

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE

E6 – COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

SESSION 2026

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 collègue » 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 14 pages, numérotées de 1/14 à 14/14.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2026
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 26SAMU6	Page 1 sur 14

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE

EPREUVE E6

COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS

Le sujet compte 14 pages numérotées de 1 à 14

Pages de garde	1-2
Présentation du contexte et du sujet	3-5

ANNEXES

Annexe 1 :	L'entreprise en chiffres au 1 ^{er} janvier 2026.....	6
Annexe 2 :	Organigramme simplifié du siège de COMMAT France	7
Annexe 3 :	Extrait du décret du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité	7
Annexe 4 :	Extrait du guide "Obligation d'emploi des personnes handicapées" publié par l'AGEFIPH	8
Annexe 5 :	Résultats du questionnaire sur la prise en compte de la place du handicap au sein de COMMAT France	9
Annexe 6 :	Témoignages des collaborateurs	10
Annexe 7 :	Extrait du site Glassdoor	11
Annexe 8 :	Programme 2026-2030.....	12
Annexe 9 :	Rapport du Comité Social et Économique sur des faits de discrimination et de harcèlement moral	13
Annexe 10 :	Extrait du catalogue de formation du SIRH	14

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 MANAGÉRIALE	SESSION 2026
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 26SAMU6	Page 2 sur 14

Le Groupe COMMAT

L'entreprise COMMAT, fondée à Marseille en 1960 est spécialisée dans la maintenance technique des bâtiments¹ et offre une gamme diversifiée de services. Structure familiale à l'origine, l'entreprise est aujourd'hui intégrée à un groupe international du BTP. Le siège national des sites français est toujours basé à Marseille.

Natacha LAMBERT, présidente de la filiale France, représente la troisième génération de la famille fondatrice de l'entreprise. Nicolas GUESDE est quant à lui le directeur général de la structure.

L'expertise de ses 80 000 collaborateurs dans le monde, dont 8 000 répartis au sein des agences françaises, constitue un pilier essentiel de développement du groupe. Sa stratégie vise à maintenir une croissance constante du chiffre d'affaires et à garantir une rentabilité durable pour soutenir de nouveaux investissements.

Le groupe se donne pour mission d'accompagner ses clients dans des environnements toujours plus sains, sûrs et fiables.

Les valeurs du groupe COMMAT sont l'écoute, le respect et la solidarité. Pour renforcer son engagement solidaire, le groupe a mis en place depuis 2020 une réflexion sur l'inclusion et souhaite améliorer ses pratiques afin d'être en accord avec ses valeurs.

Un programme a notamment été élaboré pour les quatre prochaines années. L'objectif est de favoriser l'inclusion à travers l'emploi et la promotion professionnelle pour les personnes en situation de handicap, en les intégrant à tous les niveaux de l'entreprise.

L'environnement de travail est caractérisé par des relations harmonieuses entre les salariés, elles-mêmes soutenues par un management participatif et des initiatives favorisant le bien-être au travail. Des séminaires sont ainsi régulièrement organisés dans cette optique. Cependant, la sensibilisation à l'inclusion des personnes handicapées peut encore être améliorée au sein des agences françaises. Il s'agit d'un axe de progrès nettement identifié.

L'ensemble des processus RH (recrutement, intégration, formation, gestion de la paie, congés...) est adossé à un système d'information des ressources humaines (SIRH) efficace.

Votre rôle en tant qu'office manager

Vous êtes Eden MOREAU, Office Manager sous l'autorité d'Arthur DEGRANGE, directeur des ressources humaines. Ce dernier a établi une relation de confiance avec vous, il vous associe à de nombreux dossiers. En effet, vous avez participé à la mise en place du portail numérique SIRH et à la formation des collaborateurs du service des ressources humaines et des managers de l'entreprise. Cette expérience enrichissante vous a permis de développer les pratiques collaboratives au sein de l'entreprise mais

¹ Maintenance technique des bâtiments : chauffage, ventilation, climatisation, électricité, plomberie...

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2026
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 26SAMU6	Page 3 sur 14

également de mieux percevoir les nouveaux besoins des salariés en termes de qualité de vie et de conditions de travail.

Arthur DEGRANGE souhaite vous associer à la politique d'inclusion lancée par la direction visant à inclure les personnes en situation de handicap.

