s'appuyant sur leur image de marque et construire de nouveaux modèles économiques (« *business models* »). Ce dernier axe implique l'intégration de toutes les étapes de la chaîne de valeur et des offres de service.

Spécialisée dans la fabrication de meubles design et contemporains depuis 1960, l'entreprise GUSTAVE, née dans le Morbihan en Bretagne, s'est développée en France et dans le monde, tout en restant fidèle à ses origines. Ce développement s'est appuyé sur une famille passionnée par l'entrepreneuriat, ayant le goût du défi et des équipes soudées et efficaces. L'entreprise propose aujourd'hui du mobilier pour toutes les pièces de la maison : salons, séjours, chambres à coucher adultes, chambres pour enfants, dressings, rangements... Dotée d'un savoir-faire unique, l'entreprise GUSTAVE se différencie en intégrant une équipe de designers. Elle renouvelle sans cesse les gammes de sa marque pour avoir toujours une longueur d'avance sur ses concurrents.

Première entreprise de l'ameublement à obtenir la triple certification ISO 9001 (management de la qualité), ISO 14 001 (management environnemental) et OHSAS 18 001 (management de la santé et de la sécurité au travail) entre 1994 et 2007, GUSTAVE a renforcé son outil industriel en inaugurant en 2015 une nouvelle ligne de production de meubles intégrant les toutes dernières technologies dans ce domaine afin de rester compétitif et maintenir sa production en France (le « Made in France » étant un argument de vente pour l'entreprise).

Cet investissement productif accompagne ainsi le développement de la marque en France. À ce jour, GUSTAVE compte 747 salariés répartis sur 3 sites bretons. Sa structure a subi des changements importants par la création d'un pôle d'activités transversales regroupant notamment les fonctions « Ressources Humaines », « Systèmes d'information » et « Qualité Sécurité Environnement ». Ce pôle vient en appui des trois autres pôles de l'entreprise (annexe 1).

Les collaborateurs des différents pôles disposent de postes de travail connectés à internet et au réseau intranet de l'entreprise. Pour faire face aux risques de cyberattaques dont elle a déjà été victime par le passé et à l'obsolescence des applications numériques adossées au SIRH, l'entreprise a récemment choisi un nouveau prestataire de solutions informatiques. Pour apporter une souplesse au système, un hébergement extérieur à l'entreprise a été privilégié, avec un ensemble de services

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 3 sur 15

gérés par ce prestataire (solution en mode S.A.A.S ou software as a service). Les avantages sont multiples : solution innovante, gage d'optimisation du temps et des coûts, sécurisation des données. Cette solution permet de dédier davantage de temps à l'administration du SIRH. Une densification des contenus sur le plan RH est alors rendue possible en intégrant notamment la gestion administrative du personnel, les tableaux de bord sociaux, une plateforme de formation (e-learning), la gestion des compétences et des carrières, la paie, la qualité de vie au travail des salariés... Le portail RH propose de nombreux services accessibles aux collaborateurs en fonction des droits qui leur sont attribués.

La direction des ressources humaines

Les valeurs de l'entreprise GUSTAVE sont axées autour de la satisfaction du client et de la qualité de vie au travail des collaborateurs. Cela nécessite une implication totale de tous les salariés et une prise de conscience individuelle des exigences et de la rigueur nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise.

Bernardo Papin, directeur des ressources humaines (DRH) en poste depuis 15 ans, est un ardent défenseur du dialogue social. Il a impulsé la conclusion d'accords collectifs dans les domaines des conditions de travail, de la gestion prévisionnelle des emplois et compétences, ou de la parité. Le DRH reste soucieux du bien-être de ses collaborateurs tout en faisant face aux problématiques actuelles des entreprises du secteur de l'ameublement telles que le vieillissement des salariés, l'usure professionnelle des seniors, la difficulté à attirer de jeunes recrues pour anticiper la vague de départs à la retraite d'ici 2025. Dans ce cadre, il souhaite nourrir une réflexion en vue d'accompagner et de valoriser les salariés seniors de l'entreprise. Outre la prévention de l'usure professionnelle, il s'agit également de développer les valeurs intergénérationnelles pour faciliter la transmission par les seniors de leur expertise aux nouveaux salariés.

De plus, en étroite collaboration avec les fonctions « Communication-data » et « Système d'information » (SI), le service RH veut améliorer la politique de communication en s'appuyant sur les récentes évolutions du système d'information des ressources humaines (SIRH). Cela permettrait de stimuler la reconnaissance et l'engagement des salariés.

