

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

GROUPE HEPPNER

Ce sujet comprend 6 pages de texte et 10 pages d'annexes.

Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages de 1 à 16.

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).

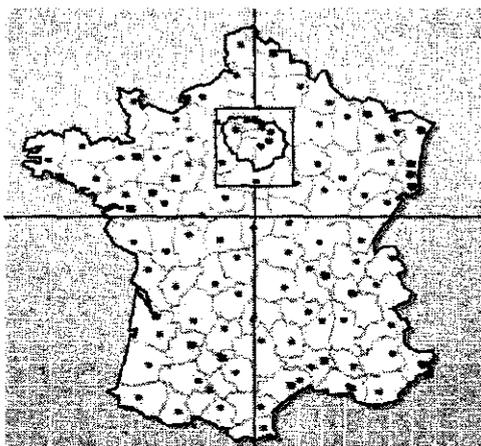
Annexes à exploiter

Annexe 1	Principales conditions d'obtention de la médaille du travail
Annexe 2	Processus de demande des médailles du travail
Annexe 3	Schéma relationnel (extrait de la base de données « Salariés »)
Annexe 4	Mémento du langage SQL
Annexe 5	Message à analyser
Annexes 6.1 à 6.6.	Éléments de calcul de coût
Annexe 7	Demande d'autorisation de recrutement
Annexe 8	Fiche descriptive de poste d'un commercial junior

GROUPE HEPPNER

Le Groupe Heppner est une société de messagerie et de transport qui dispose d'un large réseau d'agences et de partenaires en France, en Europe et dans le monde (3 490 personnes).

En France, le réseau d'agences et de partenaires couvre l'ensemble du territoire national. Chaque agence est dirigée par un responsable. Les zones géographiques : Île-de-France, Nord-Ouest, Nord-Est, Sud-Ouest et Sud-Est sont placées sous l'autorité d'un directeur régional.



Le siège *administratif* du groupe est situé en Île-de-France : 112-120 rue Vaillant-Couturier - 93130 Noisy le Sec (33) (0) 1 30 11 65 98.

Les informations sur le groupe, ses services, l'espace client sont disponibles sur le site <http://groupe-heppner.com>. Un site dédié au recrutement est également accessible à l'adresse <http://www.groupeheppner.site-recrutement.com/>

Il vous est demandé de traiter les trois dossiers suivants :

1. Gestion des demandes de médailles du travail
2. Préparation de la cérémonie de remise des médailles
3. Préparation du recrutement d'un commercial junior

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

A – ANALYSE ET AMÉLIORATION DE PROCESSUS

La direction des ressources humaines centralise et gère les demandes de médailles d'honneur du travail pour l'ensemble des salariés du groupe (environ 20 à 30 demandes chaque année). Celles-ci sont accordées sous certaines conditions (*annexe 1*). L'attribution de la médaille du travail, au sein du groupe Heppner, donne lieu au versement d'une gratification. Les médailles sont remises par les responsables hiérarchiques au cours d'un déjeuner ou lors d'une cérémonie élargie en présence du président du groupe.

Les demandes des salariés sont prises en charge selon le processus joint (*annexe 2*). Quelques dysfonctionnements dans le traitement et le suivi des dossiers ont été observés :

Les dossiers provenant des agences parviennent quelquefois incomplets. Dans ce cas, le dossier est mis en attente des pièces manquantes et ne peut pas être transmis dans les délais fixés par l'institution. Certains dossiers sont restés incomplets et n'ont fait l'objet d'aucune relance.

Une erreur de transmission a été constatée récemment : un salarié s'est inquiété de l'absence de réponse à sa demande de médaille. Une recherche longue et fastidieuse a été entreprise et a permis d'établir que ce dossier n'avait pas été envoyé à la préfecture du domicile du salarié.

Par ailleurs, lors de la précédente cérémonie de remise des médailles, le président du groupe souhaitait disposer d'informations afin de personnaliser son discours. L'assistant ressources humaines n'avait pas été en mesure de répondre rapidement à sa demande.