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

Votre responsable Arthur DEGRANGE vous précise que la gestion du personnel en situation de handicap est encadrée par la politique d'inclusion qui demeure insuffisamment développée et appliquée dans l'entreprise, à ce jour. Il souhaite rapidement réaliser une analyse de la situation actuelle afin de mieux comprendre les défis auxquels est confrontée l'entreprise en matière de gestion de son personnel en situation de handicap et de mettre en œuvre des solutions adaptées.

Travail à faire
Présentez de manière structurée dans un rapport argumenté : - Votre diagnostic des ressources humaines portant sur la gestion du personnel en situation de handicap ; - Les propositions de solutions en relation avec votre diagnostic. Vous apporterez les justifications nécessaires à la prise de décision.

PARTIE II : PROPOSITION ET MISE EN ŒUVRE DE SOLUTIONS

En parallèle de votre diagnostic sur l'inclusion, le directeur des ressources humaines a reçu un rapport du comité social et économique (CSE) dénonçant des faits de discrimination et de harcèlement moral sur Emma DUBOIS, salariée du service technique en situation de handicap. Ces faits se sont produits en interne mais également avec l'un des clients de l'entreprise. D'autres événements de ce type avaient déjà eu lieu et illustrent les tensions dans le climat social de l'entreprise.

Arthur DEGRANGE vous demande de réfléchir à la mise en œuvre d'actions à destination des différents acteurs concernés par cette situation.

Travail à faire

1) La gestion d'une situation de discrimination et de harcèlement

- a. Présentez, dans un document structuré, des pistes d'action permettant de gérer et prévenir ce type de situation à l'avenir, dans le respect du programme 2026-2030.
- b. Justifiez les actions proposées.

Une réunion extraordinaire du CSE se tiendra le 2 juillet 2026 sur le thème « discrimination et handicap ». La direction y présentera la nouvelle page « Formation » du module SIRH. Cette page accompagnera managers et salariés dans leur parcours de formation et prendra en compte leurs besoins liés à l'inclusion, grâce à deux onglets distincts (« manager » et « collaborateur »).

Travail à faire

2) La formation en matière d'inclusion

- a. Concevez la page « Formation » du module SIRH destinée aux managers en hiérarchisant son contenu.
- b. Expliquez l'utilité de cette nouvelle page et justifiez vos choix de conception.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2026
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 26SAMU6	Page 5 sur 14

DANS LE MONDE



9 pays

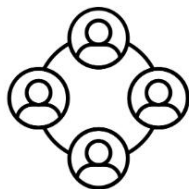


CA : 2,3 milliards d'€



23 500 clients

EN FRANCE



8 000 salariés



376 salariés en situation de handicap



84 % des salariés en CDI

Taux de satisfaction au travail :

- Un sondage interne révèle que seulement 50 % des salariés en situation de handicap se déclarent satisfaits de leurs conditions de travail, contre 80 % des salariés non porteurs de handicap.

Turnover :

- Le taux de turnover des salariés non porteurs de handicap est de 8 % en 2025.

Formule de calcul du taux de turnover :

$$\frac{(\text{Nombre d'embauches} + \text{Nombre de départs})}{2} \times 100$$

Effectif

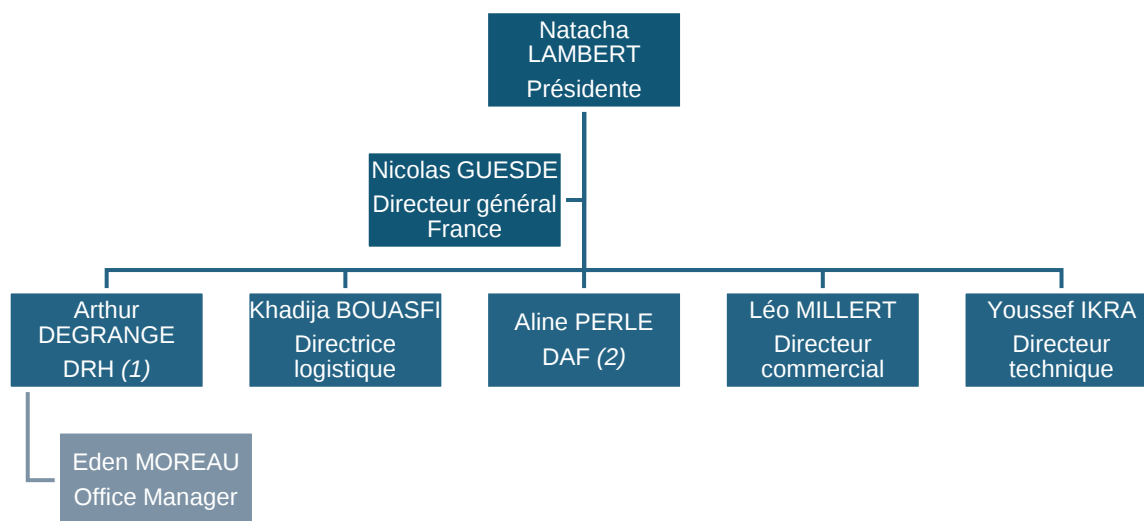
Taux d'absentéisme :