Camille Routourou

Vous êtes Camille Routourou, Office Manager auprès de Monsieur Papin (DRH). Vos compétences professionnelles et votre goût du travail collectif vous permettent de contribuer à la collaboration entre les différents pôles du groupe.

Vos missions à la direction des ressources humaines vous amènent à intervenir sur la politique de prévention de l'usure professionnelle. Pour cela, vous participez à une réflexion autour de la conception d'outils destinés à accompagner le maintien en activité des seniors dans l'ensemble des pôles de l'entreprise GUSTAVE.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 4 sur 15

PARTIE I : DIAGNOSTIC RELATIF À LA GESTION ET AU MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Le 14 janvier 2020, un rapport ayant pour objet le maintien en emploi des seniors a été remis au Gouvernement. Il s'agit principalement de réaffirmer la nécessité de traiter du sujet du maintien en activité des salariés âgés dans une logique d'anticipation et de prévention continue, selon le principe « le *senior* de demain, en bonne santé, engagé dans son travail et dans une trajectoire professionnelle positive jusqu'à la retraite se construit dès aujourd'hui »¹. Les données produites au travers de grandes enquêtes² confirment le lien existant entre un état de santé dégradé et le non-emploi ou la cessation précoce d'activité chez les personnes de plus de 50 ans. Cela s'explique notamment par l'usure professionnelle prégnante pour cette classe d'âge.

Le directeur des ressources humaines veut s'emparer de ce rapport pour dresser un diagnostic de la situation chez GUSTAVE et proposer si nécessaire un plan d'action. Bernardo Papin fixe le cadre de l'action et les objectifs à atteindre et vous fournit la pyramide des âges et des anciennetés ainsi que le tableau de bord des indicateurs RH. Enfin, vous disposez de la synthèse d'une enquête interne destinée à percevoir le ressenti du personnel.

Travail à faire

Présentez de manière structurée dans un rapport argumenté :

- **votre diagnostic des ressources humaines** portant sur l'usure professionnelle des seniors dans l'entreprise GUSTAVE ;
- **les propositions de solutions** en relation avec votre diagnostic. Vous apporterez les justifications nécessaires à la prise de décision.

1 Rapport remis le 14/01/2020 au Gouvernement dans le cadre d'une Mission sur le maintien en emploi des seniors : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_emploi_des_seniors_janv2020.pdf

2 Santé et Itinéraire Professionnel, et les enquêtes Emploi de l'Insee.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 5 sur 15

PARTIE II : PROPOSITION ET MISE EN ŒUVRE DE SOLUTIONS

Lors de la réunion de direction, votre diagnostic et vos propositions de solutions ont été examinés. Le DRH, préoccupé par la nécessité d'améliorer les conditions de travail et la sauvegarde des emplois de seniors, souhaite mettre les enjeux du vieillissement au cœur des politiques de prévention et de santé au travail. Le premier objectif consiste à identifier les risques professionnels.

Travail à faire

1) La prévention de l'usure professionnelle

- a. Concevez un outil qui permettra de recenser les différents risques professionnels et leurs moyens de prévention.
- b. Explicitez les utilisations qui seront faites de cet outil dans une démarche de prévention d'usure professionnelle.

En parallèle, afin de valoriser les seniors, d'assurer la transmission de leurs compétences, de leurs savoirs et de la culture d'entreprise, le DRH souhaite qu'ils partagent leur expérience en tant que tuteur auprès des jeunes recrues de l'entreprise.

Pour les aider dans cette fonction, le service RH a commencé à élaborer le guide du tuteur, qui sera disponible dans la rubrique « carrière » du portail RH. Plusieurs onglets correspondant aux missions du tuteur sont envisagés :

- Mission 1 : Accueil et intégration du nouveau collaborateur
- Mission 2 : Accompagnement du nouveau collaborateur

