
Examen professionnel supérieur de Directrice / Directeur des ressources humaines

Partie d'examen 2: Agir conformément à son rôle

Position d'examen 2.1: Incidents critiques

Champ de compétences A**CI-Nr. A02 VII: Escalade des conflits au sein de la direction générale**

Situation de départ

Vous dirigez les ressources humaines d'une entreprise de logistique qui emploie 900 personnes. La stratégie d'expansion de l'entreprise met tout le monde sous pression. Depuis deux ans, vous constatez que l'ambiance au sein de la direction est plus tendue et que l'on écoute ce que disent les autres de moins en moins souvent. Depuis longtemps déjà, vous avez remarqué les tensions qui existent entre le directeur du développement des ventes, Urs Maler, et la directrice du service clientèle, Monika Galli. La rumeur dit qu'Urs Maler veut faire tomber sa collègue. Aujourd'hui, la présentation de la nouvelle stratégie d'acquisition de nouveaux clients d'Urs Maler est à l'ordre du jour de la réunion de la direction. Le CEO salue et donne la parole à Urs Maler. Tous sortent les documents qu'il a envoyés au préalable. Seule Monika Galli n'a rien reçu, elle tape du poing sur la table et dit : « Ce type veut me démolir, bien sûr, je ne reçois à nouveau aucun document. Cela fait longtemps qu'il me harcèle, mais là, c'est la goutte qui fait déborder le vase. Tout le monde dit déjà que tu veux me démolir, espèce de brute ». - « Harcèlement moral ? Je n'en reviens pas », dit Urs Maler. « De toute façon, tu sabotes toutes mes propositions, avec toi, il n'y aurait pas de changement avant dix ans. Quelle idiote ! » Tout le monde dans la salle reste sans voix. Le CEO finit par vous dire : « Toujours ces histoires de mobbing, qu'est-ce que les RH ont à dire à ce sujet ? »

Tâche

Décrivez votre démarche et toutes les mesures que vous comptez prendre dans cette situation, en les justifiant.

Remarques générales**Organisation**

Vous pouvez prendre des notes que vous remettrez aux experts à la fin de l'examen.

Vous avez environ 8 minutes pour résoudre l'incident critique : environ deux minutes pour votre préparation et le reste du temps est consacré à la présentation orale du mandat. A vous de signaler aux expert(e)s lorsque vous êtes prêt(e) à présenter votre solution. Les expert(e)s ont la charge d'assurer le respect des 8 minutes.

Si nécessaire, les experts vous posent des questions de précision et d'approfondissement.

Les expert(e)s vous posent des questions s'ils estiment nécessaire de préciser ou d'approfondir un point ou un autre.

Evaluation

Les compétences sont évaluées en fonction des critères suivants :

- Le/la candidat(e) présente-t-il/elle une approche plausible et holistique de la situation décrite ?
- Le/la candidat(e) justifie-t-il/elle ses mesures de manière compréhensible ?