

CORRIGÉ - DOMIDÉPANN

Proposition de barème sur 70 points

Questions à traiter – Travaux demandés	Barème
<p>Dossier 1 – Etude du processus de traitement des demandes d'intervention (18 points)</p> <p>1.1. Quelle démarche Mme Arpoing doit-elle mettre en oeuvre pour améliorer ce processus ?</p> <p>1.2. Formuler une critique du processus actuel et proposer des améliorations.</p>	<p>18 points</p> <p>8 points</p> <p>10 points</p>
<p>Dossier 2 – Optimisation du processus de gestion des interventions</p> <p>A – Analyse du suivi des interventions</p> <p>2.1. Compléter le diagramme des flux (<i>annexe A à rendre avec la copie</i>).</p> <p>2.2. Commenter, à partir de l'<i>annexe 2</i>, la ligne correspondant à la référence 41823 de l'<i>annexe 3</i>.</p> <p>B – Informatisation de la gestion des interventions et des salaires</p> <p>2.3. À partir de l'<i>annexe 4</i>, identifier les éléments entrant dans le calcul du montant d'une intervention.</p> <p>2.4. Indiquer si la base de données permet d'effectuer ce calcul.</p> <p>2.5. Justifier l'intérêt de la présence de la relation ZONE (<i>annexe 4</i>).</p> <p>2.6. Indiquer le besoin en information satisfait par la requête présentée en <i>annexe 5</i>.</p> <p>2.7. Écrire la requête permettant d'identifier les contrats correspondant à l'activité « travaux ménagers ».</p>	<p>18 points</p> <p>3 points</p> <p>3 points</p> <p>2 points</p> <p>2 points</p> <p>2 points</p> <p>2 points</p> <p>4 points</p>
<p>Dossier 3 – Recrutement d'un superviseur</p> <p>3.1. Justifier l'intérêt d'effectuer une description de poste.</p> <p>3.2. Proposer les éléments qui permettront de décrire le poste du superviseur.</p> <p>3.3. Qualifier le mode de recrutement qui permettra de prendre en compte la demande de Mme TIZON. Présenter l'intérêt et les limites du recrutement de Mme TIZON pour Mme ARPOING.</p>	<p>20 points</p> <p>2 points</p> <p>8 points</p> <p>10 points</p>
<p>Dossier 4 – Amélioration de la motivation des intervenants</p> <p>4.1. Analyser la communication (type, constituants, enjeux) instaurée entre Domidépann et les intervenants à travers le projet de lettre interne.</p> <p>4.2. Préciser quel type de communication la responsable va encourager en créant un espace convivial d'échange entre les intervenant(e)s. Présenter les effets positifs attendus.</p>	<p>12 points</p> <p>8 points</p> <p>4 points</p>
<p>Qualité de l'expression, orthographe</p>	<p>2 points</p>
TOTAL	70 points

**DOSSIER 1 – ÉTUDE DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES
D'INTERVENTION (18 points)**

1.1 Quelle démarche Mme Arpoing doit-elle mettre en oeuvre pour améliorer ce processus ? (8 points)

On attend une réponse reprenant les notions de cours et mobilisant une terminologie précise.

La démarche d'amélioration d'un processus peut se dérouler en cinq étapes :

- Mme Arpoing doit procéder à l'**analyse** du processus à partir de la **description du processus** présentée en annexe 1 et en **prenant en compte les remarques** des clients ainsi que des intervenants.
- (1) - Dans une seconde étape, elle doit **repérer les dysfonctionnements** ou les **possibilités d'amélioration**.
- (1) - Elle doit ensuite **rechercher des solutions**. Les clients et les intervenants peuvent être associés à cette étape afin de rechercher le plus grand nombre de solutions.
- Lors de la **mise en œuvre des solutions**, il sera nécessaire **d'informer les acteurs** du processus de la mise en place d'une nouvelle organisation, **d'expliquer la nouvelle procédure**.
- Mme Arpoing devra **vérifier** que le nouveau processus mis en place répond bien aux objectifs fixés au départ.

1.2. Formuler une critique du processus actuel et proposer des améliorations. (10 points)

*On attend le repérage de 3 dysfonctionnements (6 pts) et l'énoncé de deux propositions.(4 pts)
Accepter toute proposition cohérente avec le contexte et les dysfonctionnements repérés par le candidat.*

Critiques :

- Les intervenants sont contraints de venir chercher les fiches d'intervention. Cette procédure constitue une **perte de temps**. Elle n'est pas justifiée puisque les intervenants connaissent à l'avance leur planning d'intervention chez les clients (le mandat précise qu'ils interviennent à un jour et une heure fixes).
- Quand la **procédure n'est pas respectée**, la gérante doit collecter les décomptes des heures effectuées par téléphone : cela constitue une **surcharge de travail** et engendre des **risques d'erreurs**.
- Les fiches d'intervention comportent rarement les remarques des clients souvent absents lors des interventions. Ce **support n'est pas adapté à la collecte de ce type d'informations**.
- Les factures sont **établies à la main** ce qui constitue une perte de temps et peut être source d'erreurs.