Il a donc été envisagé de procéder à la dématérialisation des dossiers de demande de médaille pour les intégrer dans le système de gestion électronique des documents produits et exploités au sein de l'entreprise.

Travail à faire :

- 1.1. Réaliser une analyse critique du processus de demande des médailles d'honneur du travail au sein de l'entreprise Heppner.
- 1.2. Indiquer les fonctionnalités offertes par la gestion électronique des documents.
- 1.3. Quel serait l'intérêt de recourir à une gestion électronique des documents dans le cadre du processus étudié ?

B – EXPLOITATION DE LA BASE DE DONNÉES « SALARIÉS »

Pour chaque promotion, une liste définitive des médaillés doit être établie à partir de la base de données « Salariés » de l'entreprise (*annexe 3*).

Travail à faire :

1.4. Observer la table SALARIE

- a) Quelle est la relation entre l'ensemble des champs de cette table et la clef primaire IdSalarie ?
- b) Que représente le champ NoAgence ?

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.

1.6. La requête suivante donne la liste des médaillés de l'agence de Gonesse avec le nom de la médaille :

```
SELECT NomSalarie, PrenomSalarie, DateEntreeSalarie, NomMedaille
FROM Salarie, Agence, Medailler, Medaille
WHERE Salarie.NoAgence = Agence.idAgence
AND Salarie.IdSalarie = Medailler.NoSalarie
AND Medaille.TypeMedaille = Medailler.TypeMedaille
AND AdrVilleAgence = 'Gonesse'
```

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

1.7. Quel est le besoin d'information satisfait par la requête suivante ?

```
SELECT AdrvilleAgence, Nom salarie
FROM Agence, Salarie
WHERE Salarie.NoAgence = Agence.IdAgence
AND Salarie.RespAgence = 'Oui'
ORDER BY AdrVilleAgence
```

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

A – ANALYSE D'UNE SITUATION DE COMMUNICATION

La direction générale du groupe a décidé d'organiser une cérémonie à l'occasion de la remise des médailles d'honneur du travail 2006 pour les salariés des agences situées en Île-de-France.

Un projet de note (*annexe 5*) à l'attention des responsables d'agence d'Île-de-France a été élaboré.

Travail à faire :

2.1. Analyser cette communication en utilisant le vocabulaire approprié.

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.

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.

2.4. Quelle suggestion peut être faite pour que ce message atteigne mieux son objectif et les salariés ?

B – ÉTUDE DE DEVIS

Environ 200 personnes sont attendues à la cérémonie de remise des médailles qui aura lieu sur le site de Gonesse. Différents fournisseurs ont été contactés pour le buffet.

“La marmite diabolique” (*annexe 6.1*) a fait une offre globale. Celle-ci doit être comparée avec un ensemble de propositions tarifaires complémentaires :

- Michel Location pour le matériel (*annexe 6.2*)
- Kiloutou pour le barbecue et le charbon de bois (*annexe 6.3*)
- À la bonne table pour le traiteur (*annexe 6.4*)
- Iboucherie.fr pour les viandes (*annexe 6.5*)
- Agence d'interim pour la main-d'œuvre (*annexe 6.6*)

Travail à faire :

2.5. Calculer le coût total de l'ensemble des propositions tarifaires (*annexes 6.2 à 6.6*). Présenter les éléments du coût sous la forme d'un tableau.

2.6. Comparer les deux formules (offre globale et ensemble d'offres) et proposer un choix en justifiant la réponse.

Les devis ont été élaborés sur la base de 200 salariés présents. Finalement 150 salariés ont confirmé leur participation à la cérémonie. Il a été décidé de contacter le fournisseur « La marmite diabolique » afin de réviser le devis.

2.7. Quels sont les postes du devis qui sont affectés ? Justifier et illustrer la réponse **sans faire de calculs**.

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

Le responsable de l'agence de Toulouse souhaite recruter un commercial junior. Conformément à la procédure en vigueur au sein du groupe Heppner, il a établi une demande d'autorisation de recrutement (*annexe 7*). Celle-ci a été validée par le directeur régional et transmise au siège administratif.

