

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALEMENT

E6 – COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

SESSION 2025

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 collège » 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 1/15 à 15/15.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALEMENT	SESSION 2025
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6M-S	Page 1 sur 15

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALEMENT

EPREUVE 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 3-7

ANNEXES

Annexe 1 :	Organigramme de CICUTEL.....	8
Annexe 2 :	Document interne sur la mobilité des collaborateurs	8
Annexe 3 :	Extrait de données du SIRH (au 01/01/2025)	9
Annexe 4 :	Résultats de l'enquête interne sur la mobilité professionnelle.....	10
Annexe 5 :	Extrait de l'accord d'entreprise sur la GPEC (négocié en 2021 pour 4 ans)	11
Annexe 6 :	Contexte légal de la mobilité	12
Annexe 7 :	Extrait d'échanges avec les collaborateurs sur la mobilité	12-13
Annexe 8 :	Extrait de l'article « Les 12 compétences professionnelles indispensables pour réussir ! »	13-14
Annexe 9 :	Schéma de la mobilité chez Cicutel	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

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALEMENT	SESSION 2025
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6M-S	Page 2 sur 15

CICUTEL

Présente depuis 15 ans sur le territoire des Pays de la Loire, CICUTEL est aujourd'hui une entreprise reconnue en qualité de « centre de relation clients »¹. Elle fait partie d'un groupe qui est un acteur majeur de la gestion de la relation clients pour les plus grandes marques du monde en Europe, Afrique et Moyen Orient. En effet, CICUTEL est un centre d'appels qui travaille au service de quelques grands fournisseurs d'énergie pour lesquels elle assure la gestion des appels entrants. Cela permet ainsi de valoriser l'aspect relationnel avec les différents interlocuteurs pris en charge.

Entre 2014 et 2019, CICUTEL a dû réduire ses effectifs et faire face à des conflits sociaux importants : revendications sur les conditions de travail, salaires, grèves, allant jusqu'au blocage de l'entreprise. Les tensions étaient telles que le sentiment d'appartenance des salariés à CICUTEL s'en est trouvé largement dégradé.

L'entreprise a alors développé et dynamisé sa politique des ressources humaines et a mené de nombreuses actions pour améliorer la situation. Désormais, le climat social n'est plus sous tension. CICUTEL a obtenu en 2021 et 2022 la certification « HappyAtWork ». Celle-ci garantit une expérience collaborateur positive et la certification NF Service Relation Client² atteste de la qualité de service rendu aux clients.

Ainsi, CICUTEL réalise, depuis 2020, des efforts constants pour valoriser sa marque employeur et assurer une qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) satisfaisantes à ses collaborateurs. Dans cet objectif, des dispositifs incitatifs ont été mis en place pour attirer des candidatures externes en développant des contrats avec certaines formations diplômantes comme « conseiller relation client à distance ».

De plus, l'entreprise s'implique dans les réseaux d'insertion par des partenariats avec des organisations locales en lien avec l'emploi (France travail³, associations locales, agences de travail temporaire). CICUTEL développe en parallèle les compétences professionnelles de ses salariés grâce aux formations mises en place.

Par ailleurs, pour créer une réelle dynamique et favoriser la cohésion, un ensemble d'actions sportives, événementielles, créatives mais aussi citoyennes sont mises en œuvre avec un programme santé (coachs pour accompagner les collaborateurs sur la sédentarité, l'addiction au tabac ...), des formations à la sécurité routière ou encore des actions de sensibilisation à la lutte contre les violences faites aux femmes.

Les objectifs sont multiples : redonner confiance aux salariés présents, recruter de nouveaux collaborateurs, valoriser le métier de téléconseiller, donner une nouvelle impulsion à l'entreprise et rassurer sur le devenir de celle-ci.

¹ Regroupe les moyens techniques et humains qui ont pour objectif de traiter les appels téléphoniques entrants et sortants.