- En 2025, les salariés en situation de handicap ont un taux d'absentéisme de 10 %, supérieur à la moyenne de l'entreprise qui est de 5 %.

Données relatives aux salariés de Commat en situation de handicap (en France)

	2023	2024	2025
Nombre de recrutements	40	38	47
Nombre de départs	37	52	66

Annexe 2 : Organigramme simplifié du siège de COMMAT France



(1) DRH : Directeur des ressources humaines
(2) DAF : Directrice administrative et financière

Mise à jour au 15 avril 2026

Annexe 3 : Extrait du décret du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité (en application de la loi du 11 février 2005)

« Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu.

Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente. »

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2026
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 26SAMU6	Page 7 sur 14

Annexe 4 : Extrait du guide "Obligation d'emploi des personnes handicapées" publié par l'AGEFIPH (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées)

Que dit la loi ?

Depuis la loi du 10 juillet 1987, les entreprises privées de 20 salariés et plus doivent compter un minimum de 6 % de personnes en situation de handicap dans leur effectif.

Les entreprises peuvent aujourd'hui répondre à cette obligation par :

- L'emploi de salariés en situation de handicap ;
- La conclusion de contrats de sous-traitance, de fourniture, de prestation de service ou de mise à disposition de travailleurs handicapés, avec :
 - des établissements et services d'aide par le travail (Esat),
 - des entreprises adaptées (EA),
 - des centres de distribution de travail à domicile (CDTD),
 - des travailleurs indépendants handicapés (TIH).

Si l'entreprise ne remplit pas cette obligation, elle devra verser une contribution financière annuelle à l'URSSAF, qui se calcule ainsi :

(Nombre de bénéficiaires à employer (6 % de l'effectif) – nombre de bénéficiaires employés) x coefficient multiplicateur

Détermination du coefficient multiplicateur



Smic horaire brut actualisé : 12.02 € brut

Annexe 5 : Résultats du questionnaire sur la prise en compte du handicap au sein de COMMAT France

Un questionnaire a été diffusé au mois d'avril 2025 aux 376 salariés en situation de handicap pour mieux comprendre leur perception sur la gestion de l'inclusion dans l'entreprise. Celui-ci vise à évaluer le sentiment de reconnaissance, la perception de l'engagement de la direction, et à identifier les difficultés rencontrées par cette catégorie de personnel.

Voici les résultats obtenus :

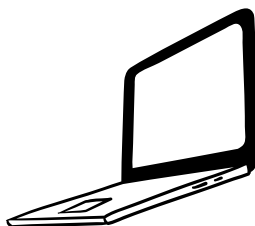
Questions	Oui	Non	Sans réponse
1. Pensez-vous que l'entreprise prend suffisamment en compte le handicap ?	213	91	72
2. Vous sentez-vous reconnu.e en tant qu'employé.e en situation de handicap ?	149	146	81
3. Trouvez-vous que la direction communique suffisamment sur ses engagements en faveur du handicap ?	76	227	73
4. Avez-vous confiance en la direction pour améliorer les conditions de travail des employé.e.s en situation de handicap ?	182	122	72
5. Pensez-vous que la direction est réellement engagée dans l'inclusion des personnes en situation de handicap ?	193	106	77
6. Avez-vous accès à des aménagements de poste adaptés à votre handicap ?	85	216	75
7. Avez-vous eu des difficultés à accéder à certains services ou lieux de l'entreprise en raison de votre handicap ?	61	243	72
8. Trouvez-vous que vos collègues sont suffisamment informé.e.s sur le handicap ?	94	186	96
9. Avez-vous déjà bénéficié d'opportunités de carrière et de développement adaptés à vos besoins ?	152	146	78

John

Depuis que ma déficience visuelle s'est aggravée, j'ai de plus en plus de difficultés à accomplir mes tâches quotidiennes. J'ai demandé un écran adapté et un clavier ergonomique, mais ma demande est restée sans réponse.

