

BACCALAURÉAT "SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION"

Communication et Gestion des Ressources Humaines

Session 2007

ÉPREUVE DE SPÉCIALITÉ

Partie écrite

Durée de l'épreuve : 4 heures

Coefficient : 7

ENTREPRISE AXIAN

Ce sujet comprend 5 pages de texte et 6 pages d'annexes.

Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages 1 à 11.

Matériel autorisé

Une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans aucun moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel et documentaire (circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 – BOEN n° 42).

Annexes à exploiter

- | | |
|-----------------|---|
| Annexe 1 | Gestion des intérimaires |
| Annexe 2 | Extrait du schéma relationnel de la base de données de la société AXIAN |
| Annexe 3 | Mémento du langage SQL |
| Annexe 4 | Propos d'intérimaires recensés par différentes agences d'intérim |
| Annexe 5 | Statistiques sur les accidents du travail |
| Annexe 6 | Réunion tenue dans les locaux de l'entreprise AXIAN (extrait) |

Annexe à compléter et à rendre avec la copie

- | | |
|-----------------|--|
| Annexe A | Diagramme de flux : recherche d'un intérimaire |
|-----------------|--|

Entreprise AXIAN

La société AXIAN est une entreprise générale du bâtiment qui intervient dans les domaines du chauffage, sanitaire, de la plomberie, et les métiers qui en découlent (électricité, plâtrerie, faïence...).

Sa clientèle est constituée d'organismes HLM, de collectivités locales, d'entreprises et de particuliers.

L'effectif se compose de huit personnes :

- Madame Delbecque, gérante, s'occupe principalement du domaine commercial et de la technique.
- L'assistante administrative, Sandrine Lemaire, gère la planification, l'accueil téléphonique et les diverses tâches administratives.
- Le chef d'équipe, Daniel Lefebvre, est « Responsable gaz » de la société et du contrôle qualité. Il assure le suivi des chantiers. Il possède une expérience polyvalente de 20 ans dans le bâtiment.
- Trois compagnons professionnels (Eric Martin, Thierry Delalande et Stéphane Lacroix) et deux ouvriers spécialisés (Franck Vunga et Philippe Duboc) expérimentés et polyvalents (plus de 10 ans d'expérience pour chacun d'entre eux) interviennent sur les différents chantiers.

Mme Delbecque emploie régulièrement des intérimaires des métiers du bâtiment. Elle s'est rendu compte que l'accueil de ces derniers n'était pas toujours très satisfaisant. Or les enjeux de l'accueil sont importants tant pour l'intérimaire que pour l'entreprise.

Par ailleurs, la sécurité des salariés est un sujet de préoccupation pour Mme Delbecque comme pour l'ensemble des chefs d'entreprise du secteur du bâtiment et des travaux publics. En effet, en France, alors que ce secteur emploie 7,4 % des salariés, il enregistre 18 % des accidents du travail.

DOSSIERS À TRAITER

1. Relations avec les agences d'intérim
2. Accueil du personnel intérimaire
3. Calcul d'indicateurs
4. Réunion pour la mise en place d'un site internet

DOSSIER 1 : RELATIONS AVEC LES AGENCES D'INTERIM (15 points)

Pour embaucher un intérimaire, Mme Delbecque fait appel principalement à la société d'intérim INTERECCO. En fonction de la localisation du chantier, elle s'adresse à l'agence de la société INTERECCO la plus proche (Lille, Dunkerque, Calais...).

Un intérimaire est lié à une agence d'intérim par un contrat de mission. C'est l'agence qui le rémunère à l'issue de sa mission, en fonction du nombre d'heures effectué, attesté par l'entreprise utilisatrice. Le recours à un intérimaire fait intervenir plusieurs partenaires (**annexe 1**). Mme Delbecque souhaite avoir une représentation visuelle de la circulation des informations.

1.1. À partir de l'**annexe 1**, compléter le diagramme de flux fourni en **annexe A** (à rendre avec la copie) en précisant les acteurs, les flux et les supports.

Pour assurer le suivi des relations avec ces différentes agences, l'assistante a construit une base de données (**annexe 2**). Mme Delbecque s'interroge sur la manière d'exploiter au mieux cette base de données et demande quelques précisions sur les traitements qu'elle pourrait permettre.

À partir des **annexes 2 et 3** :

1.2. Expliquer pourquoi il est possible de dire que l'entreprise est en relation avec un seul interlocuteur dans chaque agence.

