

---

**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 C*****La livraison des haut-parleurs ne suit pas !**

---

**Situation de départ**

« Ce n'est absolument plus tenable ! À deux reprises nous avons dû arrêter la chaîne de production (3x8h) cette semaine par manque de personnel pour cause de nombreux postes vacants et congé-maladie. Nous ne tenons plus nos délais de livraison depuis des mois et néanmoins l'équipe de vente continue à prendre des commandes. Que ces vendeurs viennent remplacer les absents à la production ! » se plaint la cheffe de production de l'entreprise de production de haut-parleurs dans laquelle vous travaillez en tant que Directeur(trice) RH. La société emploie 500 collaborateurs(trices) dont 200 à la production. Sur quoi arrive le directeur de l'entreprise, ce qui ne vous surprend pas, vous venez de lui envoyer un email avec l'évolution préoccupante des taux d'absences. A la production il atteint les 15%, un mélange d'absences de courtes et de longues durées. « Je veux des solutions s'exclame-t-il. Les clients se plaignent des retards de livraison, seuls les vendeurs dont les carnets de commande se remplissent sont contents, ce qui crée des frictions avec les autres départements. Nous payons des primes élevées pour le travail de nuit et de weekend et les gens manquent quand même. Qu'est-ce que vous allez faire ? J'aimerais vous entendre, ainsi que la cheffe de production dans mon bureau demain ! »

**Mandat**

Décrivez toutes les mesures que vous envisagez de prendre pour faire face à cette situation et justifiez-les.

**Remarques générales****Organisation**

Vous pouvez prendre des notes que vous devrez rendre aux expert(e)s 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.

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 ?