² Selon le site <https://certification.afnor.org> : « La certification NF Service Relation Client s'appuie sur les normes internationales ISO 18295-1 & 2. Véritable guide de bonnes pratiques, elle prend en compte les nouvelles attentes du client et renforce le lien avec les centres de contacts internes ou externes. »

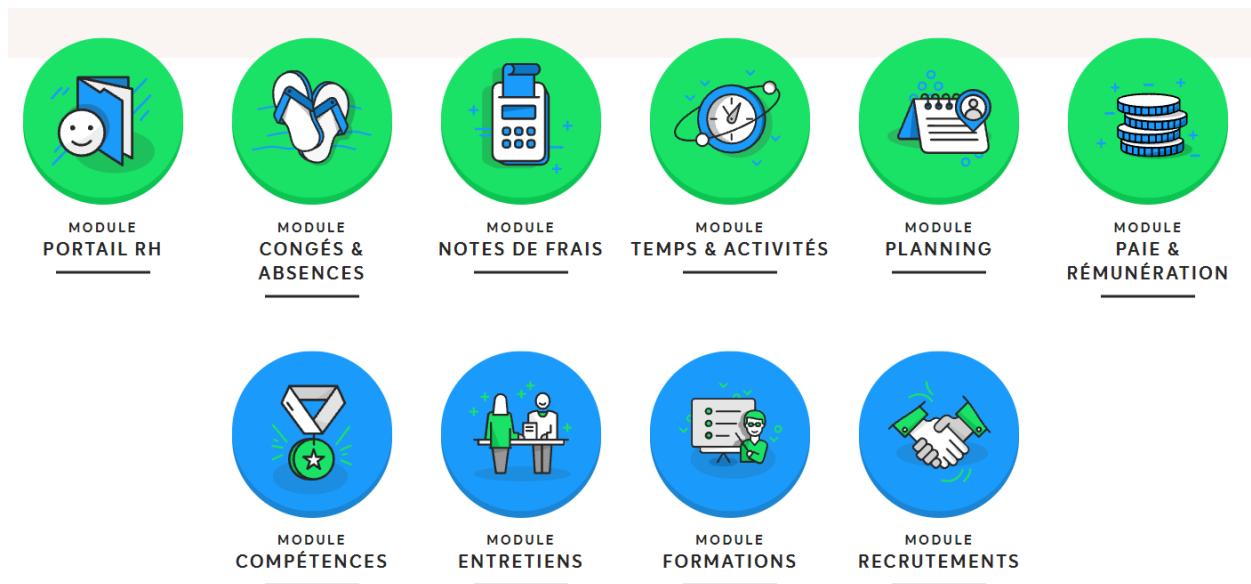
³ Depuis le 1^{er} janvier 2024, Pôle emploi est devenu France travail

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2025
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6M-S	Page 3 sur 15

L'entreprise recrute, depuis 2020, une centaine de téléconseillers par an (la plupart en CDI) et compte au 1^{er} janvier 2025, 540 salariés (340 réalisent leur activité sur site et 200 sont en télétravail). Tout salarié présent dans l'entreprise CICUTEL a débuté son parcours professionnel interne au poste de téléconseiller et a la possibilité d'évoluer au sein même de la structure.

Pour les activités de « front office »⁴, les espaces de travail sont flexibles et l'entreprise a fait le choix de bureaux combinés⁵. En effet, l'amplitude horaire est importante. Les appels sont traités du lundi au samedi, de 8 h 00 à 20 h 00, ce qui justifie cet aménagement des espaces de travail physiques. Concernant le « back office »⁶, l'entreprise dispose de bureaux individuels et d'espaces de travail collectifs (salles de réunion).

Les collaborateurs disposent de postes de travail individuels permettant l'accès au SIRH, aux ressources internes professionnelles liées à leur activité, à intranet et à Internet.



Cet ensemble d'outils est administré par le service informatique interne qui peut être amené à réaliser les modifications demandées par le service RH.

À partir du mois de septembre 2024, le portail RH, dont le rôle était, jusqu'à présent, exclusivement informatif, a évolué vers une version plus interactive. En effet, les salariés peuvent désormais accéder à leur espace personnel, partager des informations, échanger via le nouveau réseau social d'entreprise, contacter leur responsable et modifier leurs informations personnelles sur l'outil. L'objectif est d'accorder davantage d'autonomie aux salariés. Dans ce but, le service RH a mis en place un accompagnement à la prise en main de ce nouveau portail afin de guider les salariés, de lever certains freins et de vaincre les réticences.

⁴ Ensemble des activités en contact avec les clients, il s'agit de la prise d'appels.

⁵ Il s'agit d'une combinaison de bureaux individuels autour d'un open space.

⁶ Ensemble des tâches administratives en lien avec l'activité.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2025
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6M-S	Page 4 sur 15

Marie COUR, responsable des ressources humaines (RRH), est en poste dans l'entreprise depuis 10 ans. Elle a participé à l'apaisement du climat social et au développement de la stratégie des ressources humaines au sein de la structure. Elle souhaite agir sur plusieurs axes : valoriser l'entreprise et le métier de téléconseiller puis développer un sentiment d'appartenance chez les collaborateurs.