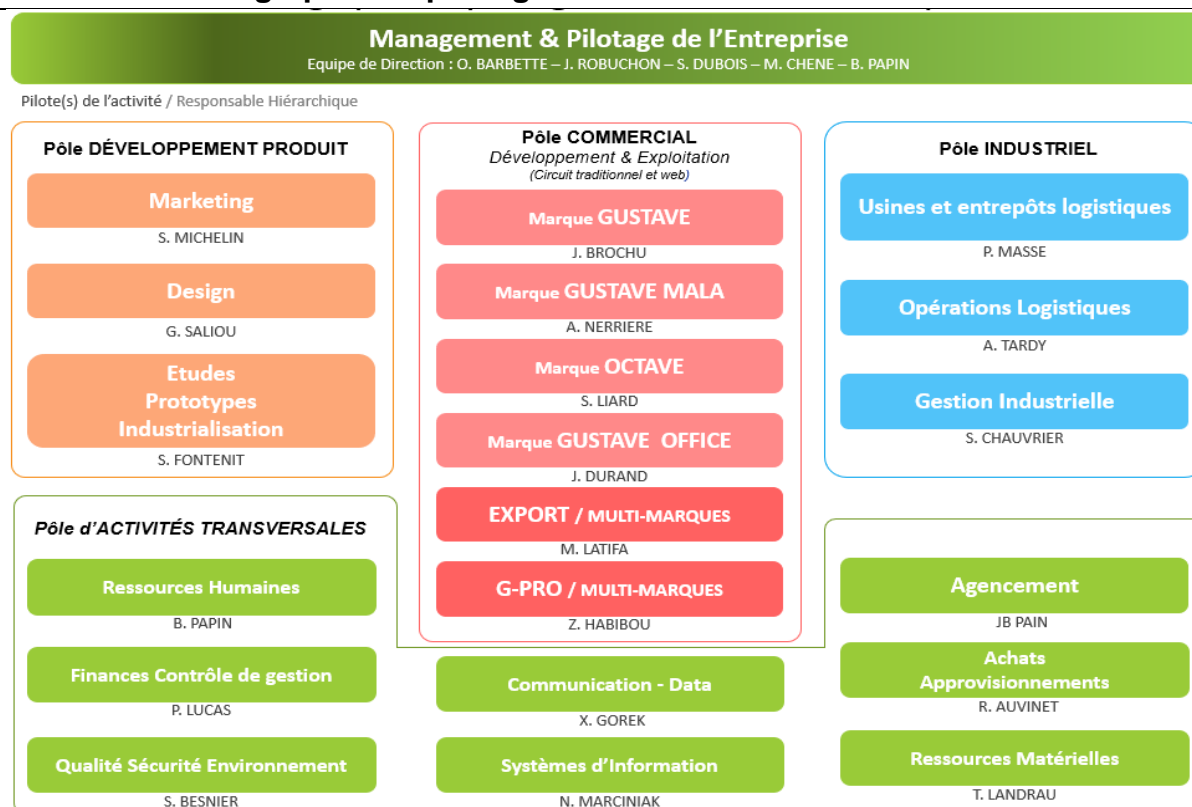
Travail à faire

2) La valorisation de l'engagement des seniors

- a. Déterminez le contenu de l'onglet « Mission 1 : accueil et intégration du nouveau collaborateur » du guide du tuteur qui sera disponible sur le portail RH.
- b. Justifiez les choix liés à l'élaboration et à la diffusion de cet outil.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 6 sur 15

Annexe 1 – Cartographie du pilotage des activités chez GUSTAVE



Annexe 2 – Interview avec Bernardo Papin, DRH de GUSTAVE

1/ Pouvez-vous nous présenter les grandes lignes du rapport gouvernemental relatif au maintien dans l'emploi des salariés expérimentés ?

Les partenaires sociaux européens ont signé en mars 2017 l'accord-cadre autonome « sur le vieillissement actif et l'approche intergénérationnelle ». Celui-ci définit le vieillissement actif comme le fait « d'optimiser les possibilités pour les travailleurs de tous âges de travailler dans de bonnes conditions, saines et productives, jusqu'à l'âge légal de la retraite, sur la base de la motivation et de l'engagement mutuels des employeurs et des travailleurs ». Il fournit aux acteurs du dialogue social des lignes directrices pour mieux intégrer le facteur démographique et développer des outils et mesures adaptés en santé-sécurité au travail, gestion des compétences, organisation du travail et management intergénérationnel.