1.3. À quel besoin d'information correspond la requête suivante ?

```
SELECT NomInterimaire, LibelleQualification
FROM Interimaire, Qualification, Agence
WHERE NoQualif = CodeQualif
AND NoAgence = CodeAgence
AND NomAgence = "InterEcco"
AND VilleAgence = "Dunkerque"
```

1.4. Écrire la requête permettant de savoir sur quel chantier travaille Jean-Claude Dupuy, ouvrier intérimaire.

DOSSIER 2 : ACCUEIL DU PERSONNEL INTÉRIMAIRE (20 points)

Les remarques formulées par des intérimaires et recensées par quelques agences d'intérim (**annexe 4**), conduisent Mme Delbecque à vouloir mettre l'accent sur la qualité de l'accueil dans son entreprise afin d'aider l'intérimaire à s'intégrer sur les chantiers.

Elle sait que les enjeux de l'intégration sont importants aussi bien pour l'intérimaire que pour l'entreprise. Elle souhaite donc mettre en place une procédure récapitulant les différentes étapes relatives à l'accueil d'un intérimaire depuis l'agence d'intérim jusqu'à la prise de poste dans l'entreprise AXIAN.

Dans ce but, elle a pris contact avec les agences d'intérim concernées pour tenter d'harmoniser la procédure.

À partir de l'**annexe 4** :

2.1. Préparer un argumentaire sur les enjeux de l'intégration du personnel intérimaire tant du point de vue de l'entreprise AXIAN que des intérimaires.

2.2. Élaborer la procédure d'accueil à mettre en place en précisant le rôle de chacun des acteurs concernés :

- agence d'intérim,
- responsable ou chef de service de l'entreprise utilisatrice,
- chef de chantier.

DOSSIER 3 : CALCULS D'INDICATEURS (15 points)

Dans la perspective d'une réunion avec les responsables d'agences d'intérim, Mme Delbecque a besoin d'établir des statistiques sur les accidents du travail.

À l'aide de l'**annexe 5** :

3.1. Calculer dans un tableau :

- le taux d'évolution des accidents du travail avec arrêt entre 2002 et 2004 pour le BTP et pour l'entreprise (tableaux 1 et 3).
- le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt et le taux de gravité des accidents du travail avec incapacité temporaire pour l'entreprise en 2002 et 2004, et leur taux d'évolution (tableau 3).

3.2. À partir des données des tableaux (1, 2, 3 et 4) et des calculs effectués, rédiger un commentaire d'une dizaine de lignes.

DOSSIER 4 : RÉUNION POUR LA MISE EN PLACE D'UN SITE INTERNET (20 POINTS)

Mme Delbecque envisage de mettre en place un site Internet pour faire connaître l'entreprise et ses services, mais également de permettre aux visiteurs du site de demander un devis en ligne. Elle souhaite faire appel à une société spécialisée dans la création de sites.

Mais l'offre en matière de conception et de réalisation de site Internet est importante et variée. Les différences, tant sur la compétence que sur les prix, sont considérables. De plus, la possibilité pour les clients d'AXIAN de demander un devis en ligne nécessite la protection et la confidentialité des informations.

Mme Delbecque a réuni son équipe pour parler du projet du site Internet et plus particulièrement de son contenu. Un extrait de cette réunion a été retranscrit (**annexe 6**).

- 4.1. A quel type appartient la réunion convoquée par Mme DELBECQUE ?
- 4.2. Comment Mme DELBECQUE procède-t-elle pour animer cette réunion ?
- 4.3. Caractériser le style de leadership adopté par Mme DELBECQUE. Justifier la réponse.
- 4.4. Au cours de cette réunion, Thierry Delalande et Franck Vunga argumentent sur l'idée de la mise en ligne d'une vidéo sur le site. Citer les arguments présentés.
- 4.5. Qu'est-ce qu'argumenter ?
- 4.4. Rappeler les risques liés à l'utilisation d'Internet et les mesures à prendre pour pallier ces risques.

GESTION DES INTÉRIMAIRES

Lorsque l'entreprise recherche un intérimaire, Mme Delbecque demande à l'assistante de contacter une agence par téléphone (95 % des cas), par fax ou via Internet. Le responsable de l'agence crée un « bon d'ordre » et recherche dans son fichier la personne la plus susceptible de convenir pour le poste.