Dans le but de mettre en place une réelle politique de gestion des ressources humaines, des moyens conséquents ont été consacrés à la communication interne et externe, par le biais d'affichage, d'une présence renforcée sur les réseaux sociaux (Facebook, X⁷, Instagram) et de la participation à des événements citoyens pour ouvrir l'entreprise sur son environnement et développer une image positive sur son territoire.

Outre les actions ponctuelles de type « job-dating » et journées portes ouvertes, l'implication de salariés ambassadeurs a permis à l'entreprise de recevoir de multiples candidatures et de favoriser le recrutement. Ainsi, un processus d'intégration a été mis en œuvre pour que les nouvelles recrues participent dès leur arrivée à la vie de l'entreprise. Un système de tutorat, complété par des actions de formation, assure une prise en charge de qualité des nouveaux collaborateurs.

Afin de garantir la stabilité des effectifs, de développer les compétences (« hard skills » et « soft skills⁸ »), de fidéliser les salariés pour conserver la culture et les valeurs de l'entreprise, Marie COUR souhaite travailler sur les possibilités d'évolution de carrière proposées aux salariés, notamment grâce à la mobilité interne.

Quelques pistes ont été explorées, mais le projet, resté en veille, est à reprendre.

Vous êtes Anaël FORLAS, Office Manager auprès de Marie COUR. Vous avez intégré la structure depuis un an et participé activement à l'ensemble des activités du service ressources humaines.

Votre implication et vos compétences professionnelles ont encouragé votre responsable à vous positionner sur une démarche réflexive concernant la mobilité des salariés au sein de CICUTEL.

⁷ X : nouvelle dénomination du réseau Twitter depuis le 23 juillet 2023

⁸ Les hard skills ou « compétences dures » regroupent les connaissances ainsi que les savoir-faire professionnels nécessaires pour être performant dans l'exercice d'une profession.

Les soft skills désignent des compétences comportementales le plus souvent acquises en dehors de la sphère scolaire ou universitaire.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2025
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6M-S	Page 5 sur 15

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

En tant qu'entreprise de plus de 300 salariés, CICUTEL organise des réunions mensuelles avec le CSE (Comité Social et Économique) à titre informatif et consultatif pour favoriser le dialogue social et permettre des négociations sans conflit.

La prochaine réunion avec le CSE aura lieu le 24 mai 2025. À cette occasion, Marie COUR envisage de présenter ce nouvel axe de travail sur la mobilité des salariés. Elle vous confie le dossier.

Marie COUR souhaite un état des lieux de la situation actuelle. Elle vous fournit plusieurs documents (annexes) puis vous charge d'analyser la situation et de proposer des pistes de réflexion pour favoriser la mobilité interne des collaborateurs.

Travail à faire

Présentez de manière structurée dans un rapport argumenté :

- **Votre diagnostic des ressources humaines** portant sur la mobilité des salariés au sein de CICUTEL.
- **Les propositions de solutions** en relation avec votre diagnostic. Vous apporterez les justifications nécessaires à la prise de décision.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2025
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6M-S	Page 6 sur 15

PARTIE II : PROPOSITION ET MISE EN ŒUVRE DE SOLUTIONS

Marie COUR, soucieuse de favoriser la mobilité professionnelle, souhaite informer les membres du CSE du développement d'un nouveau module « mobilités » sur le portail RH, lors de la réunion prévue le 24 mai prochain.

Cette évolution semble d'autant plus importante que de nombreux salariés consultent régulièrement le SIRH.

Travail à faire

1) L'information des collaborateurs dans la démarche de mobilité

- a. Concevez la page d'accueil de ce nouveau module qui intégrera notamment une courte présentation de la mobilité interne, de l'importance qu'elle peut revêtir et des différentes modalités au sein de CICUTEL.
- b. Justifiez les choix des rubriques que vous avez retenues pour ce module.

Afin d'appréhender le parcours professionnel des salariés, les perspectives d'évolution dans l'entreprise demandent à être clarifiées. L'entretien annuel d'évaluation doit être l'occasion de recenser les souhaits d'évolution, les compétences développées et d'identifier les formations nécessaires pour accéder à un autre poste dans l'entreprise. Pour préparer au mieux cet entretien et pour impulser une réflexion des salariés sur la mobilité, un outil d'autoévaluation des soft skills leur sera proposé : il sera accessible à tout moment sur le SIRH.

