

GROUPE HEPPNER

Proposition de barème (70 points)

Questions à traiter – Travaux demandés	Barème
<p>Dossier 1 – Gestion des demandes de médailles du travail</p> <p>A – ANALYSE ET AMÉLIORATION DE PROCESSUS (/10)</p> <p>1.1. Réaliser une analyse critique du processus de demande des médailles d'honneur du travail au sein de l'entreprise Heppner.</p> <p>1.2. Indiquer les fonctionnalités offertes par la gestion électronique des documents.</p> <p>1.3. Quel serait l'intérêt de recourir à une gestion électronique des documents dans le cadre du processus étudié.</p> <p>B – EXPLOITATION DE LA BASE DE DONNÉES « SALARIES »</p> <p>1.4. Observer la table SALARIE.</p> <p>a) Quelle est la relation entre l'ensemble des champs de cette table et la clé primaire IdSalarie ?</p> <p>b) Que représente le champ NoAgence ?</p> <p>1.5. Écrire en langage SQL la requête qui permet d'obtenir la liste des salariés médaillés (nom, prénom, date d'entrée dans la société) classée par ancienneté.</p> <p>1.6. Quelles sont les opérations relationnelles mises en œuvre dans cette requête ? Expliquer brièvement le rôle de chacune d'elles.</p> <p>1.7. Quel est le besoin d'information satisfait par la requête suivante ?</p>	<p>20 points</p> <p>4 points</p> <p>2 points</p> <p>4 points</p> <p>2 points</p> <p>1 point</p> <p>2 points</p> <p>3 points</p> <p>2 points</p>
<p>Dossier 2 – Préparation de la cérémonie de remise des médailles</p> <p>A – ANALYSE D'UNE SITUATION DE COMMUNICATION</p> <p>2.1. Analyser cette situation de communication en utilisant le vocabulaire approprié.</p> <p>2.2. Quels sont les ressorts de l'influence utilisés en direction des salariés dans ce message ? Justifier la réponse par des exemples extraits de la note.</p> <p>2.3. Le mode de diffusion de cette invitation aux salariés des différentes agences est-il cohérent avec les objectifs du message ? Justifier la réponse.</p> <p>2.4. Quelle suggestion peut être faite pour que ce message atteigne mieux son objectif et les salariés ? Style et orthographe</p> <p>B – ÉTUDE DE DEVIS</p> <p>2.5. Calculer le coût total des différentes propositions tarifaires (annexes 6.2 à 6.6). Présenter les éléments du coût sous la forme d'un tableau.</p> <p>2.6. Comparer les deux formules (offre globale et ensemble d'offres) et proposer un choix en justifiant la réponse.</p> <p>2.7. Quels sont les postes du devis qui sont affectés ? Justifier et illustrer la réponse sans faire de calculs.</p>	<p>35 points</p> <p>10 points</p> <p>4 points</p> <p>2 points</p> <p>2 points</p> <p>2 points</p> <p>7 points</p> <p>6 points</p> <p>2 points</p>
<p>Dossier 3 - Préparation du recrutement d'un commercial junior</p> <p>3.1. Quel mode de recrutement la DRH va-t-elle mettre en œuvre pour satisfaire le besoin de recrutement exprimé par le responsable de Toulouse ?</p> <p>3.2. Quelles sont les étapes du processus de recrutement ? Préciser le rôle de chacune de ces étapes.</p> <p>3.3. Proposer différents moyens de recrutement auxquels l'entreprise pourra avoir recours. Justifier la réponse.</p> <p>3.4. Quels sont les enjeux d'une bonne intégration du commercial junior pour l'agence de Toulouse et pour le commercial recruté ? Style et orthographe pour l'ensemble du travail.</p>	<p>15 points</p> <p>2 points</p> <p>6 points</p> <p>2 points</p> <p>2 points</p> <p>3 points</p>

DOSSIER 1 – GESTION DES DEMANDES DE MÉDAILLES DU TRAVAIL
(20 points)

A – ANALYSE ET AMÉLIORATION DE PROCESSUS (10 points)

1.1. Réaliser une analyse critique du processus de demande des médailles d'honneur du travail. (4 points)

On attend le repérage des dysfonctionnements dans le traitement et le suivi des dossiers de quatre critiques au minimum.