La direction des ressources humaines est chargée de mettre en œuvre ce recrutement. Elle dispose d'une fiche descriptive de poste d'un commercial junior (*annexe 8*).

Travail à faire :

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 ?

3.2. Quelles sont les étapes du processus de recrutement ? Préciser le rôle de chacune de ces étapes.

3.3. Proposer différents moyens de recrutement auxquels l'entreprise pourra avoir recours. Justifier votre réponse.

3.4. Quels sont les enjeux d'une bonne intégration du commercial junior pour l'agence de Toulouse et pour le commercial recruté ?

Annexe 1

PRINCIPALES CONDITIONS D'OBTENTION DE LA MÉDAILLE DU TRAVAIL

Instituée par le décret n° 48-852 du 15 mai 1948, la médaille d'honneur du travail récompense « l'ancienneté des services honorables » effectués pour toute personne salariée ou assimilée.

La médaille d'honneur du travail comporte quatre échelons :

- la **médaille d'argent** décernée après 20 ans de services ;
- la **médaille de vermeil** décernée aux titulaires de la Médaille d'argent comportant 30 ans de services ;
- la **médaille d'or** décernée aux titulaires des deux précédentes comptant 35 ans de services ;
- la **grande médaille d'or** décernée aux titulaires des trois précédents comptant 40 ans de services.

La demande de médaille d'honneur du travail doit être établie sur un **formulaire** qui peut être téléchargé, au format PDF, sur <http://www.travail.gouv.fr/formulaires/55.html>.

Les **pièces à joindre** à la demande remplie, datée et signée par le salarié, sont les suivantes :

- une photocopie d'une pièce d'identité certifiée conforme par l'usager ;
- une photocopie des certificats de travail de chaque employeur ou, dans le cas où l'employeur a disparu, un document prouvant l'activité au sein de l'entreprise (attestation établie par deux témoins et visée par le Maire) ;
- une attestation récente du dernier employeur ;
- un état signalétique des services militaires ou une photocopie du livret militaire ;
- pour les mutilés du travail, une photocopie du relevé des rentes.

Les dossiers doivent être adressés au préfet du département dans lequel le candidat est domicilié.