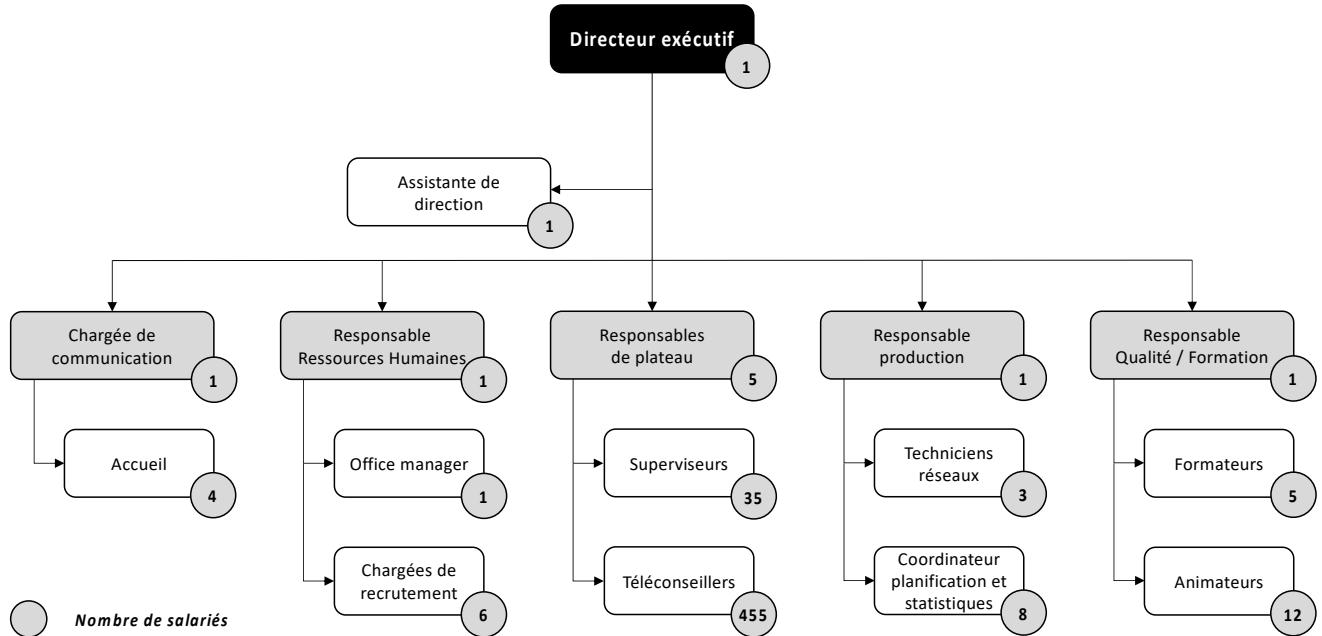
Travail à faire

2) La gestion des compétences et la mobilité

- a. Concevez un outil d'autoévaluation permettant au salarié de se positionner en termes de compétences comportementales (ou soft skills) attendues par rapport aux postes proposés en interne par l'entreprise.
- b. Présentez les intérêts :
 - de l'outil,
 - de sa mise à disposition sur le SIRH.

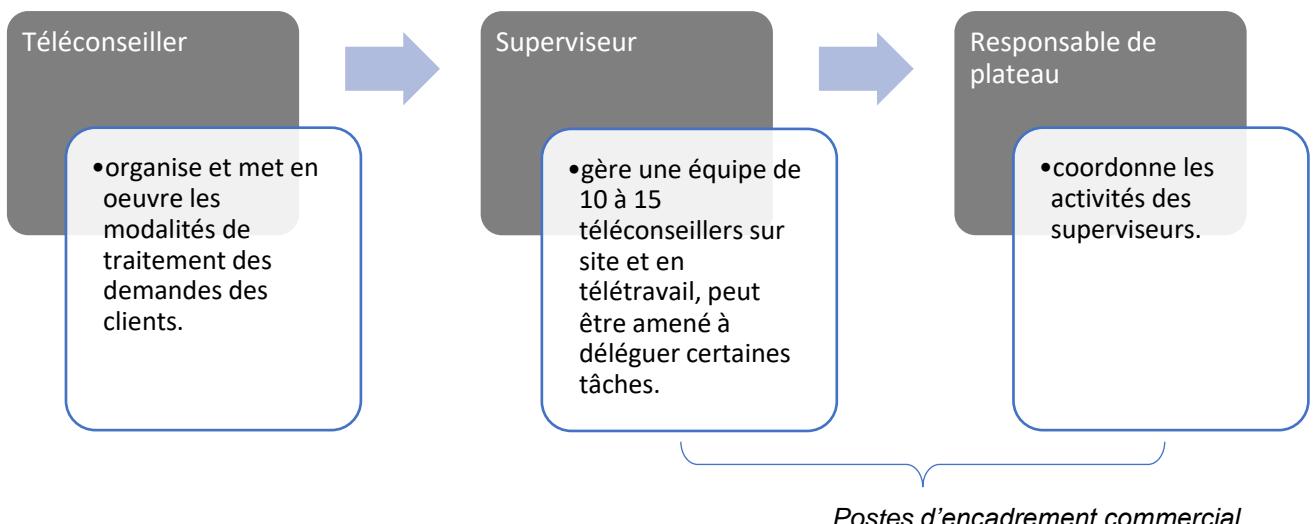
BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2025
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6M-S	Page 7 sur 15