- On observe une **circulation importante de documents papier**.
- Le processus ne prévoit **aucune vérification des demandes** par le correspondant ressources humaines dans les agences.
- Il ne prévoit **aucun enregistrement** et **aucune conservation** des demandes avant transmission des demandes au siège administratif de la société et dans les différentes préfectures. Cela peut être source de difficulté en cas d'erreur d'acheminement ou de distribution du courrier.
- **Il n'existe aucun outil, aucune procédure permettant un suivi individuel des demandes** : des dossiers restent en attente, aucune relance n'est effectuée

1.2. Indiquer les fonctionnalités offertes par la gestion électronique des documents (2 points)

On attend :

- *la mobilisation de connaissances*
- *l'énoncé de quatre fonctionnalités au minimum :*
- L'acquisition des documents (dématérialisation et indexation)
- Le traitement des documents (dont enrichissement de documents)
- La diffusion des documents
- La recherche, la consultation des informations
- Le stockage et l'archivage des documents

ou toute réponse cohérente qui fournit les fonctionnalités de la GED

ou une définition qui intègre les fonctionnalités de la GED :

La GED (gestion électronique des documents) est « un ensemble d'outils et de techniques qui permettent de dématérialiser, classer, gérer, stocker et archiver des documents ». (Jean-Yves Prax)

1.3. Quel serait l'intérêt de recourir à une gestion électronique des documents dans le cadre du processus étudié ? (4 points)

On attend :

- Une réponse adaptée au contexte ;
- l'énoncé de la mobilisation de connaissances de quatre avantages au minimum.

Dans ce contexte de travail, le recours à la GED offrirait les avantages suivants :

- transmission des dossiers par les agences via l'intranet,
- centralisation des informations,
- recherche et consultation rapide des informations,
- accès sélectif au dossier en fonction des droits accordés aux salariés et aux responsables hiérarchiques,
- mise à jour de la base de données,
- suivi des demandes, relances,

B – EXPLOITATION DE LA BASE DE DONNÉES « SALARIÉS » (10 points)

1.4. Observer la table SALARIE

a) Quelle est la relation entre l'ensemble des champs de cette table et la clé primaire IdSalarie ? (2 points)

On attend :

- la notion de **dépendance fonctionnelle** (ou l'expression : « ...dépendent fonctionnellement ») de la clé primaire (1 point)
- le sens donné à la notion de **dépendance fonctionnelle** :

Tous ces champs sont en **dépendance fonctionnelle** de la clé primaire (IdSalarie). Ces champs ne peuvent prendre qu'une et une seule valeur pour une valeur particulière de la clé primaire.(1 point)

b) Que représente le champ NoAgence ? (1 point)

On attend : la qualification de « clé externe »

Il s'agit d'une clé externe. Un salarié travaille donc dans une et une seule agence référencée par la clé externe (ou clé étrangère)

1.5. Écrire en SQL la requête qui permet d'obtenir la liste des salariés médaillés (nom, prénom, date d'entrée dans la société) classée par ancienneté. (2 points)

```
SELECT NomSalarie, PrenomSalarie, DateEntreeSalarie
FROM Salarie, Medailler
WHERE Salarie.IdSalarie = Medailler.NoSalarie
ORDER BY DateEntreeSalarie
```

Ne pas sanctionner le candidat ayant effectué une troisième jointure (inutile mais sans conséquence sur le résultat) avec la table MEDAILLE

1.6. Quelles sont les opérations relationnelles mises en œuvre dans cette requête ? Expliquer brièvement le rôle de chacune d'elles. (3 points)

On attend :

- les termes en gras et entre crochets
- l'explication du rôle de chacune d'elles

```
SELECT NomSalarié, PrenomSalarie, DateEntreeSalarie, NomMedaille [projection]  
FROM Salarie, Agence, Medailler, Medaille  
WHERE Salarie.NoAgence = Agence.idAgence [jointure]  
AND Salarie.IdSalarie = Medailler.NoSalarie [jointure]  
AND Medaille.TypeMedaille = Medailler.TypeMedaille [jointure]  
AND AdrVilleAgence = 'Gonesse' [restriction] ou [sélection]
```

La **projection** renvoie les champs destinés à l'**affichage** du résultat de la requête.