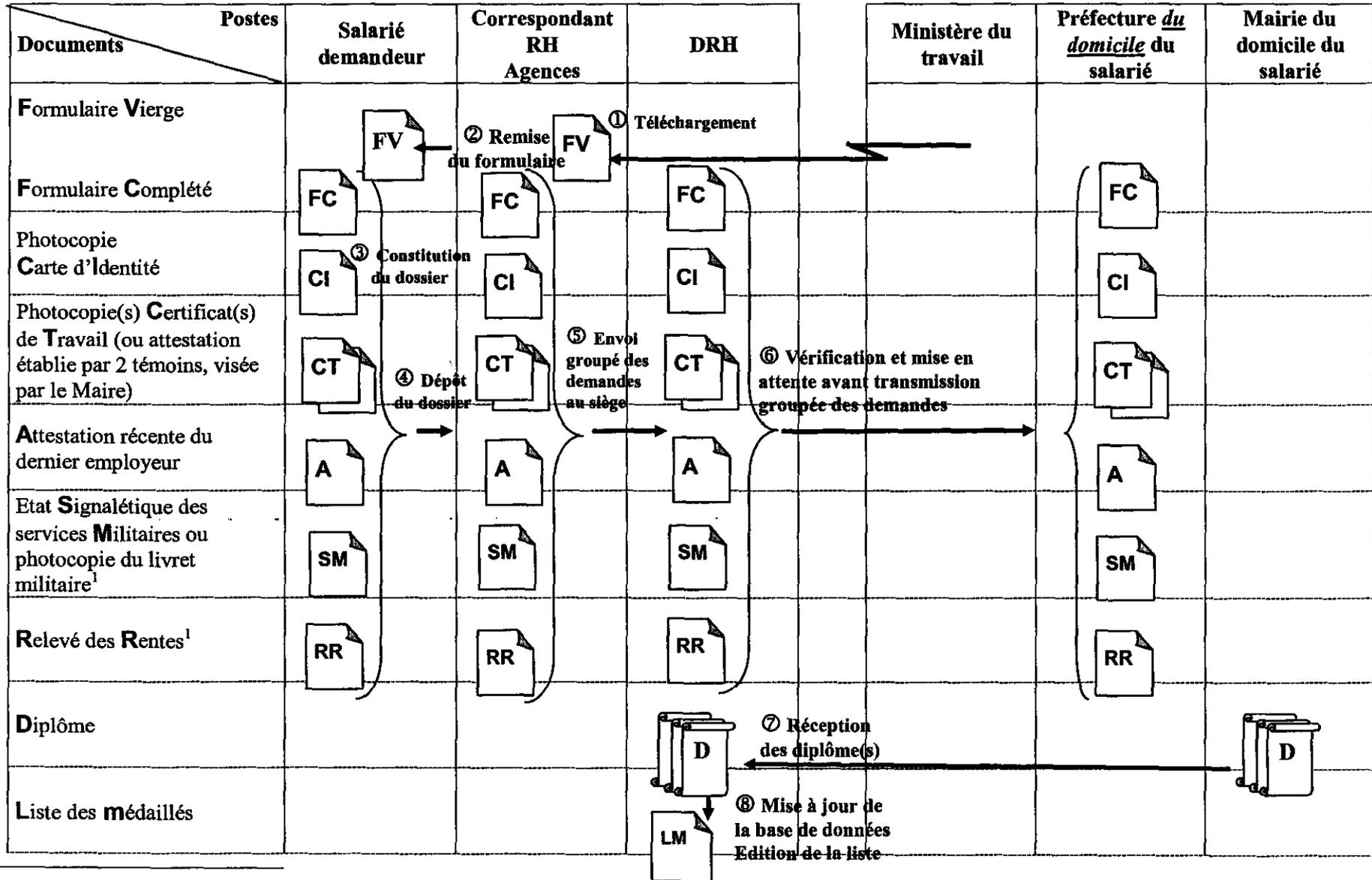
La médaille d'honneur du travail est décernée par **arrêté préfectoral**. Un **diplôme** est délivré à chaque titulaire. Celui-ci est alors transmis aux sous-préfectures puis aux mairies du lieu de leur domicile.

Les médailles métalliques sont frappées et gravées aux frais des titulaires ou de leur employeur.

L'attribution de la médaille donne lieu, éventuellement, à la remise par l'employeur d'une gratification, lorsque celle-ci est prévue par des dispositions conventionnelles ou des usages applicables dans l'entreprise.

Les **dates de dépôt des candidatures** sont fixées au **1^{er} mai** pour la promotion du 14 juillet et au **15 octobre** pour la promotion du 1^{er} janvier.