Emma

Je suis malentendante : les réunions ne sont pas toujours accessibles, sans sous-titre ni interprète en langue des signes.



Sarah

Je vois bien que John a du mal à suivre, et cela affecte toute l'équipe. Nous essayons de l'aider comme nous pouvons mais nous ne savons pas vraiment quoi faire.

Paul, Manager

Nous n'avons pas reçu de formation spécifique sur la gestion des employés handicapés. J'essaye d'aider John au mieux, mais je ne sais pas comment être vraiment efficace.

TEMOIGNAGES

Jaïde

L'accès aux toilettes adapté est compliqué et je dois souvent me rendre à un autre étage, ce qui est très fatigant.

Ethan

La direction prend au sérieux les problématiques liées au handicap, mais nos managers oublient nos préoccupations quotidiennes.



Ritisha

Je me sens isolé et peu soutenu par mes collègues qui ne se rendent pas compte de nos difficultés.

Sacha

Il n'y a pas assez de communication sur les initiatives en faveur des personnes handicapées. Beaucoup de collègues ignorent nos besoins.

Daya

J'aimerais voir plus de formations et de sensibilisation sur le handicap pour changer les mentalités.

Diversité, équité et inclusion (DEI) chez COMMAT France

Que pensent les salariés de différents horizons démographiques, de la diversité, de l'équité et de l'inclusion chez COMMAT France ?

Découvrez comment COMMAT France favorise la DEI et soutient tous ses employés.

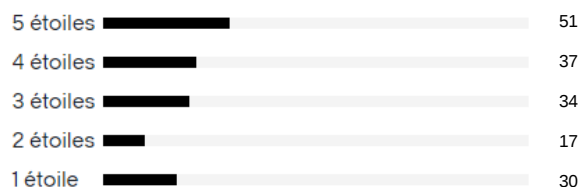
Notes pour la diversité et l'inclusion

3,0 ★★☆☆--

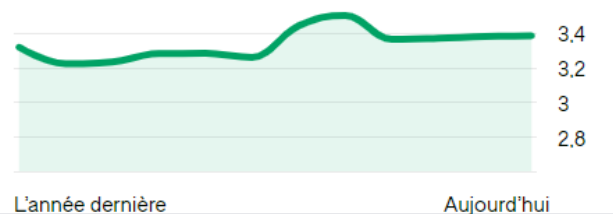
[169 évaluations]

COMMAT France a une note de 3 sur 5 concernant la diversité et l'inclusion, d'après 169 évaluations anonymes des employés. Cette note est en dessous de la note moyenne pour la diversité et l'inclusion dans le secteur Services de construction, réparation et maintenance. La note moyenne pour la diversité et l'inclusion laissée par 169 employés s'est améliorée ces 12 derniers mois.

Nombre d'évaluations sur la diversité et l'inclusion



Tendances des évaluations sur la diversité et l'inclusion



² Glassdoor : Site de notation d'entreprises à partir des avis des salariés

Annexe 8 : Programme 2026-2030

Notre programme prend en compte l'humain dans toutes nos stratégies. Notre richesse réside dans l'intelligence collective. C'est en mettant nos forces en commun que nous créerons un meilleur environnement pour tous.

Les objectifs que nous nous sommes fixés nous permettront de développer notre activité tout en valorisant nos métiers et nos partenaires.