L'agence établit en deux exemplaires :

- un contrat de travail transmis à l'intérimaire,
- un contrat de service transmis à l'entreprise utilisatrice.

Une fois signés, ces documents sont retournés à l'agence.

Le responsable de l'agence reprend le « bon d'ordre » et appelle l'entreprise utilisatrice pour vérifier que l'intérimaire a bien pris son poste.

EXTRAIT DU SCHEMA RELATIONNEL DE LA BASE DE DONNÉES DE LA SOCIÉTÉ AXIAN

Agence (CodeAgence, NomAgence, AdresseAgence, CPAgence, VilleAgence, TelAgence, MessagerieAgence, NomContact)

Clé primaire : CodeAgence

Heures (CodeChantier, NumInteriminaire, Heures)

Clé primaire : (CodeChantier, NumInteriminaire)

Clé externe : CodeChantier en référence à CodeChantier de Chantier

Clé externe : NumInteriminaire en référence à NumInteriminaire de Interiminaire

Interiminaire (NumInteriminaire, NomInteriminaire, PrenomInteriminaire, NoQualif, NoAgence)

Clé primaire : NumInteriminaire

Clé externe : NoQualif en référence à CodeQualif de Qualification

Clé externe : NoAgence en référence à CodeAgence de Agence

Qualification (CodeQualif, LibelleQualification)

Clé primaire : CodeQualif

Chantier (CodeChantier, AdresseChantier, DateDebut, DateFin)

Clé primaire : CodeChantier

MEMENTO DU LANGAGE SQL

Notation utilisée

- Les éléments entre crochets [] sont facultatifs.
- "colonne" désigne le nom d'une colonne éventuellement préfixé par le nom de la table à laquelle elle appartient : "nomTable.nomColonne".
- "élément1 [, élément2 ...]" signifie une liste d'éléments (noms de colonne par exemple) séparés par une virgule. Cette liste comporte au minimum un élément.

INTERROGATION DES DONNÉES

Ordre SELECT

- SELECT [DISTINCT] colonne1 [AS nomAlias1] [, colonne2 [AS nomAlias2] ...]
FROM nomTable1 [nomAlias1] [, nomTable2 [nomAlias2] ...]
[WHERE conditionDeRestriction]
[ORDER BY colonne1 [DESC] [, colonne2 [DESC] ...]
- La liste de colonnes située après le mot *SELECT* peut être remplacée par le symbole "*".

Condition de restriction (ou de sélection)

Une condition de restriction (désignée dans ce memento par "conditionDeRestriction") peut être composée d'une ou de plusieurs conditions élémentaires combinées à l'aide des opérateurs logiques NOT, AND et OR, en utilisant éventuellement des parenthèses.

Conditions élémentaires	
colonne = valeurOuColonne	colonne <> valeurOuColonne
colonne < valeurOuColonne	colonne > valeurOuColonne
colonne <= valeurOuColonne	colonne >= valeurOuColonne
colonne IS [NOT] NULL	colonne LIKE filtre
colonne BETWEEN valeur1 AND valeur2	colonne IN (valeur1, valeur2, ...)

- "filtre" désigne une chaîne de caractères comportant les symboles "%" et/ou "_".
- Les filtres peuvent être utilisés avec une colonne de type chaîne ou date.
- Certains SGDBs utilisent "*" et "?" au lieu de "%" et "_" pour l'écriture des filtres.