Ou : la projection est une opération qui consiste à ne garder que **certains champs d'une table**.

La **jointure** permet de rechercher l'égalité entre la clé primaire d'une table et une clé externe d'une autre table. Elle évite d'affecter chaque valeur d'une table à chaque valeur de l'autre table.

Ou : la **jointure** permet de relier, lier, joindre 2 tables grâce à la **clé primaire** et à la **clé étrangère** ».

La **restriction** (ou sélection) permet de **limiter la recherche** en fonction d'un **critère**.

Ou : La restriction consiste à ne retenir que **certains enregistrements**, en fonction d'un **critère** (ou opérateur de comparaison).

1.7. Quel est le besoin d'information satisfait par la requête suivante : (2 points)

On attend la réponse :

Cette requête permet d'obtenir **la liste** (ville, nom du responsable) **des responsables d'agences** classée par **ordre alphabétique des villes**.

DOSSIER 2 – PRÉPARATION DE LA CÉRÉMONIE DE REMISE DES MÉDAILLES DU TRAVAIL (35 points)

A - ANALYSE D'UNE SITUATION DE COMMUNICATION (20 points)

2.1. Analyser cette situation de communication en utilisant le vocabulaire approprié. (10 points)

On attend :

- l'énoncé de 5 éléments au minimum
- une analyse pertinente et cohérente en recourant à une terminologie précise

Eléments d'analyse	Analyse
De quel type de communication s'agit-il ?	<ul style="list-style-type: none"> • Il s'agit d'une communication écrite, formelle, interne : la communication s'établit à l'intérieur du Groupe Heppner selon le réseau de communication établi. • Cette communication est descendante (autorité fonctionnelle) : elle circule du Directeur des Ressources Humaines vers les Responsables des différentes agences.
Quel en est l'objectif ?	<ul style="list-style-type: none"> • Son objectif est d'informer les responsables et l'ensemble des salariés des agences d'Île-de-France de l'organisation d'un grand barbecue à l'occasion de la remise des médailles du travail.
Quels sont les enjeux de cette communication ?	<p>Les enjeux (ce que l'on vise, ce que l'on risque de gagner ou de perdre) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renforcer le sentiment d'appartenance. • Motiver l'ensemble du personnel.
Quelle est la cible de ce message ?	<p>La cible est constituée</p> <ul style="list-style-type: none"> • des responsables des différentes agences d'Île-de-France du groupe • mais aussi des différents salariés du groupe car ce document doit être affiché
Quel est le canal utilisé ?	<ul style="list-style-type: none"> • Le courrier interne pour les responsables • L'affichage pour les salariés
Quel est le support utilisé ?	<ul style="list-style-type: none"> • Le support utilisé est la note de service.

2.2. Quels sont les ressorts de l'influence utilisés en direction des salariés dans ce message ? Justifier la réponse par des exemples extraits de la note (4 points)

On attend :

- l'énoncé de deux ressorts au moins
- la justification de la réponse par un exemple

Les **stratégies d'influence** utilisées sont :

- **Le raisonnement logique** : en ce qui concerne les raisons et le choix du lieu de la cérémonie,
- **L'appel à l'affectif** « fêter comme il se doit »,
- **L'appel au sentiment d'appartenance** : on fait référence dans ce cas à l'appartenance à un groupe « se retrouver pour un moment agréable tous ensemble »

2.3. Le mode de diffusion de cette invitation aux salariés des différentes agences est-il cohérent avec les objectifs du message ? Justifier la réponse. (2 points)

On attend une réponse argumentée, pertinente, et 2 critiques au minimum.

Non, le mode de diffusion de l'invitation aux salariés des différentes agences du groupe n'est pas cohérent avec le contenu du message.

En effet, la note est au départ destinée aux responsables des agences d'Île-de-France. Elle vise à les informer de l'organisation du barbecue pour la remise des médailles du travail et à leur demander d'informer les salariés de leur agence.

Mais à la fin de la note on leur demande de l'afficher afin d'informer les salariés. Ceci rend cette **invitation impersonnelle**. De plus, **il n'est pas certain que tous les salariés lisent cette invitation** et en comprennent le sens par rapport à l'objectif de réunir le plus grand nombre et par rapport à l'objectif de motivation.