La France est l'un des pays européens dans lequel l'approche du vieillissement actif et les divers instruments qui la portent ont eu le moins d'échos et de traductions opérationnelles. Il nous semble pourtant qu'au regard de l'évolution des attentes individuelles, des enjeux d'efficacité des entreprises et des points d'équilibre à trouver dans différentes réformes en cours, ce modèle reste d'une très grande pertinence sur trois plans en particulier :

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 7 sur 15

- Il vise à mettre en œuvre une stratégie préventive sur le cours de vie afin de préserver et entretenir les ressources humaines tant sur le plan de la santé que sur celui des compétences (ou de « l'employabilité »).
- Il met l'accent sur la nécessité de fluidifier les parcours en offrant des transitions flexibles et davantage choisies entre formation/travail/retraite.
- Il repose sur une conception équilibrée des droits et des devoirs des individus : droit à la protection et à l'accompagnement, équilibré par l'obligation pour l'individu d'utiliser ressources et opportunités mises à sa disposition pour demeurer actif et autonome.

2/ Pourquoi ce rapport vous inspire-t-il en ce moment ?

Chez GUSTAVE, nous avons un personnel plutôt vieillissant si on se fie aux données RH, qui restent toutefois à vérifier.

Selon des enquêtes récentes, les seniors s'imaginent que les autres générations les considèrent comme rétrogrades, tournés vers le passé.

Il nous appartient de lutter contre ces stéréotypes.

3/ Pourquoi voulez-vous analyser le concept d'usure professionnelle ?

Par usure professionnelle, il faut entendre un processus d'altération de la santé qui dépend de la répétition et/ou de combinaisons d'expositions de la personne à des contraintes du travail. Elle est accentuée par les effets cumulés :

- a. Du vieillissement de la population active ;
- b. D'évolutions significatives du travail : la complexification des tâches et la rationalisation extrême des méthodes et des process ont généré un affaiblissement des collectifs de travail et une précarisation des emplois et des parcours professionnels.