Annexe 1 : Organigramme de CICUTEL



Annexe 2 : Document interne sur la mobilité des collaborateurs

Le métier de téléconseiller est un métier de communication. Tous les collaborateurs, quel que soit leur poste, sont issus du terrain et ont occupé le poste de téléconseiller. Ceci garantit une connaissance du métier avant d'évoluer vers d'autres fonctions. D'ailleurs, les compétences liées au savoir-être (sens de la relation client, travail en équipe, résistance au stress, force de proposition.....) sont nécessaires à l'évolution professionnelle.



D'autres postes sont aussi accessibles dans les domaines administratif, comptable, informatique, formation et ressources humaines.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2025
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6M-S	Page 8 sur 15

Annexe 3 : Extrait de données du SIRH (au 01/01/2025)

EMPLOI	2022	2023	2024
Répartition des effectifs			
Répartition par sexe			
Hommes	73	109	108
Femmes	257	329	432
Répartition par âge			
Moins de 20 ans	81	89	98
20 – 29	147	189	246
30 – 39	44	86	112
40 – 49	26	35	41
50 – 59	29	36	38
60 ans et plus	3	3	5
Embauches			
Nombre d'embauches en CDI	90	98	101
<i>Dont nombre d'embauches de salariés de moins de 25 ans</i>	45	46	73
Départs			
Nombre de démissions	20	28	42
<i>Dont moins de 1 an d'ancienneté</i>	10	13	14
Nombre de licenciements	5	6	9
Nombre de départs en cours de période d'essai	18	23	25
Promotions			
Nombre de salariés promus dans l'année dans une catégorie supérieure	25	26	28

Taux de rotation

$\frac{[(\text{Nb de départs} + \text{Nb d'arrivées}) \text{ pendant l'année N}]}{2}$
Effectif total au 1^{er} janvier de l'année N

Taux de rotation

-5% < 5 et 15% < +15%
Très faible Moyen Élevé

(Source : INSEE)

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2025
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6M-S	Page 9 sur 15

Annexe 4 : Résultats de l'enquête interne sur la mobilité professionnelle

L'enquête a été diffusée sur les messageries professionnelles, via un questionnaire en ligne réalisé par le service informatique. La participation à l'enquête représente 90% des effectifs (sur site et en télétravail).

Extrait des questions posées	Éléments de réponse	Nombre de réponses	
		Total	Par question
1. Avez-vous été informé des différentes possibilités de mobilités ?	Oui	486	95
	Non		391
2. Avez-vous déjà répondu à un appel à candidature ?	Oui	486	52
	Non		434
3. Selon vous, existe-t-il une procédure interne d'aide à la mobilité ?	Oui	486	41
	Non		445
4. Lorsque vous êtes informé des postes à pouvoir, vous l'êtes généralement... <i>(Plusieurs réponses possibles)</i>	Lors d'un entretien	76	68
	Par votre N+1		71
	Sur le portail RH		0
	Par le service RH		32
5. Si l'entreprise vous proposait une mobilité, seriez-vous prêt à l'accepter ?	Oui	486	208
	Non		278
6. Si non, pourquoi ? <i>(Plusieurs réponses possibles)</i>	Manque d'information	278	205
	Manque d'accompagnement		198
	Réticences		217
7. Avez-vous déjà bénéficié d'une mobilité ?	Oui	486	48
	Non		438
8. Si oui, de quel type ?	Promotion de carrière	48	28
	Changement de métier		17
	Mobilité sécurisée		3

Annexe 5 : Extrait de l'accord d'entreprise sur la GPEC⁹ (négocié en 2021 pour 4 ans)

(...) La sécurisation des mobilités professionnelles internes

Tout salarié qui évolue sur un nouveau poste pourra bénéficier préalablement d'une « mission » temporaire. Celle-ci permet au salarié d'apprécier si le poste sur lequel il est missionné correspond à ses attentes, facilite son adaptation à sa nouvelle fonction et permet à son responsable d'évaluer l'adéquation du salarié au poste sur lequel il est missionné. Une fiche de poste lui sera remise ; la direction s'engage, à cet effet, à l'actualiser si nécessaire.