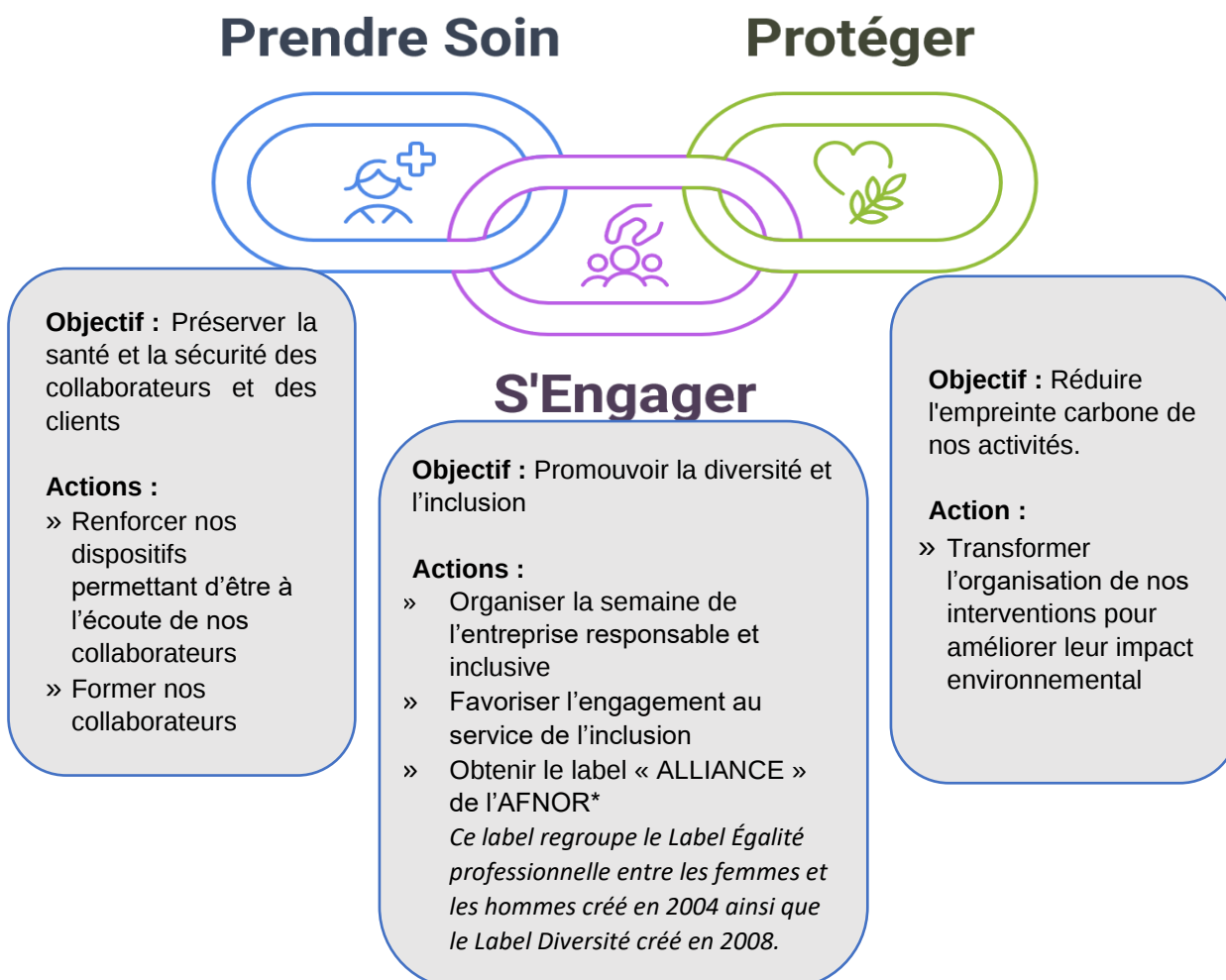
Nos objectifs stratégiques à 2030 :

- Développer nos performances tout en respectant notre écosystème ;
- Progresser dans le management inclusif en organisant des parcours professionnels personnalisés.

Trois piliers guident nos actions : « PRENDRE SOIN », « S'ENGAGER », « PROTÉGER ».

Chaque pilier est décliné en plans d'actions, qui ont été définis de façon collaborative avec les directions métiers et supports. Chaque plan d'action détermine les acteurs visés auxquels sont associés les objectifs et les moyens d'action. Un suivi global est réalisé par le comité exécutif tous les deux mois.

Dans le cadre de ce programme stratégique, les priorités traitées cette année au sein de notre politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale sont :



BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2026
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 26SAMU6	Page 12 sur 14

Annexe 9 : Rapport du Comité Social et Economique (CSE) sur des faits de discrimination et de harcèlement moral

Rapport du CSE sur des faits de discrimination et de harcèlement moral

Date : 28/04/2026

Objet : Signalement de discrimination et harcèlement moral envers Mme Emma Dubois, salariée en situation de handicap

Le Comité Social et Économique a été alerté de faits graves concernant Mme Emma Dubois, salariée en situation de handicap au sein du service maintenance.