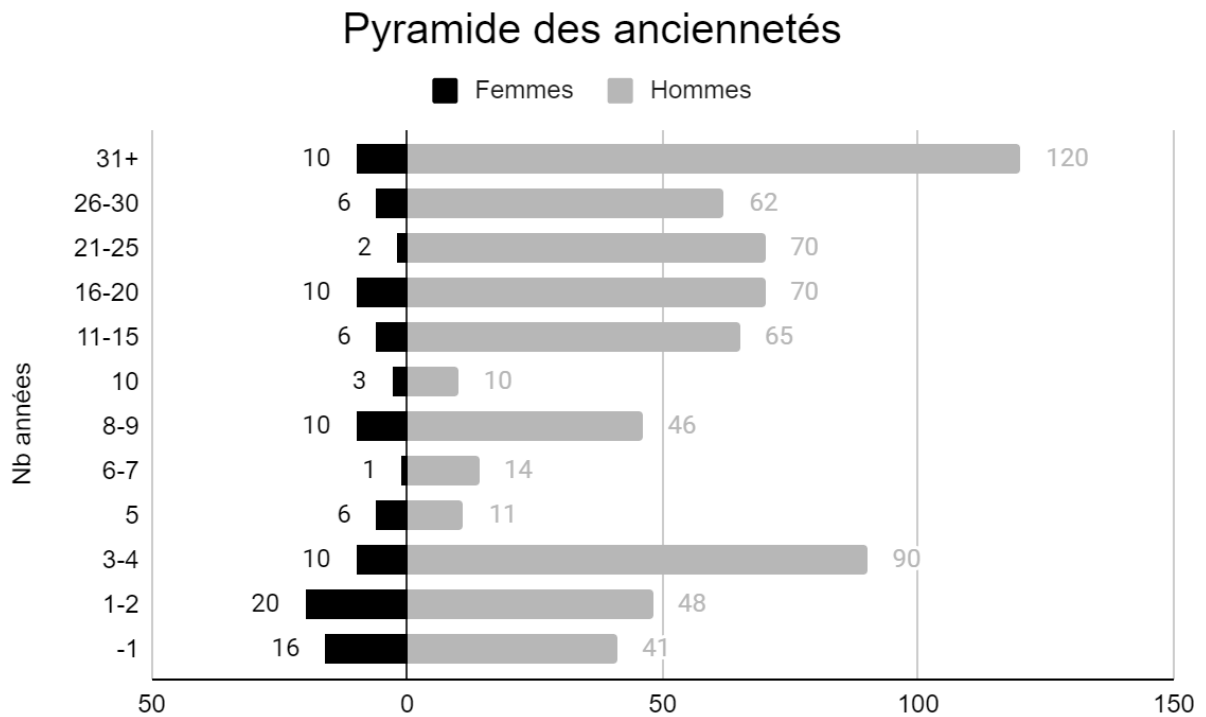
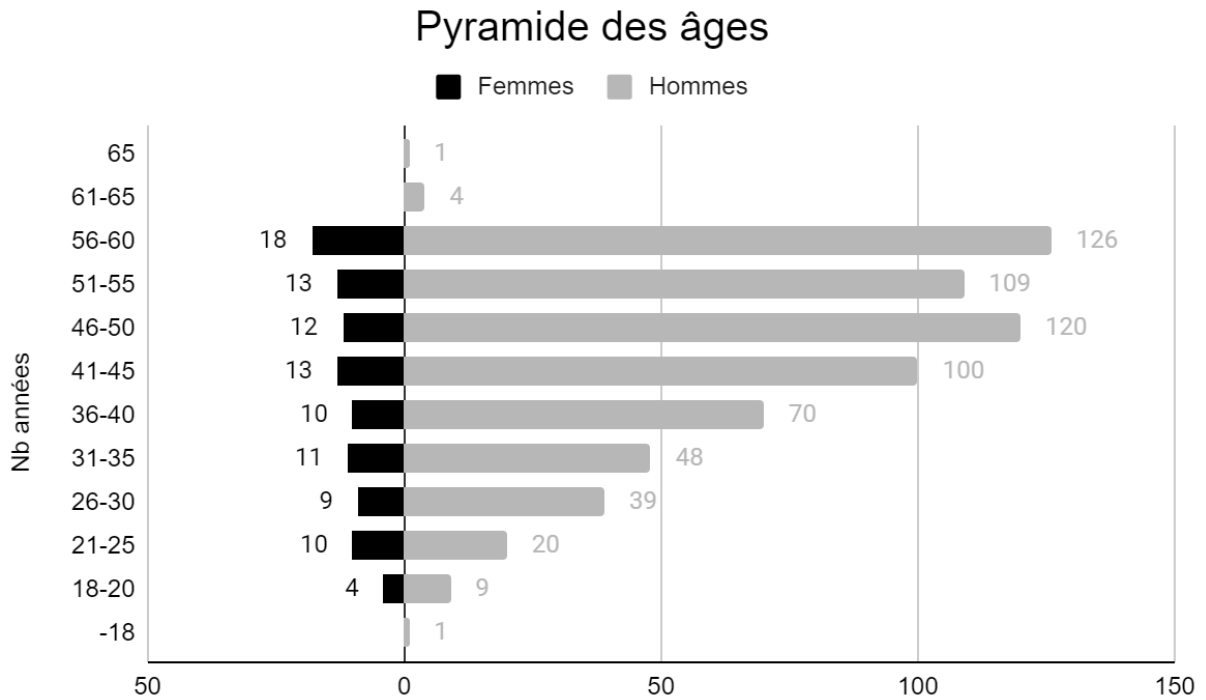
Si l'hypothèse d'un personnel plutôt vieillissant est confirmée au sein de notre entreprise avec une part d'usure professionnelle avérée, il conviendra alors de s'inspirer du rapport gouvernemental susmentionné.

Je souhaite que GUSTAVE soit l'une des premières entreprises à s'inspirer du concept de vieillissement actif, car les seniors présentent de nombreux atouts sur le plan des RH. Ils sont pour une nette majorité fidèles et fiers d'appartenir à GUSTAVE.

Ce rapport doit constituer une opportunité inédite de promouvoir cette génération, priorité de notre politique RH à venir. Désormais, il faut attendre la remise définitive de ce diagnostic pour concrétiser ces pistes. Je demeure confiant pour la suite même si la situation actuelle n'est peut-être pas optimale sur le plan RH. Voici ma devise : prudence, vigilance et action.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 8 sur 15

Annexe 3 - Pyramides des âges et des anciennetés en 2020 de l'entreprise Gustave



Annexe 4 – Extraits de la synthèse des résultats de l'enquête interne menée en juillet 2020