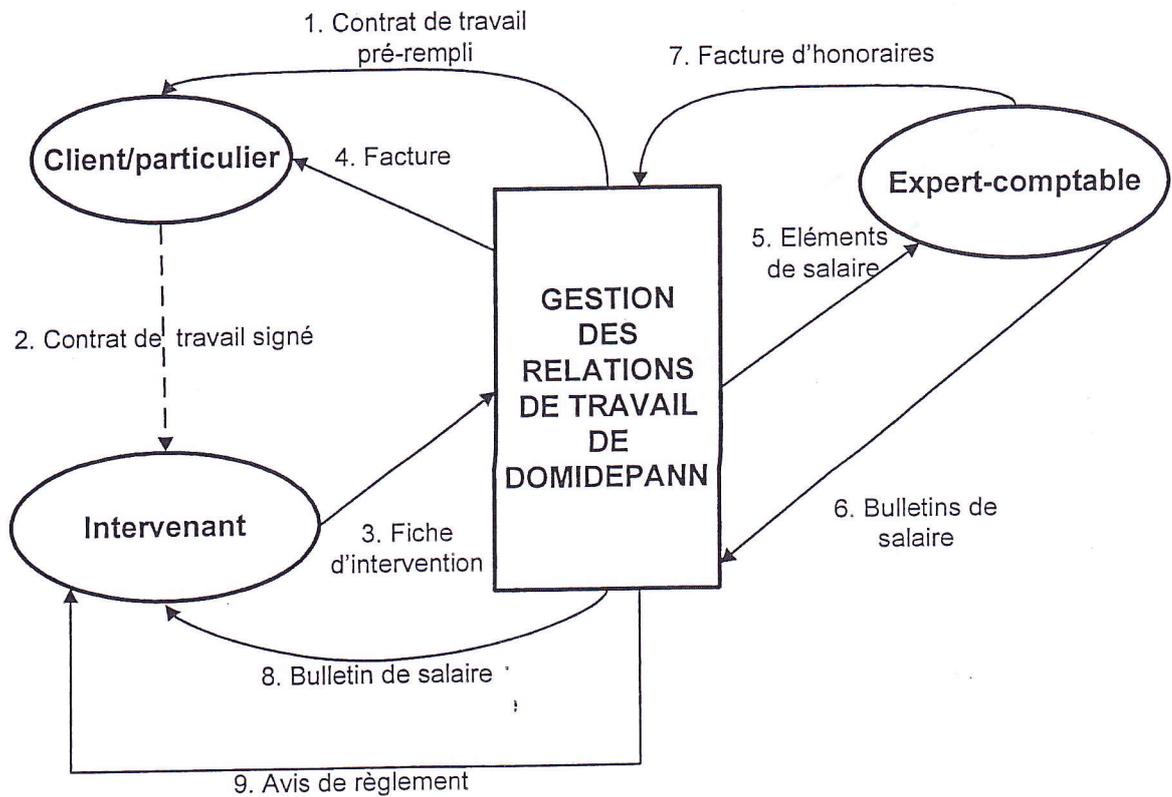
Propositions d'amélioration :

- Il est souhaitable de remettre aux intervenants **un imprimé type déclaration de décompte d'heures hebdomadaires**, pour éviter qu'ils viennent chercher la fiche d'intervention.
- Après la première intervention, la gérante pourrait contacter le client par téléphone. Une **enquête de satisfaction** peut être effectuée ponctuellement auprès des clients.
- La gérante pourrait **acquérir un logiciel** afin de faciliter la présentation et l'automatisation des factures.

**DOSSIER 2 – OPTIMISATION DU PROCESSUS DE GESTION DES INTERVENTIONS
(18 points)**

A – Analyse du suivi des interventions

2.1. Compléter le diagramme des flux (annexe A à rendre avec la copie). (3 points)



On attend les flux suivants :

- flux n° 6 : **Bulletin de salaire** ↗
- flux n° 8 : **Bulletin de salaire** ↗
- flux n° 9 : **Avis de règlement** ↗

NB : la présence de la lettre (ou journal) interne dont la remise aux intervenants est envisagée avec le bulletin de salaire (cf Dossier 4) ne doit pas être exigée (flux 8).