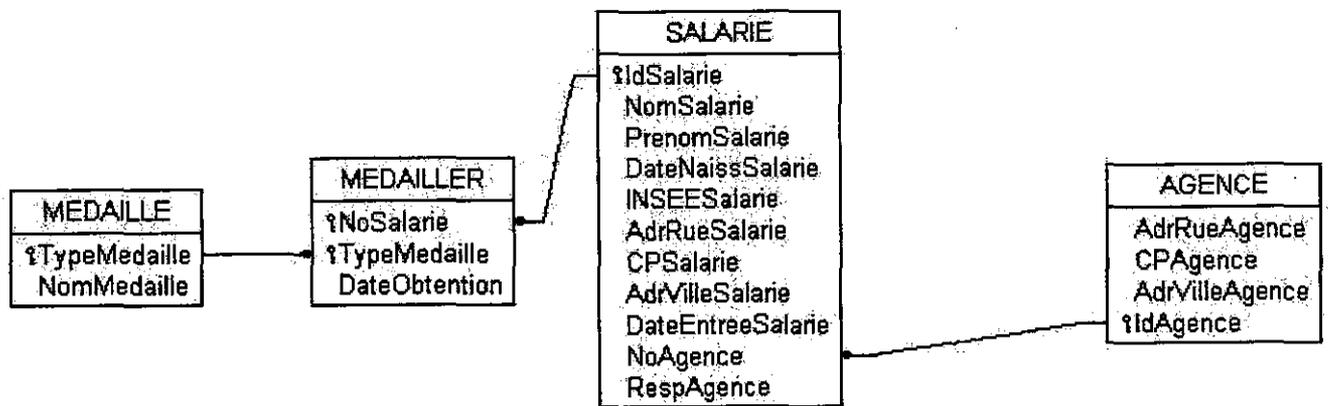
PROCESSUS DE DEMANDE DES MÉDAILLES DU TRAVAIL



¹ Ces documents s'ajoutent dans le dossier si besoin, c'est-à-dire selon le cas du salarié

SCHÉMA RELATIONNEL

(EXTRAIT DE LA BASE DE DONNÉES « SALARIÉS »)



MÉMENTO 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 mémento 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.

MESSAGE À ANALYSER

**NOISY LE SEC**

Direction des Ressources Humaines

MBo/br 06.063

10 juin 2007

Aux responsables des agences de :

- ☞ Saint-Ouen l'Aumône
- ☞ Créteil
- ☞ Lognes
- ☞ Gonesse
- ☞ Rungis
- ☞ Gennevilliers
- ☞ Brie Comte Robert
- ☞ Roissy
- ☞ Noisy

Copie : Béatrice Ducel

↳ **Médailles du travail 2006 – Cérémonie du 7 septembre 2007**

La direction générale a décidé d'organiser une cérémonie élargie en Île-de-France à l'occasion de la remise des médailles d'honneur du travail 2006. Plus qu'élargie, cette cérémonie sera différente des rassemblements habituels dans le sens où un grand barbecue sera organisé le **7 septembre 2007** sur le site de Gonesse.

Ce lieu a été retenu pour deux raisons majeures :

La première est que 80 % des médaillés 2006 sont sur le site de Gonesse et que les contraintes d'exploitation, afin de favoriser la présence du plus grand nombre, justifient de fêter l'événement tous ensemble à Gonesse.

La deuxième raison, réside dans le fait que le lieu est géographiquement et structurellement le plus adapté à la réunion du plus grand nombre.

En conséquence, nous vous remercions de bien vouloir dès réception informer tous vos salariés afin qu'ils soient présents sur le **site de Gonesse à partir de 12 h 30**.

Vous voudrez bien à l'occasion de cette invitation recueillir les noms et prénoms des présents afin d'ajuster au mieux les détails de cette soirée. Pour une organisation optimale, vous devez confirmer le nombre de vos salariés présents au secrétariat de la direction générale à l'attention de Béatrice Ducel au plus tard le **27 août 2007**.

Nous comptons sur vous pour diffuser le plus largement possible cette invitation afin que toutes les équipes des agences d'Île-de-France soient présentes pour fêter comme il se doit les médaillés d'honneur 2006 présents au sein du Groupe Heppner. Cette cérémonie sera ainsi l'occasion de nous retrouver pour un moment agréable tous ensemble.

Comptant sur votre collaboration,

Madhi Abdelouab
Responsable Ressources Humaines

PS : Merci d'afficher cette invitation

ÉLÉMENTS DE CALCUL DE COÛT

Annexe 6.1

LA MARMITE DIABOLIQUE

50 rue du Général Leclerc
 95410 GROSLAY
 Tél. 01.39.83.37.07
 Fax 01.34.28.31.47
 APE 555D

Objet : Votre demande de devis pour barbecue avec personnel et matériel

Madame,

Je vous fais parvenir une proposition globale pour 200 convives :

Sangria et punch (degrés d'alcool faible)
 Charcuterie
 Salades composées (150 g par personne)
 Viande (2 pièces par personne)
 Brie et gruyère
 Vin rouge et rosé – Eau plate & gazeuse - Coca
 Condiments
 Tartes aux fruits + café
 Fourniture de plats inox, vaisselle plastique, nappes et serviette papier
 Barbecue à gaz + bouteilles de butane