Taux de participation à l'enquête de 89 %, soit 665 collaborateurs

Thème	Constats	Nombre de réponse des salariés
COMMUNICATION	Problème de lisibilité de la charte graphique	48
	Absence de mise à jour des trombinoscopes	250
	Fréquence des réunions insuffisante	480
	Mise à jour obsolète de l'application mobile Team	389
CONDITIONS DE TRAVAIL	Insuffisances du système de chauffage	664
	Installation perfectible de la climatisation	605
	Outils et équipements haut débit non performants	555
	Manque de confort des chaussures de sécurité	125
	Choix restreint de tenues	125
	Qualité insuffisante des gants de protection	250
	Mauvais éclairage des installations	502
	Vétusté des locaux	664
	Espaces de salles de pause et vestiaires trop petits	664
	Absence de kit d'accueil pour les arrivants	465
	Outils informatiques trop complexes	488
	Poussières importantes sur les machines	145
MANAGEMENT	Homogénéisation insuffisante des pratiques managériales	528
	Offre de formation à densifier	411
	Absence de formation sur la santé au travail	622
	Non-respect des règles de vie (politesse, propreté, usage du téléphone)	664
	Aucun temps de parole sans tabou	287
	Communication insuffisante avec le pôle commercial	189
	Manque d'accessibilité de la Direction	504
	Politique de bien-être inachevée	550

Annexe 5 – Extraits des indicateurs RH du bilan social de l'entreprise Gustave pour l'année 2020

Accidents du travail et maladies professionnelles de 2017 à 2020

	2017	2018	2019	2020
Effectifs				
• – de 50 ans	557	525	514	476
• Seniors	312	295	288	271
Accidents avec arrêt				
• – de 50 ans	39	40	47	39
• Seniors	7	7	9	10
Taux Fréquence				
• – de 50 ans	36,26	37,49	48,62	40,21
• Seniors	9,06	9,37	12,15	13,05
Nombre de jours d'arrêt de travail	2 544	2 132	2 360	2 801
• – de 50 ans	636	533	590	700
• Seniors	1908	1599	1770	2101

Taux de fréquence : nombre d'accidents du travail pour 1 000 000 d'heures travaillées

Taux d'incapacité permanente partielle (IPP) et taux de gravité liés aux accidents du travail et à l'exposition aux risques professionnels de 2017 à 2020

	2017	2018	2019	2020
IPP en %	24	27	15	33
Taux Gravité avec IPP	3,13	2,99	2,83	2,70

IPP : taux d'incapacité permanente calculé par la CPAM en cas d'accident du travail ou maladie professionnelle dans le but de verser une indemnisation à hauteur de l'incapacité constatée.

Taux de gravité : nombre de journées indemnisées pour 1 000 heures travaillées, c'est-à-dire le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1 000 heures travaillées.

Annexe 6 – Extrait du tableau récapitulatif de l'origine des troubles musculo-squelettiques (T.M.S) dans l'entreprise GUSTAVE

Données relatives au salariés de plus de 50 ans

Siège des lésions	Accidents		Nombre jours d'arrêt	Maladies Pro.		Nombre jours d'arrêt
	sans IT*	avec IT*		sans IT*	avec IT*	
Mains	2	2	37			
Chevilles		1	13			
Dos		3	29			
Membres sup.		1	25	1	1	50
Membres inf.		2	59			
⋮						
TOTAL	2	9	163	1	1	50

IT* : Interruption de travail

Annexe 7 – Indicateurs relatif aux accidents du travail dans le secteur de l'ameublement en France en 2019

Taux de fréquence	31,28 %
Taux de gravité	1,52 %

Annexe 8 – Extrait de l'accord d'entreprise sur la GPEC relatif à l'employabilité et à la mobilité des seniors (en 2017)

[...] Les engagements concernant les salariés dits âgés concernent les plus de 50 ans.

Taux de maintien dans l'emploi

A la date de mise en place de l'accord Seniors (2009), les salariés âgés de plus de 50 ans représentaient dans l'entreprise environ 7%. Compte tenu des aléas économiques et de la pyramide des âges mettant en relief la forte population concernée par ces dispositifs, l'objectif chiffré du taux de maintien dans l'emploi pour les salariés de plus de 55 ans est donc au moins égal à 7%. Sur les années passées ce taux fut atteint : 12,1% en 2014, 15,6% en 2015.