Au terme de cette période, un bilan sera établi par la direction et le supérieur hiérarchique direct du salarié pour faire le point et confirmer ou non son évolution : si la mission a été conduite de manière satisfaisante, la direction pourra proposer une mobilité pérenne via un avenant au contrat de travail. Le salarié pourra, quant à lui, valider la mobilité.

Durant cette mission, le salarié bénéficiera d'un parcours d'accompagnement sur son nouveau poste, défini par son supérieur hiérarchique direct. Ce parcours comprendra notamment des rencontres avec les managers, des séances d'observation et des formations en salle, afin de mener sa mission dans les meilleures conditions et de se préparer au mieux aux nouvelles activités qui lui sont confiées.

Le plan de développement des compétences

Le plan de développement des compétences doit permettre la mise en œuvre des grandes orientations stratégiques de l'entreprise, des évolutions technologiques et organisationnelles. Les besoins individuels sont identifiés notamment dans le cadre de l'entretien annuel d'évaluation et de l'entretien professionnel. Cela se traduira par des actions de formation obligatoires, en application d'accords ou conventions collectives, et d'autres actions de formation, dites non obligatoires. (...)

(...) Mobilité volontaire sécurisée (MVS)

La mobilité volontaire sécurisée est une disposition permettant au salarié justifiant de plus de 2 ans d'ancienneté d'exercer une activité dans une autre entreprise tout en gardant la possibilité, pendant une certaine durée, de revenir dans son entreprise d'origine. Cette mobilité suppose l'accord de l'employeur. Pendant cette période, le contrat de travail avec l'entreprise d'origine est suspendu.

Le salarié retrouve de plein droit son entreprise d'origine une fois sa période de mobilité achevée. Il retrouve son précédent emploi ou un emploi similaire assorti d'une qualification et d'une rémunération au moins équivalentes ainsi que le maintien à titre personnel de sa classification.

Le salarié peut toutefois décider de ne pas réintégrer son entreprise d'origine au terme de la période de mobilité : dans ce cas, le contrat de travail est rompu. Le salarié devra prévenir son employeur de cette décision, par écrit et dans le délai indiqué dans l'avenant au contrat. Cette rupture constitue une démission qui n'est soumise à aucun préavis autre que celui prévu par l'avenant. (...)

⁹ La gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) a remplacé la GPEC (loi 2021-1104 du 22 août 2021 – art. 40)

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2025
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6M-S	Page 11 sur 15

Annexe 6 : Contexte légal de la mobilité

Hormis le cas de la mobilité géographique, qui fait l'objet d'un traitement spécifique lorsque le contrat inclut une clause de mobilité, la mobilité interne constitue une modification du contrat de travail. La mobilité horizontale consiste à changer de poste, et la mobilité verticale permet d'augmenter la rémunération : des éléments essentiels du contrat sont en jeu.

En tant que modification du contrat de travail, la mobilité et les conditions de sa mise en œuvre doivent obligatoirement être acceptées d'un commun accord par le salarié et l'employeur.

À noter : un recrutement interne ne donne pas lieu à une période d'essai. Seule une période probatoire peut être mise en place. À l'issue du délai, le salarié ou l'employeur insatisfait peut décider de revenir en arrière. L'employé en tout état de cause est maintenu dans l'entreprise.

<https://www.manager-go.com/ressources-humaines/mobilite-interne.htm>

Annexe 7 : Extrait d'échanges avec les collaborateurs sur la mobilité

Assia (20 ans – téléconseillère)

« Je suis ravie d'avoir intégré l'entreprise, mais je n'ai pas de visibilité sur les évolutions de carrière, c'est dommage car j'ai envie de me projeter. »

Harris (37 ans – téléconseiller en télétravail)

« Cela fait maintenant 4 ans que je suis dans l'entreprise et j'aimerais changer de poste pour obtenir une évolution professionnelle, mais je ne sais pas comment faire ! Mon superviseur reste évasif et aucune information n'est mentionnée sur le portail RH. De plus, j'ai le sentiment d'être constamment contrôlé sur mon activité, ce qui occasionne une pression au quotidien. »

Lisa (25 ans – téléconseillère)

