

EXAMEN MODULE

« U5 – LE MANAGEMENT DE PROXIMITE »

Lundi 4 février 2013

10 H 30– 12 H 30

Durée 2 heures

(ni document ni calculatrice autorisés)

Votre entreprise, une mutuelle régionale historique et très bien implantée dans le nord de la France, vient de faire le choix de rejoindre, dans le cadre d'une fusion, un groupe de protection sociale plus important. Son objectif est ainsi d'assurer sa pérennité mais aussi de répondre plus facilement aux nouveaux impératifs réglementaires en matière de fonds propres et de solvabilité.

Vous êtes en charge depuis maintenant plusieurs années de la direction des opérations de cette mutuelle de 120 personnes. Votre direction est d'ailleurs une des plus importantes, et rassemble les services « production » et « sinistres », ce qui représente environ 40 personnes réparties à égale proportion.

Avec des collaborateurs historiques vous savez que vous allez devoir faire face à de nombreuses interrogations quant à la pérennité de l'emploi, mais aussi à l'évolution des tâches et des outils. En tant que manager vous devez donc préparer l'intégration de votre équipe au sein de la nouvelle structure, mettre en place la migration des portefeuilles dans les nouveaux systèmes d'informations, et maintenir la mobilisation des collaborateurs au sein de la mutuelle pour conserver un bon niveau de service. Vous savez également que vous ne pourrez pas mener ce projet sans des relais au sein de votre équipe. Relais que vous allez devoir choisir dans un contexte de fusion, ce qui peut créer d'autant plus de tension entre les collaborateurs, qui vont probablement souhaiter, encore plus que d'habitude, gagner en visibilité au sein de la mutuelle.

- A) Vous devez présenter le projet de fusion et donner de la visibilité aux collaborateurs tout en les rassurant – Animer et motiver vos équipes est ici essentiel pour vous. Il vous est donc demandé :
1. D'indiquer le meilleur moyen de communiquer cette information : réunion, communication écrite, rencontre individuelle ? Justifier votre réponse
 2. De préciser la posture managériale que vous allez adopter en regard de la situation
 3. De prévoir l'ordre du jour qui vous apparaît le plus pertinent (sujets abordés, temps nécessaire, timing des échanges)
 4. De présenter les messages essentiels (3 messages clés) que vous souhaitez communiquer à votre équipe pour les rassurer et leur apporter de la perspective. Justifier votre réponse.
- B) Vous devez identifier les ressources clés qui vont pouvoir vous apporter un back-up dans la gestion du projet. Il vous est demandé :
1. De présenter et justifier les modalités retenues pour la sélection de vos collaborateurs ressources.
 2. De définir de manière objective et factuelle vos critères de sélection : quels sont les indicateurs que vous allez retenir pour faire votre choix parmi vos collaborateurs
 3. De garantir un sentiment d'équité parmi vos collaborateurs : comment allez-vous communiquer sur votre décision de manière factuelle
- C) Vous devez gérer un différend entre deux de vos collaborateurs qui souhaitaient tous les deux, être désignés comme chef de projet. Il vous est demandé :
1. De présenter les principaux outils de la gestion du conflit
 2. D'indiquer en les justifiant les actions que vous allez mettre en place et les modalités retenues
- D) Vous devez présenter l'organisation retenue à votre Directeur Général. Il vous est demandé de :
1. Présenter l'organisation retenue pour votre projet : personnes ressources, périodicité des réunions, hiérarchiser les différents sujets que vous avez à traiter en argumentant (motivation, mobilisation, choix des personnes ressources, prévention des conflits, migration des portefeuilles, etc.)
 2. De préciser les indicateurs de performance retenus pour suivre la bonne avancée de votre projet, et d'argumenter sur la pertinence de vos choix d'indicateurs
 3. D'indiquer la périodicité de votre reporting auprès de votre direction générale