Annexe 9 – Extraits du rapport « Favoriser l'emploi des travailleurs expérimentés » (remis au Gouvernement le 14/01/2020)

De manière plus générale, qu'il s'agisse de produire un diagnostic ou de concevoir des politiques plus adaptées, il apparaît nécessaire de mieux prendre en compte les interactions — nombreuses et complexes — entre parcours, transitions professionnelles et « durabilité » dans l'emploi. Si l'association entre santé dégradée et sortie anticipée du marché du travail est ainsi établie de longue date par les statistiques, la relation inverse — à savoir l'effet des dynamiques de parcours et des types de transition sur l'état de santé — n'a été explorée que plus récemment. Ces études ont montré notamment que les trajectoires descendantes et stationnaires augmentent la probabilité de se déclarer en mauvaise santé perçue par rapport aux personnes qui ont eu une trajectoire ascendante, pour les hommes comme pour les femmes.

En termes de politiques publiques, ces résultats signifient que toutes les mesures visant à sécuriser les parcours professionnels et conforter les mobilités ascendantes sont de nature à favoriser le vieillissement actif au travail. Mais une bonne part de ces résultats s'adresse également aux entreprises et aux acteurs du dialogue social. Ils mettent en exergue le fait que devraient être privilégiées au sein des entreprises des organisations basées sur davantage de mobilité et de flexibilité fonctionnelle (à base de polyvalence notamment).

[...]

Face à l'ampleur des transformations à opérer, les objectifs que la mission a choisi de mettre en avant apparaissent très modestes, mais atteignables à court-terme. Si la dynamisation des mobilités au sein des grandes entreprises relève avant tout d'une politique RH volontariste et concerne toutes les catégories de salariés, certains freins réglementaires jouant davantage au détriment des collaborateurs plus âgés pourraient

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 13 sur 15

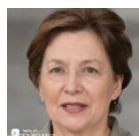
être levés (Objectif 1). Dans la même perspective de facilitation des parcours favorables à un maintien en emploi, et dans un contexte où l'activité des travailleurs âgés passera de plus en plus par des formes d'emploi atypiques (pluriactivité, temps partiel, intérim), des mécanismes conciliant souplesse et sécurisation sont à développer à l'échelle du marché du travail local (Objectif 2). Enfin, parce que les transitions professionnelles des salariés âgés sont plus risquées et que ces risques pèsent avant tout sur l'individu, des mesures de prévention et de mutualisation devraient être davantage promues (Objectif 3).

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_emploi_des_seniors_janv2020.pdf

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 14 sur 15

Annexe 10 – Témoignages de salariés seniors à propos des conditions de travail dans l'entreprise GUSTAVE

Le service RH de l'entreprise GUSTAVE a offert la possibilité aux collaborateurs de s'exprimer librement dans la perspective de prévention des risques professionnels. Voici les témoignages de certains salariés :



Audrey (assistante QSE, 51 ans) « Je suis totalement épuisée, mon manager me stresse, me met la pression. Toute la journée il est derrière moi, il me sollicite constamment »



Marco (développeur informatique, 55 ans) : « L'équipement de mon ordinateur n'est pas adapté pour pouvoir rester devant l'écran 7 h par jour. J'ai des problèmes aux yeux. »



Nathalie (commerciale, 51 ans) : « Ce travail est épuisant psychologiquement, on se fait régulièrement insulter par les clients ».



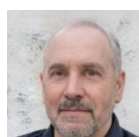
Cédric (dessinateur, 50 ans) : « À force de répéter les mêmes gestes toute la journée, j'ai mal aux poignets ».



Gérard (pôle logistique, 53 ans) : « j'ai mal au dos, à force de me baisser et de porter des charges lourdes ».



Rachid (pôle design, 62 ans) « je suis stressé, la charge de travail est très importante car il faut sans cesse inventer de nouveaux meubles. Je suis épuisé et au bord du burnout ».



Bertrand (pôle gestion industrielle, 59 ans) « Lors de la mise en place des nouveaux meubles, j'ai fait tomber une table en bois massif sur mon pied droit, j'ai été en accident de travail »



André (pôle export, 57 ans) : « Nous avons des clients aux États-Unis, il faut donc s'adapter aux horaires décalés, à long terme cela est épuisant »



Lou (pôle développement produit, 56 ans) : « Je crains une modification du contexte de travail vers davantage d'autonomie, une plus grande responsabilité, et un travail collaboratif en réseau hyper connecté. J'espère que le nouveau portail RH sera assez simple d'accès et nous permettra de conserver certains repères ».



Virginie (préparatrice de commande, 58 ans) : « À force de répéter les mêmes gestes sur les engins, j'ai mal aux poignets. »

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2021
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 15 sur 15