« J'ai été recrutée pour le poste de téléconseillère. Néanmoins, par mon parcours scolaire et mes expériences professionnelles antérieures, il y a d'autres compétences professionnelles que j'aimerais mettre au service de CICUTEL pour pouvoir changer de poste. Comment montrer ces autres compétences et les valoriser pour intégrer un processus de mobilité ? »

Tom (22 ans – téléconseiller)

« La mobilité.... Je ne sais pas exactement de quoi il s'agit. Est-ce intéressant dans mon cas ? Je serais curieux d'en apprendre un peu plus ! »

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2025
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6M-S	Page 12 sur 15

Izabella (27 ans – téléconseillère)

« J'ai bénéficié d'une mobilité sécurisée qui m'a permis de suspendre mon contrat de travail pendant un temps déterminé pour un projet personnel professionnel. Il n'a pas abouti, j'ai pu retrouver mon poste de téléconseillère. »

Maxime (26 ans – téléconseiller en télétravail)

« Lors de l'entretien annuel d'évaluation, mon superviseur m'a parlé de mobilité, mais cela reste flou. Aujourd'hui, je suis en télétravail partiel et je trouve difficile de me projeter vers un autre poste. »

Armand (45 ans - superviseur)

« J'ai appris par un membre de mon équipe que le poste de responsable de plateau avait été pourvu. Je ne comprends pas comment ! Je n'ai eu aucune information sur la disponibilité du poste, je suis déçu ! »

Christian (51 ans – superviseur)

« Depuis 6 ans dans la structure, j'apprécie les actions mises en œuvre au niveau local car cela dynamise les équipes de travail. J'ai eu l'opportunité de bénéficier d'une mobilité vers le poste de superviseur et je n'ai aucun regret, à l'exception, peut-être de l'accompagnement qui n'était pas assez rigoureux à mon goût. J'aurais aimé un interlocuteur privilégié, un suivi formel. »

Annexe 8 : Extrait de l'article « Les 12 compétences professionnelles indispensables pour réussir ! »

L'évolution technologique de ces dernières années implique d'être en perpétuelle évolution. Nous devons tous continuer d'apprendre et de tester pour rester compétitifs sur le marché. Et ce, quels que soient sa fonction et son métier. Voici 12 compétences professionnelles parmi les plus recherchées sur le marché du travail de demain.

La capacité à résoudre des problèmes est une compétence appréciée. Elle dénote la capacité à prendre des initiatives et des risques.

La pensée critique permet aux employés d'identifier des solutions pour contribuer au développement de l'entreprise.

Les entreprises recherchent des talents créatifs pour mettre leur intelligence au service de la résolution de problèmes complexes.

L'empathie et l'intelligence émotionnelle sont deux compétences extrêmement utiles. Elles permettent de créer des relations durables et fructueuses. [...]

La réussite et l'échec font tous les deux partie d'une vie professionnelle normalement constituée. Pour autant, la capacité à encaisser les échecs et à apprendre de ses erreurs est une compétence professionnelle difficile à acquérir.

Savoir s'organiser et évoluer dans un environnement changeant est une des compétences les plus recherchées sur le marché du travail. [...]

Pour tirer leurs épingle du jeu, les collaborateurs de demain devront donc faire preuve de grandes capacités d'organisation. Il s'agira ainsi de prioriser les tâches.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2025
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6M-S	Page 13 sur 15

La capacité à préparer une négociation pour établir une position de force et sécuriser un objectif est une compétence professionnelle clé. C'est un atout de communication indéniable à développer. [...]

Il est indispensable que chacun continue d'apprendre en développant ses compétences professionnelles. [...] Cette capacité à se remettre en question et à actualiser ses compétences est déjà une compétence professionnelle.

Les employeurs attendent donc désormais que leurs employés possèdent des connaissances (*même basiques*) sur le fonctionnement de leur entreprise. Chaque employé peut potentiellement être un réel ambassadeur de son entreprise.

Les entreprises recherchent des profils capables d'analyser des flux de données. Contrairement aux idées reçues, les profils techniques ne sont pas les seuls concernés.

La culture de l'écrit est de plus en plus forte.

Pour les entreprises, les enjeux de communication sont évidemment très importants : on retrouve de la communication humaine à tous les niveaux et dans tous les secteurs d'activités, qu'il s'agisse de présence physique ou virtuelle.

Ces compétences professionnelles peuvent vous servir à :

- Échanger avec des clients et prospects,
- Négocier un contrat ou une vente,
- Créer des propositions commerciales,
- Assurer le service-client.