Après enquête, nous portons à votre attention les éléments suivants :

1. Propos dégradants et humiliants :

- Le responsable technique a tenu publiquement des propos tels que : "De toute façon, avec son handicap, on ne peut rien en tirer" (le 07/01/2026).
- Des moqueries récurrentes de deux collègues sur ses difficultés ont été rapportées par plusieurs témoins.

2. Surcharge de travail intentionnelle : le nombre de dossiers qui lui sont attribués est supérieur d'environ 10 % à celui de ses collègues au même poste.

3. Refus de formation : sa demande de formation pour s'adapter à un nouveau logiciel a été rejetée sans motif valable le 02/02/2026, alors que tous ses collègues en ont bénéficié.

4. Harcèlement par un partenaire extérieur :

- La salariée est régulièrement en contact avec le client SANTAXFIL, représenté par Benoit Coliot. Il a tenu à plusieurs reprises des propos déplacés depuis qu'il a eu connaissance de son handicap, notamment : "on ne tiendra pas les délais à cause de cette sourdingue" (le 15/03/2026).
- Il a exigé à plusieurs reprises que la salariée soit remplacée sur le projet, prétextant que son handicap ralentissait le travail en ne communiquant pas de manière efficace.
- La salariée est exclue systématiquement des réunions de travail aussi bien en présentiel qu'en distanciel du fait de son handicap.

Ces agissements répétés constituent à notre sens des faits de discrimination liée au handicap et de harcèlement moral, portant gravement atteinte à la dignité de la salariée et dégradant ses conditions de travail. Nous demandons qu'une enquête approfondie soit menée dans les plus brefs délais et que des mesures soient prises pour faire cesser immédiatement cette situation et protéger la salariée.



Clarissa Martin
Secrétaire du CSE

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2026
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 26SAMU6	Page 13 sur 14

Annexe 10 : Extrait du catalogue de formation du SIRH

Parcourir les formations

Catalogue de formation 12 résultats

Toutes développer ▼

Trier Par filtre ▼

Atelier « Accompagner des conseillers de vente référents : créer et animer »

Atelier « Préparer les entretiens annuels de performance de mon équipe »

Réfèrent handicap
1 jour
Présentiel
Organisme : Agefiph
Coût : 600 €

Handicap et discrimination
Public : tous collaborateurs
E-learning

Accompagner le parcours pro. des personnes en situation de handicap
1 j – public RH
Présentiel
Organisme : Agefiph
Coût : 1 200 €

Les fondamentaux du handicap
Public : tous collaborateurs
E-learning

Prendre la parole en public
1 jour
Présentiel
Campus RH

Management inclusif
3 j – public Manager
Présentiel
Organisme : Cegos
Coût : 2 200 €

Recruter sans discriminer
2 j – Public RH
Présentiel
Organisme : Agefiph
Coût : 1 200 €

Aménager les postes de travail selon le handicap
1 j – Public RH
Présentiel
Organisme : Agefiph
Coût : 1 200 €

Développer la productivité de son service
1 j – Public Manager
Hybride

Stratégie d'inclusion
2 j – Public Dirigeants
Hybride
Organisme : Cegos
Coût : 3 000 €

Zoom sur la formation Management inclusif	Zoom sur les modules en e-learning
Durée : 3 jours Cible : Formation destinée aux managers Objectifs : Améliorer sa pratique managériale Contenu : J1 : Recruter et intégrer une personne en situation de handicap et adapter sa communication J2 : Gestion d'une équipe inclusive J3 : Retour d'expériences sur ces pratiques managériales (à effectuer 2 mois après J2)	Durée : 30 minutes Module 1 : Les fondamentaux du handicap Cible : Formation destinée aux collaborateurs Objectif : Sensibiliser au handicap Contenu : Définir et repérer le handicap Module 2 : Handicap et discrimination Cible : Formation destinée aux managers Objectif : Informer sur les règles juridiques en matière de discrimination et handicap Contenu : Définir et repérer le handicap et les situations discriminantes, connaître les règles juridiques applicables

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2026
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 26SAMU6	Page 14 sur 14