

University of Technologies and Solutions Integrator

Epreuve de : TECHNIQUE DE COMMUNICATION ET D'ANIMATION	BTS BLANC N°1 (29.04.2022) / 8h – 10h	Année académique : 2021 - 2022
		Filière : RHCOM
		Durée : 2h
		Coefficient : 2

ETUDE DE CAS : RIXE A AYIDEKO

Rien ne va plus dans les négociations entre les jeunes du village d'AYIDEKO et le bureau de la jeunesse de ce village. D'une part, le bureau de la jeunesse considère que les revendications des jeunes dissidents sont déraisonnables dans le contexte actuel de la situation budgétaire pas tout à fait honorable.

Les jeunes dissidents demandent une augmentation de la subvention du budget des **“sports et loisirs”** pour l'année 2022 alors que le président et son comité de direction désirent le maintien de cette enveloppe budgétaire en l'état et la revalorisation du budget alloué aux intrants agricoles. Par ailleurs, en raison de l'approche de l'opération **“village propre”** qui figure au calendrier, le comité de direction veut maintenir une certaine souplesse dans ses relations avec Les jeunes dissidents. Mais ces jeunes formulent des revendications ayant pour but de conduire davantage la jeunesse à l'amusement.

A l'heure actuelle, le comité de direction refuse de se présenter à la table de négociation. Sa stratégie consiste à s'en remettre à un médiateur pour dénouer la crise. Les dissidents maintiennent que la question des **“sports et loisirs”** est importante, mais qu'il ne faut pas oublier leur demande relative à la remise en l'état de la pelouse du stade du village et le remplacement de ses buts en bois en du fer plus solide et durable, comme préalable de toute entente.

Maintenant que les négociations sont rompues, le groupe des jeunes dissidents réfléchit sur les moyens de pression qui pourraient faire « bouger » le comité de direction.

Dans un communiqué lu à la radio locale, le comité de direction déclare qu'il doit procéder à une refonte de la commission sport et loisirs et que les demandes des jeunes dissidents vont à l'encontre de son objectif qui est de mettre la jeunesse au travail. En réaction à ces propos le groupe des jeunes dissidents fustige le comportement du comité de direction, et affirme avoir proposé une solution pouvant rapporter plus d'argent à la caisse de la jeunesse du village, ce qui permettrait de couvrir largement le déficit budgétaire. Proposition que le comité de direction n'aurait pas examinée. Les jeunes dissidents affirment également que le comité de direction ne veut pas négocier et attend tout simplement l'intervention d'un médiateur.

QUESTIONS

- 1) Quel est le type de conflit que pose le texte ? Justifier. **(2pts)**
- 2) Comment appelle-t-on la réunion à l'issue de laquelle le comité de direction décide de procéder à une refonte de la commission sport et loisir du village ? **(2 pts)**
- 3) Quel est le mode de résolution efficace de ce conflit que doit proposer le médiateur ? **(3 pts)**
- 4) Relevez dans le texte quelques éléments d'obstacle à une bonne communication. **(3 pts)**
- 5) Quelle stratégie de communication que peut utiliser chaque partie pour parvenir à une entente ? **(2 pts)**
- 6) Après avoir défini ce que c'est que l'écoute dans une communication, expliquez comment l'écoute peut aider à une communication efficace **(8 pts)**