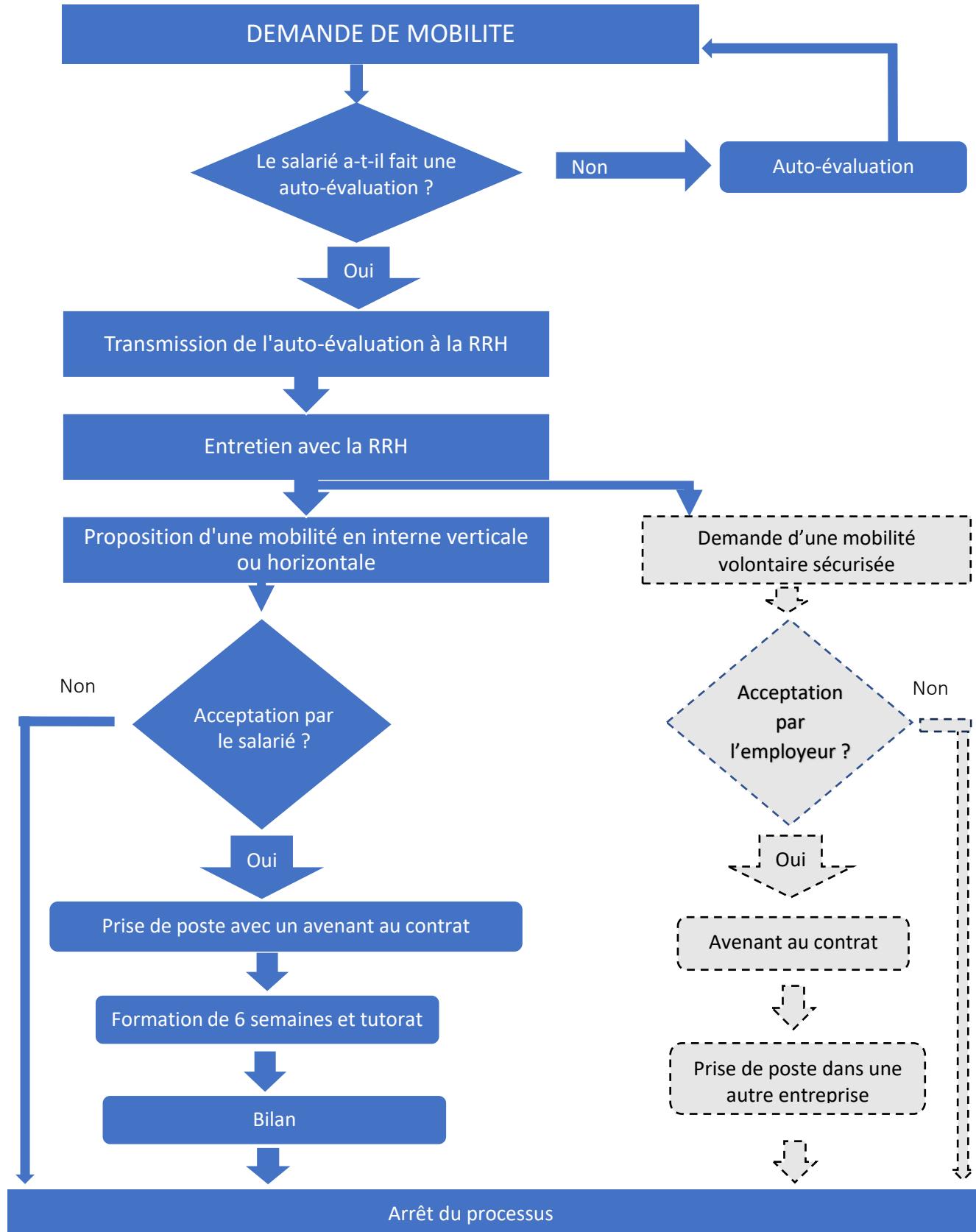
La gestion du stress reste un sujet d'actualité. Notre niveau de stress a un impact direct sur la performance de l'entreprise. Sa gestion est une compétence professionnelle qu'il faut travailler. [...]

Le stress a, de plus, des effets négatifs sur nos capacités de concentration et de productivité.

<https://365talents.com/>

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2025
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6M-S	Page 14 sur 15

Annexe 9 : Schéma de la mobilité chez Cicutel



Après acceptation d'une mobilité interne par le salarié, ce dernier obtient une mission temporaire. Si cette dernière est concluante, il intègre le nouveau poste, sinon il retrouve son ancien poste.

Pour la mobilité sécurisée, le salarié a la possibilité de démissionner ou de retrouver son poste à l'issue de sa période de mobilité.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2025
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6M-S	Page 15 sur 15