2.2. Commenter, à partir de l'annexe 2, la ligne correspondant à la référence 41823 de l'annexe 3. (3 points)

On attend le commentaire suivant :

Aline BELMARRE a effectué une **intervention de 11 heures** chez son **employeur**, Madame BELDIGE. Le montant de 93,50 € correspond au **salaire net perçu** déduction faite des retenues déductibles et non déductibles.

*3e élément
ou chose*

B – Informatisation de la gestion des interventions et des salaires

2.3. À partir de l'annexe 4, identifier les éléments entrant dans le calcul du montant d'une intervention. (2 points)

2 éléments
On attend les éléments suivants : libelle (nature de l'activité) et durée *2 + 1*

Non demandé mais à valoriser dans la limite des points attribués à la question :

Un attribut tauxHoraireFacture pourrait être ajouté soit à la relation ACTIVITE (de préférence) soit à la relation MANDAT.

2.4. Indiquer si la base de données permet d'effectuer ce calcul. (2 points)

2 x 1 pt
On attend : *Non, la base de données ne permet pas d'effectuer ce calcul car il me*
tarifHoraire : La facturation d'une intervention n'est pas possible, car elle s'obtient en multipliant la durée de l'intervention (dans la relation INTERVENTION) au taux horaire facturé. Cette information est manquante dans le schéma.

2.5. Justifier l'intérêt de la présence de la relation ZONE (annexe 4). (2 points)

1 e élément 2 pts
On attend l'explication suivante :

Pour **optimiser les déplacements**, chaque intervenant se voit affecté à une zone géographique d'intervention qui regroupe plusieurs villes couvertes par Domicidépann. De la même manière, les clients sont affectés à une zone en fonction de leur ville de résidence.

2.6. Indiquer le besoin en information satisfait par la requête présentée en annexe 5. (2 points)

2 pts
On attend l'explication suivante :

On souhaite connaître le nom de la (ou des) personne(s) intervenant chez le client LEDOUX.

2.7. Écrire la requête permettant d'identifier les contrats correspondant à l'activité « travaux ménagers ». (4 points)

```
SELECT MANDAT.numero, MANDAT.date (1 point)
FROM MANDAT, ACTIVITE (1 point)
WHERE MANDAT.activitéMandat=ACTIVITE.code (1 point)
AND ACTIVITE.libelle = "Travaux ménagers" (1 point)
```

Ne pas sanctionner le candidat qui ne préfixe pas les noms de champs uniques dans la base. Exiger que les noms de champs semblables dans plusieurs tables, utilisées dans la requête, soient préfixés.

```
SELECT numero, date (1 point)
FROM ACTIVITE, MANDAT (1 point)
WHERE activité=code (1 point)
AND libelle = "Travaux ménagers" (1 point)
```

DOSSIER 3 – RECRUTEMENT D’UN SUPERVISEUR (20 points)

3.1. Justifier l’intérêt d’effectuer une description de poste. (2 points)

On attend une exploitation des connaissances. 2 éléments au choix (1+1)

Ce document doit permettre de décrire le **poste à pourvoir** et par conséquent le **profil attendu** pour pourvoir le poste. Il doit préciser la **qualification** et les **compétences** requises pour ce poste afin de **permettre le choix (ou la sélection) du candidat**.

3.2 Proposer les éléments qui permettront de décrire le poste de superviseur. (8 points)

On attend une réponse mobilisant une terminologie précise et prenant en compte le contexte du recrutement.

La mise en forme et le repérage des activités ne sont pas attendus. Seuls les éléments en gras sont exigés.

Titre du poste : Superviseur	Date :
Supérieur hiérarchique : Mme Arpoing, Responsable	Subordonnés : Les intervenants
Mission : Seconder la responsable dans son activité et évaluer la qualité du travail réalisé par les intervenants.	
Activités clefs ou responsabilités :	
<ul style="list-style-type: none"> - traiter les demandes d'intervention - tenir les plannings d'intervention - organiser rationnellement le travail des intervenants - contrôler le travail des intervenants - conseiller, former les intervenants 	
Qualification : / <i>profil</i>	
Diplôme ou Formation : niveau III (BTH) Expérience : expérience professionnelle confirmée en qualité d'intervenant ou d'employé d'étage.	
Compétences professionnelles	
<ul style="list-style-type: none"> - connaître les habitudes dominantes des différents types de clientèle - posséder des notions de langues étrangères (l'anglais en particulier) - posséder des notions d'aménagement intérieur et de décoration - gérer la relation clientèle - s'adapter à une clientèle variée - prendre des initiatives et des décisions rapides - faire preuve de discrétion et de rigueur 	
Rémunération envisagée :	

3.3. Qualifier le mode de recrutement qui permettra de prendre en compte la demande de Mme TIZON. Présenter l'intérêt et les limites de ce recrutement pour Mme ARPOING. (10 points)

On attend la mobilisation de connaissances et une réflexion prenant en compte le contexte du recrutement. Exiger les notions de simplification de la procédure de recrutement, des relations, d'intégration, de motivation.