PROPOS D'INTÉRIMAIRES RECENSÉS PAR DIFFÉRENTES AGENCES D'INTÉRIM

- “ Les premiers jours, on se sent un peu perdu. Je ne savais pas où se trouvaient le local à outils, le ciment... ”.
- “ A l'agence d'intérim, on m'a donné le livret d'accueil de l'entreprise qui m'a employé ; c'est la première fois que je recevais quelque chose comme ça. Je ne connaissais pas l'entreprise. J'ai été favorablement surpris qu'une petite entreprise ait réalisé ça. Le manuel m'a permis de voir quel genre d'entreprise c'était. C'est rassurant quand on arrive, on est moins dépaysé ”.
- “ Je vais à l'agence et on discute. Ils m'indiquent l'endroit du travail sur un plan, comment y aller ; et aussi on m'indique à qui je dois m'adresser à mon arrivée dans l'entreprise ; en plus, je n'ai rien à noter : on me remet une fiche que je peux conserver sur laquelle il y a même le plan d'accès ! ”.
- “ Moi, dans l'agence d'intérim, on m'a présenté rapidement l'entreprise : sa taille, ce qu'elle fabrique, sa position sur le marché, le travail effectué en général. Cela m'a aidé à me représenter les choses ”.
- “ C'est l'entreprise qui m'a remis le livret d'accueil, le jour de ma prise de poste ; un peu tard à mon avis. Je l'ai aussitôt rangé dans mes affaires ”.
- “ Pour moi, le livret d'accueil contient des informations très utiles sur la vie de l'entreprise ; mais ce n'est pas suffisant. J'aurais voulu qu'on m'explique certaines choses. Ce serait bien si, dans l'agence, quelqu'un prenait le temps de nous l'expliquer. Sur le chantier, on n'a pas contrôlé si je l'avais lu ! ”.
- “ Une fois, un intérimaire a envoyé un collègue à sa place. Ils s'en sont aperçus à la fin de la journée ! ”
- “ Moi, j'ai besoin de savoir ce qu'on est en train de faire ; c'est important de nous expliquer ce qu'on fait. Dans une entreprise, il fallait demander toutes les cinq minutes où était le matériel. On ne nous avait rien dit. Dans d'autres entreprises, au contraire, on arrive, on fait le tour du chantier et on gagne du temps ”.
- “ Certaines agences contrôlent systématiquement par téléphone que l'intérimaire est bien arrivé sur le chantier ”.
- “ On ne m'a pas laissé le temps de me présenter ; d'ailleurs, c'est la secrétaire de l'entreprise qui m'a accueilli. Si le chef d'équipe avait pris la peine de m'accueillir et d'écouter mon itinéraire professionnel, il se serait vite rendu compte que je ne convenais pas pour le travail proposé ”.
- “ Moi, le chef d'équipe a pris soin de vérifier que l'agence m'avait bien remis les équipements de protection adéquats ”.
- “ Pour ma part, le chef d'équipe de l'entreprise dans laquelle j'ai effectué ma mission, a repris tous les points de sécurité ; c'est vrai que j'avais déjà été sensibilisé dans l'agence d'intérim aux mesures de sécurité mais dans l'entreprise, on est allé plus loin. Il y avait des mesures spécifiques à l'entreprise ”.
- “ Dans l'agence d'intérim, le test de sécurité, c'est très bien. Cela a duré de 15 à 20 minutes. On ne m'a pas bousculé. J'ai trouvé que ce n'était pas difficile. C'était plutôt du bon sens que des connaissances. Je regrette cependant qu'il n'y ait pas eu une correction des erreurs que j'avais faites ”.
- “ Moi aussi, j'ai eu droit aux tests lors de ma première embauche. J'avais fait trop de fautes alors l'assistante de l'agence m'a passé une cassette vidéo sur la prévention et j'ai dû refaire le test ”.
- “ Pour moi, c'était un CD-Rom ; on m'a montré des affiches et on m'a remis le carnet de sécurité bien sûr qui a été longuement commenté par le chef d'équipe ”.
- “ J'ai eu la chance d'avoir quelqu'un à mes côtés, un tuteur en fait. J'ai appris beaucoup grâce à lui : il m'expliquait, il travaillait parfois avec moi ; c'était sympa. Je pense que cela m'a aidé à m'intégrer plus facilement dans l'entreprise. Je suis vite devenu opérationnel ”.
- “ Le chef d'équipe a évoqué tous les incidents qui avaient déjà eu lieu. J'ai ainsi pris conscience des dangers liés à mon nouveau travail ”.
- “ On m'a remis dans l'entreprise un guide de sécurité ; même si on fait des tests dans l'agence d'intérim, c'est bien qu'on nous précise les choses. En plus, tous les risques ne sont pas abordés dans l'agence ”.