2.4. Quelle suggestion peut être faite pour que ce message atteigne mieux son objectif et sa cible ? (2 points)

On attend : la proposition d'un message et d'un mode de diffusion pertinent

Il serait souhaitable de rédiger une **invitation** à adresser aux différents salariés avec coupon réponse.

Cette invitation pourrait être **jointe à la note et serait reproduite et diffusée par les responsables** des agences d'Ile de France.

Accepter la diffusion par le biais du réseau Intranet du groupe Heppner, mais pas comme unique moyen de transmission. Une partie du personnel (activité de transport-logistique) accède peu au courrier électronique.

Qualité rédactionnelle : 2 points

B – ÉTUDE DE DEVIS (15 points)

2.5. Calculer le coût total des différentes propositions tarifaires (annexes 6.2 à 6.6). Présenter les éléments du coût sous la forme d'un tableau. (7 points)

On attend :

- une présentation sous forme de tableau,
- la prise en compte de prix hors taxes
- un découpage par élément de coût,
- un résultat comparable à la première solution

Forme = 1 point
Calculs = 4 points

Montant H.T. = 1 point
Total TTC = 1 point

Coût des propositions tarifaires des différents fournisseurs

Eléments de coût	Fournisseurs	Détails des calculs		Montant H.T.
		Quantité	Tarifs	
Location de matériel				
Tente et matériel	Michel location		5 033 € HT	5 079,50
Barbecue	Kiloutou.fr	1	46,5 HT	
Charbon de bois	Kiloutou.fr	6	5,85 euros HT x 6	35,10
Traiteur	A la bonne table	200	10 euros HT par personne 10 x 200	2 000
Viandes à griller				
Veau	Iboucherie.fr	100	5,57 euros HT x 100	557
Agneau		100	3,12 euros x 100	312
Main d'œuvre	Agence d'intérim	4	temps de travail = 6 heures facturation horaire = 17,40 TTC 14,55 (HT) x 4 x 6	349,20
Total TTC				8 332,80

2.6. Présenter le résultat de l'étude comparative (6 points)

On attend :

- *un constat (peu de différence),*
- *une décision (choix d'un seul prestataire) justifiée (c'est plus simple à gérer)*
- *deux remarques (quant au manque de comparabilité du matériel et à la prise en charge du transport).*
- *Une bonne qualité rédactionnelle*

La comparaison des deux solutions (Marmite diabolique ou plusieurs prestataires) appelle les remarques suivantes :

- Constat : la différence entre les deux solutions est minime ($9\,968 - 9\,973,71 = 5,71\text{€}$) (1 pt).
- Décision : cet écart ne justifie pas de recourir à plusieurs prestataires (1 pt).
- Justification : il est en effet beaucoup plus simple pour l'entreprise d'avoir un seul prestataire.
- Remarque : de plus, la prise en charge du transport des maîtres d'hôtel de l'agence d'intérim (non estimable a priori) augmentera le coût de la solution à plusieurs prestataires (1 pt).
- Remarque : toutefois, le devis de « Michel location » prévoit la location d'une tente d'une superficie de 240 m² qui est de plus du double de la tente proposée par « la marmite diabolique » (110 m²).
Si ce poste de dépenses était sensiblement diminué, cela pourrait justifier le recours à plusieurs prestataires (1 pt).
- Qualité rédactionnelle (1 pt)

2.7. 150 salariés ont confirmé leur participation à la cérémonie. Quels sont les postes du devis qui sont affectés ? Justifier et illustrer la réponse sans faire de calculs (2 points)

On attend :

- *une réflexion en terme de variabilité des charges. Surtout pas de calcul.*
- *Au moins deux exemples pertinents*

Seules les **charges variables** (qui sont fonction du nombre de convives) pourront être révisées à la baisse : la nourriture, les boissons, consommables et éventuellement une partie du matériel.

Parmi ces charges variables, accepter toute réponse logique, la révision de la facturation de certains postes, tels que la nourriture, pouvant ne pas être négociable.

DOSSIER 3 - PRÉPARATION DU RECRUTEMENT D'UN COMMERCIAL JUNIOR
(15 points)

Style et orthographe pour l'ensemble du dossier : 3 points.