^ Il s'agit d'un **recrutement interne**. (1 point)

L'**intérêt**, pour Mme Arpoing, de procéder à un recrutement interne est le suivant : (6 points)

2 Sur le **plan organisationnel**, la **procédure de recrutement est simplifiée**. Mme Arpoing doit uniquement décrire le poste, déterminer le profil nécessaire et étudier l'adéquation des compétences de la candidate par rapport aux compétences établies. Ce recrutement est donc **plus rapide et moins coûteux** à mettre en oeuvre : il n'est pas nécessaire de diffuser une annonce, de recourir à un organisme extérieur (le Pôle Emploi), de procéder à la convocation, aux entretiens, tests et sélection des candidats.

3 éléments au choix

- Sur le plan de la **communication et de la gestion de l'information**, les relations avec l'intervenante se résument à un ou plusieurs entretiens. L'établissement du nouveau contrat de travail, les échanges d'information avec les organismes sociaux et la mise à jour du système d'information de l'organisation sont facilités : les données concernant cette salariée sont déjà disponibles, elles devront être actualisées.

2 - Sur le **plan social**, l'**intégration** de la personne promue est **aisée** puisque l'intervenante connaît déjà bien l'organisation.

- En accédant à la demande de mobilité interne de l'intervenant, Mme Arpoing peut également escompter une **motivation accrue** de la part de l'employée promue.

Ce mode de recrutement peut présenter les **limites** suivantes : (3 points)

2 limites acceptées

- L'intervenante ne possède pas de compétences particulières en gestion de la clientèle et dans l'utilisation de l'outil informatique. Mme Arpoing pourra assurer le **tutorat** de l'employée promue et/ou envisager une **formation**.

15 - L'intervenante promue à un poste à responsabilité peut voir sa **légitimité contestée** par ses ancien(ne)s collègues.

Admettre toute proposition cohérente liée au contexte.

DOSSIER 4 – AMÉLIORATION DE LA MOTIVATION DES INTERVENANTS
(12 points)

4.1. Analyser la communication instaurée (type, constituants, enjeux) entre Domidépann et les intervenants à travers le projet de lettre interne envisagée (8 points)

On attend une analyse pertinente et cohérente recourant à une terminologie précise

Eléments d'analyse	Analyse
<p><i>2 points</i> Type de communication <i>2 éléments</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Il s'agit d'une communication écrite, formelle, interne : la communication s'établit à l'intérieur de la société selon le réseau de communication en place. Cette communication est descendante (elle circule de la responsable vers les intervenants).
<p>Constituants :</p> <p>Objectifs <i>2 constituants au choix</i></p> <p>Cible <i>2 x 1</i></p> <p>Canal</p> <p>Support</p>	<p>Les objectifs sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> d'informer, rappeler les règles, motiver, intégrer d'instaurer la communication (ou des échanges) entre les intervenants <p>La cible est constituée des intervenants.</p> <p>Le courrier interne (remise de la main à la main avec le bulletin de salaire) ou externe (envoi postal)</p> <p>Le support utilisé est la lettre interne.</p>
<p>Enjeux <i>2 enjeux au choix</i></p>	<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 et la culture d'entreprise et donc la motivation. Accroître la performance

4.2. Préciser quel type de communication la responsable va encourager en créant un espace convivial d'échange entre les intervenants. Présenter les effets positifs attendus (4 points)

On attend la mobilisation des connaissances et une réflexion prenant en compte le contexte de l'organisation.

La responsable va favoriser le développement de la **communication informelle**. Cette communication **s'instaure librement, naturellement** entre les intervenants et parallèlement à la communication organisée définie par l'organisation (lettre interne). Elle échappe donc au circuit hiérarchique.

C'est une **communication spontanée** qui permet de **créer des liens entre les personnes, de satisfaire un besoin de reconnaissance** et, dans ce cas précis, de **rompre l'isolement inhérent** à l'activité d'aide à domicile.

Cette communication peut susciter des **échanges d'informations, une entraide**. Elle permet également de **favoriser la collaboration, d'augmenter la motivation** et donc **d'accroître l'efficacité** individuelle et collective.

2 effets attendus au choix
1 x 2