STATISTIQUES SUR LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Tableau 1Accidents du travail
Secteur du BTP

	2002	2004
Effectif salarié	1 272 392	1 328 025
Heures travaillées (en milliers)	2 153 511,04	2 155 973,25
Accidents du travail avec arrêt	125 786	118 913
Décès dus à des accidents du travail	157	172
Jours incapacité temporaire	6 826 630	6 769 756
Taux de gravité des incapacités temporaires	3,17	3,14
Taux de fréquence des accidents avec arrêt	58,4	55,2

Tableau 2Accidents du travail
Tous secteurs confondus

	2002	2004
Effectifs	17 673 670	17 531 220
Accidents du travail avec arrêt	759 980	692 363
Décès dus à des accidents du travail	686	626
Taux de fréquence des accidents avec arrêt	25,4	26,1
Taux de gravité des incapacités temporaires	1,17	1,33

Source : <http://www.inrs.fr/>**Tableau 3**Accidents du travail
AXIAN

	2002	2004
Effectif salarié	7	8
Nombre heures travaillées	12 668	14 320
Nombre accidents du travail avec arrêt	4	7
Nombre décès dus à des accidents du travail	0	0
Nombre jours d'incapacité temporaire	30	21

Tableau 4Accidents du travail
dans le BTP

Effectif de l'entreprise	Entreprises	Accidents du travail avec arrêt	% AT en fonction des effectifs
1 à 9	219 858	55 980	46,3%
10 à 19	16 947	25 314	21,0%
20 à 49	7 986	25 382	21,0%
50 à 199	1 986	12 481	10,3%
200 et plus	120	1 628	1,3%
Total	246 897	120 785	100,0%

RÉUNION TENUE DANS LES LOCAUX DE L'ENTREPRISE AXIAN (EXTRAIT)

Mme Delbecque : Bonjour, je vous ai réunis aujourd'hui, vous le savez, pour réfléchir à notre futur site Internet. Je voudrais que nous envisagions en particulier son contenu...

Éric Martin : Il faudrait penser aux photos pour illustrer...

Daniel Lefebvre : On pourrait mettre nos photos !

Éric Martin : S'ils voient ta tête, ils vont tous avoir peur ! (rires)

Thierry Delalande : Mais ce serait bien de présenter l'équipe, non ? Ça ne reste pas anonyme, comme ça.

Mme Delbecque : C'est envisageable, mais pas sans l'accord de tous. Je note que vous pensez à des photos de l'équipe et à des photos des locaux, et de travaux finis...C'est bien ça ?

Thierry Delalande : Et pourquoi pas des vidéos aussi ?

Franck Vunga : Des vidéos ? ! Ça va intéresser qui ? Et c'est toi qui va filmer ? D'ailleurs, on n'a pas encore vu qui allait s'occuper du site.

Mme Delbecque : Attendez Franck, laissez Thierry parler et ensuite, on reviendra à votre question.

Thierry Delalande : Les vidéos permettraient de montrer comment on travaille, ça mettrait en valeur ce que l'on fait.

Franck Vunga : La plupart de nos clients sont des professionnels, ils savent bien ce qu'on fait ! Et ils ont autre chose à faire que de regarder des vidéos !

Stéphane Lacroix : Ou alors des petites interviews de chacun, pour expliquer ce qu'il fait ?

Mme Delbecque : Je note cette autre idée, des interviews...

Daniel Lefebvre : Oui, mais si on veut s'adresser aux particuliers, ça peut être bien.

Mme Delbecque : Philippe, on ne vous a pas beaucoup entendu. Qu'en pensez-vous ?

Philippe Duboc : Je ne sais pas, ça me paraît compliqué, ça va prendre du temps à réaliser et effectivement, est-ce que cela intéressera les gens ?

Mme Delbecque : Je vais quand même noter l'idée des vidéos. Ce sera peut-être pour plus tard, on va peut-être commencer par quelque chose de plus simple effectivement. J'en parlerai avec les responsables de la société qui réalisera le site...

Franck Vunga (qui interrompt Mme Delbecque) : c'est quelle société ?

Sandrine Lemaire : On pense faire appel à une société spécialisée dans la réalisation de sites, on ne sait pas encore laquelle.

Éric Martin : Il faut faire attention, ils ne sont pas tous sérieux ; un de mes copains a voulu créer un site pour son magasin, il a eu plein de problèmes. D'ailleurs, ça me fait penser à une chose, est-ce que les gens pourront contacter la société par le site ?

Mme Delbecque : Il faudrait, car je pensais aussi à la possibilité de demandes de devis.

Sandrine Lemaire : Ça ne pose pas des problèmes de sécurité, ça ? Et qu'est-ce qui empêcherait nos concurrents de se renseigner sur nos tarifs ?

Mme Delbecque : Pour les concurrents, oui, ce serait ennuyeux. Je trouve quand même que l'idée est très intéressante. A voir...

DIAGRAMME DE FLUX : RECHERCHE D'UN INTÉRIMAIRE