3.1. Quel mode de recrutement la DRH va-t-elle mettre en œuvre pour satisfaire le besoin de recrutement exprimé par le responsable de Toulouse ? (2 points)

On attend : une proposition adaptée au contexte (recrutement interne exclu)

La DRH, dans ce cas, doit mettre en œuvre un recrutement **externe** et **définir les sources** (ou **moyens**) les plus intéressantes pour recruter un jeune diplômé. Une **offre d'emploi** (ou **annonce**) devra être rédigée.

3.2. Quelles sont les étapes du processus de recrutement ? Préciser le rôle de chacune d'elles (6 points).

On attend :

- **l'énoncé d'au minimum 4 étapes : Analyse du besoin – Recherche – Sélection – Embauche ou intégration**
- **le rôle des principales étapes du recrutement**

Le recrutement d'un salarié s'effectue en **respectant des étapes** bien définies :

- l'intégration du salarié
- l'analyse du besoin

Il est tout d'abord nécessaire d'identifier les besoins précis afin de définir au mieux le **profil du poste** à pourvoir et, par conséquent, le **profil du candidat** recherché.

- la recherche des candidats

A ce stade du processus de recrutement, la DRH doit définir le **mode de recrutement à retenir** : **interne** ou **externe** et **les supports de communication** associés.

- la présélection des candidats

La DRH procédera à l'évaluation et la présélection des candidatures afin de limiter l'ampleur et le coût des opérations de sélection (outils de présélection de CV par exemple – courriers de refus par exemple).

- la sélection

La sélection du candidat permet de retenir le profil le mieux adapté au poste, grâce à un ou plusieurs entretiens et des tests.

- L'embauche

C'est lors de cette ultime étape que la décision d'embauche est prise et les formalités d'embauche accomplies.

Ce processus de recrutement débouche sur l'intégration du nouveau salarié, par un ensemble d'actions telles que la présentation approfondie de l'entreprise, la présentation du nouveau collaborateur à ses collaborateurs et interlocuteurs, le tutorat ou parrainage.

3.3. Proposer différents moyens de recrutement auxquels l'entreprise pourra avoir recours. Justifier la réponse. (2 points)

On attend : au minimum 4 moyens externes pertinents, justifiés

Différents moyens peuvent être utilisés :

- **La diffusion d'une annonce** sur le **site de l'entreprise dédié au recrutement** accessible à l'adresse <http://www.groupeheppner.site-recrutement.com/>, dans la **presse quotidienne et spécialisée**.
- **L'étude des candidatures spontanées** reçues par l'entreprise (par la poste ou email) émanant de candidats ayant déjà une connaissance de l'activité et des métiers du groupe, dont les compétences ont retenu l'attention de la DRH en fonction des possibilités de recrutement du groupe.
- Le recours à des **services de placement des écoles**, des universités, des centres de formation Cette solution est adaptée au recrutement d'un jeune diplômé.
- **L'ANPE et les autres organismes spécialisés de type APEC** puisque la classification de l'emploi est de type « petite maîtrise ».

3.4. Quels sont les enjeux d'une bonne intégration du salarié recruté ? (2 points)

On attend :

- **les dimensions fonctionnelle et sociale de l'intégration (1 point) ;**
- **une réponse adaptée au contexte (1 point)**

L'objectif de l'intégration de ce nouveau salarié est d'abord **qu'il soit rapidement opérationnel**. Il faudra donc rapidement lui permettre de se familiariser **avec les tâches et les procédures propres** au groupe Heppner (notamment celles de l'agence de Toulouse) et à son poste de commercial junior par exemple : saisie des rapports de visite sur la base BDM – fichier client – coopération avec l'assistante (annexe 8), parrainage par un commercial expérimenté. Il s'agit de le rendre rapidement performant. **C'est donc la notion d'intégration fonctionnelle.**

Enfin, il faut que le salarié se sente bien au sein du groupe. **Il doit vite s'imprégner de l'identité et de la culture du groupe Heppner**. Il s'agit de **l'intégration sociale** qui est indissociable **de l'intégration fonctionnelle**. Elle est favorisée par la présentation du nouveau salarié à ses interlocuteurs dans et hors de l'entreprise, par le comportement des nouveaux collaborateurs et de l'encadrement. Le parrainage doit aussi y contribuer.