TOTAL NOURRITURE ET BOISSONS 25 euros unitaire soit **5 000 euros HT**

4 maîtres d'hôtel (forfait) **484 euros HT**

13 tables de 200 par 80
 200 chaises empilables
 Une structure de tente modulable de 110 mètres carrés
 Livraison et reprise – montage et démontage

TOTAL MATÉRIEL TENTE LIVRAISON MONTAGE ET DÉMONTAGE **2 850 euros HT**

TOTAL 8 334 euros HT

Ceci peut être modifié selon votre budget ou vos impératifs.

Nous restons à votre disposition et vous prions d'agréer, Madame, nos salutations dévouées.

Monsieur Macquet

MICHEL LOCATION*Fondé en 1985***20 rue Hurst Mahifu****60270 GOUVIEUX****Tél. 03.44.57.65.78 – 06.08.01.91.56****Fax 03.44.57.74.04****Michel.location@wanadoo.fr****<http://www.michellocation.fr.st>****Objet : Votre réception du 7 septembre 2007, 3 rue d'Arsonval – 95500 GONESSE**

Montage, : jeudi 7 septembre, le matin

Démontage : vendredi 8 septembre 2007

Gardiennage à votre charge

*Pour votre sécurité, toutes nos tentes sont ignifugées et homologuées sous les numéros 60-11 et 60-12.***DEVIS**

Matériel en location :

- 1 tente de 240 m2 (20 m x 12 m) blanc & cristal – Espace traiteur compris
- Eclairage avec tableau de sécurité
- Lestage par plots béton
- 25 tables diamètre 150 cm
- 200 chaises en résine blanche
- 5 buffets de 2 m x 1 m - hauteur 1 m
- 2 tables rectangulaires de 2,20 x 0,80
- Transport aller et retour

TOTAL HT**5 033,00 euros****TVA 19,6 % en sus**Consultation du site **<http://www.kiloutou.fr>**

Barbecue à méchoui – charbon de bois – Réf. BARBEC

Caractéristiques techniques

- plateau inox récupérateur de sauce
- moteur 27 W
- dimension du foyer : 120 x 51

Tarifs :

1 à 4 jours = 46,50 euros HT/jour (TVA 19,6 % en sus)

NB : prévoir 6 sacs de 50 litres de charbon de bois à 5,85 euros HT le sac (TVA = 19,6 %).

Annexe 6.4

Informations obtenues par téléphone auprès du traiteur « À la bonne table »:

- **pour la nourriture** : salades composées (environ 150 g par personne), charcuterie, fromage et dessert (un dessert par personne).
- **pour les boissons** : un apéritif du style sangria ou punch (faiblement alcoolisé), vin rouge et rosé, boissons non alcoolisées (eau plate, gazeuse et sodas divers)

10 euros par personne HT

Fournitures comprises pour 200 personnes (verres, assiettes, couverts, serviettes)

(TVA : 19,6%)

Annexe 6.5

Devis reçu de <http://iboucherie.fr>

- 100 barquettes de 2 côtes de veau 5,57 euros HT/barquette
- 100 barquettes de 2 côtes d'agneau 3,12 euros HT/barquette

(TVA : 5,5 %)

Annexe 6.6

Agence d'intérim

Coût de la main-d'oeuvre

4 maîtres d'hôtel à prévoir (de 11 heures 30 à 17 heures 30)

Facturation par l'agence d'intérim : 17,40 euros de l'heure par maître d'hôtel toutes charges comprises.

(TVA : 19,6%)

NOTA : Les frais de transport des maîtres d'hôtel devront être remboursés à hauteur de 50 % du montant des billets de train.

DEMANDE D'AUTORISATION DE RECRUTEMENT



Demandeur : Mr DEVOS, Responsable de l'agence de Toulouse

Date : 1er juin 2007

DEMANDE D'AUTORISATION DE RECRUTEMENT

(y compris les emplois saisonniers)

Qualification du poste à pourvoir : *Commercial Junior*

CONTRAT DE TRAVAIL

CDD <input type="checkbox"/> Date début théorique : Date fin : Remplacement (nom, prénom, affectation) et justification : Surcroît d'activité :	CDI <input checked="" type="checkbox"/> Date début théorique : <i>1^{er} octobre 2006</i> <input type="checkbox"/> Remplacement suite à un départ <input checked="" type="checkbox"/> Création de poste : <i>La nouvelle implantation en un site unique de nos diverses entités nous a permis d'élargir notre offre de services et d'accroître notre clientèle.</i>
Service : Horaires :	Classification : Annexe 1 Ouvrier <input type="checkbox"/> Annexe 2 Employé <input type="checkbox"/> Annexe 3 Petite maîtrise <input checked="" type="checkbox"/> Annexe 4 Haute maîtrise <input type="checkbox"/> Annexe 5 Cadre <input type="checkbox"/>
Rémunération proposée : 20 000 à 27 000 euros (brut annuel)	Matériel mis à disposition : <i>Voiture - portable</i>

Candidat éventuellement proposé (joindre C.V. le cas échéant) : Pas de candidature interne et pas de candidature spontanée pour l'instant

Annexes	Valideur	Date et nom
1 et 2	Validation du Directeur Régional	
3	Validation du Directeur Régional	Accepté le 10 juin 2007 M. VOÛT
4	Validation du Directeur de métier	
5	Validation du Directeur Régional	
	Validation du Directeur de métier	
	Décision du P.D.G	

N.B : Toute embauche non accompagnée de cette demande ne sera pas traitée.

RH/ENR/01 - V02

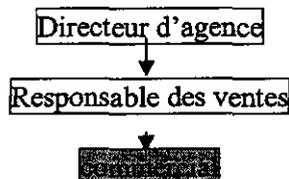
FICHE DESCRIPTIVE DE POSTE D'UN COMMERCIAL JUNIOR

1) MISSION PRINCIPALE

Est responsable de la gestion et du développement du portefeuille qui lui est confié sur un secteur donné ainsi que de la prospection de nouveaux clients dans le respect des objectifs fixés.

2) DIMENSION

**LES LIAISONS
HIERARCHIQUES**

3) PROFIL REQUIS

BAC + 2 (BTS Négociation, Relations Client) minimum avec une expérience commerciale dans le transport obligatoire

Savoir-faire

Maîtrise des outils bureautiques

Savoir-être

Excellent relationnel, combativité, inventivité, autonomie, respect des règles

4) PRINCIPALES ACTIVITÉS LIÉES A LA FONCTION

MISSIONS	ACTIONS
Visiter et évaluer les clients et les prospects	Organise ses RDV en fonction de ceux pris par son assistante.
	Se renseigne sur le prospect avant toute visite, en prenant connaissance du dossier préparé par son assistante.
	Réalise des entretiens avec les prospects et clients en respectant les impératifs de productivité définis.
	Rédige un rapport de visite à son retour d'entretien et le saisit sur la base BDM pour le faire apparaître dans le dossier commercial.
Définir une offre commerciale et convaincre	Renseigne les grilles d'évaluation et la simulation de l'offre et fait valider tous les éléments par son responsable.
	Construit l'offre technique et tarifaire pour validation par son responsable.
	Remet au prospect la proposition de solution globale et la modifie en cas de désaccord avec le client.
	Consulte le service juridique en cas de conditions particulières liées au protocole d'accord.
Assurer le suivi du portefeuille clients et acquisitions	Rédige et fait signer le protocole d'accord lorsque la proposition est acceptée.
	Assure le suivi de la relation client et alerte son responsable en cas de non respect des engagements.
	Fait le bilan du mois (résultats mensuels et cumulés comparés aux objectifs et mesure des écarts) avec son responsable et définit les objectifs du mois suivant
	Effectue un commentaire et une analyse sur les écarts constatés.
	Détecte des possibilités de développement chez le client existant.