

BACCALAURÉAT "SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION"

Communication et Gestion des Ressources Humaines

Session 2009

ÉPREUVE DE SPÉCIALITÉ

(Partie écrite)

Durée de l'épreuve : 4 heures

Coefficient : 7

La Générale de Menuiserie

Ce sujet comprend 4 pages de texte et 8 pages d'annexes.

Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages 1 à 12.

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	Extrait de la réunion du 7 juin 2009
Annexe 2	Formulaire de demande de stage de formation
Annexe 3	Feuille de style pour la gestion des stages de formation
Annexe 4	Extrait du schéma relationnel de la base de données de la Générale de Menuiserie
Annexe 5	Mémento du langage SQL
Annexe 6	Extrait des statistiques technologiques nationales des accidents du travail dans le secteur de la menuiserie
Annexe 7	Compte rendu de la réunion du Comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail

LA GÉNÉRALE DE MENUISERIE

La Générale de Menuiserie (GM), société anonyme au capital de 375 000 euros, a été créée en 1962 par Robert Vincent. Son activité principale se limitait, à l'origine, à la fabrication de volets et fenêtres en bois.

Au début des années 1980, Robert Vincent a cédé son entreprise à son fils Pierre. En 1985, dans le but de faire face à la concurrence locale, ce dernier a étendu son domaine d'activités à la fabrication de menuiseries en aluminium : portails, portes de garage, vérandas, sas d'entrée. Il dispose d'un réseau de fournisseurs pour les matières premières et réalise des fenêtres sur mesure.

Au début des années 90, soucieux de suivre l'évolution des produits et matériaux nouveaux, Pierre Vincent a introduit dans son catalogue la fabrication des volets roulants, fenêtres, portes d'entrée, stores. Les menuiseries en PVC ont été ajoutées en 2004.

Entreprise très dynamique et à la pointe de la technologie, la Générale de Menuiserie envisage de distribuer prochainement une nouvelle génération de télécommandes, permettant aux utilisateurs de savoir si la manoeuvre du portail ou du volet a bien fonctionné, grâce à une information visualisée sur la télécommande.

Aujourd'hui, l'effectif de la société est de 80 personnes dont 62 ouvriers et techniciens.

La clientèle est composée de particuliers et de professionnels. La société souhaite la développer et la fidéliser en lui proposant des produits et des services innovants.

Par ailleurs, les indicateurs sociaux 2008 ont fait apparaître une recrudescence des accidents du travail et des maladies professionnelles, qui concerne en particulier les ouvriers qualifiés et les techniciens. Face à cette réalité, l'organisation de stages destinés à réduire ces risques est envisagée.

Les dossiers suivants sont à traiter :

1. Animation d'une réunion
2. Gestion des formations
3. Analyse des accidents du travail

DOSSIER 1 – ANIMATION D'UNE RÉUNION (24 points)

La rentrée de septembre correspond, chaque année, à une période d'activité très basse pour l'entreprise. Pierre Vincent a donc décidé d'organiser une réunion le 7 juin 2009 avec le personnel pour mener une réflexion collective en vue de rechercher des solutions pour relancer l'activité après la période d'été. (annexe 1)

La réunion était animée par Pierre Vincent, assisté de François Salaun, directeur commercial, de Michel Durandon, directeur des ressources humaines, et de Roger Duval, chef des ateliers.

Travail à faire :

En vous appuyant sur vos connaissances et sur l'annexe 1 :

- 1.1. Analyser la situation de communication (type, composantes, enjeux). Préciser le type de réunion.
- 1.2. Caractériser, en justifiant la réponse, le style de leadership de Pierre Vincent. Indiquer les effets de ce style sur l'équipe.
- 1.3. Repérer et illustrer les procédés d'écoute active mis en œuvre par Pierre Vincent lors de cette réunion.
- 1.4. Identifier les techniques d'animation utilisées par Pierre Vincent pour faciliter la réflexion du groupe.
- 1.5. Identifier les attitudes négatives qui freinent l'émergence d'idées nouvelles au sein de l'équipe. Illustrer par des exemples.

DOSSIER 2 – GESTION DES FORMATIONS (23 points)

Les derniers chiffres du bilan social 2008 relatifs aux risques professionnels montrent que la situation est devenue préoccupante. Parmi les solutions envisagées, un programme de formation spécifique a été mis en place.

Le site Intranet de l'entreprise permet au personnel de consulter en ligne le plan annuel de formation et de remplir un formulaire de demande de stage. Les annexes 2 et 3 présentent le formulaire de demande de formation et la feuille de style. L'annexe 4 présente un extrait du schéma relationnel de la base de données de l'entreprise, qui permet notamment de gérer la formation des salariés. Les données saisies par les salariés via le formulaire sont transmises à un programme qui a pour rôle de traiter ces données en vue de renseigner la base de données de l'entreprise.

Valérie Arthur, ouvrière qualifiée en serrurerie, souhaite suivre une formation dans le cadre du DIF (Droit Individuel à la Formation).

Travail à faire :

À partir de vos connaissances et des annexes 2 et 3 :

- 2.1. Préciser les informations que le salarié demandeur de stage doit saisir pour s'identifier.
- 2.2. Ce formulaire permet-il de saisir en même temps plusieurs demandes de formation ? Justifier.
- 2.3. Sous quelle forme le titre « demande de stage de formation » apparaît-il ?
- 2.4. Identifier le lien existant entre le fichier signalé à la ligne 6 de l'annexe 2 et l'annexe 3. Expliquer l'intérêt de ce fichier.
- 2.5. Indiquer, en précisant le nom du fichier et le numéro de ligne concerné, les modifications à apporter pour que :
 - a) le formulaire soit affiché sur fond blanc,
 - b) le titre du formulaire soit centré.

À partir des *annexes 4 et 5* :

- 2.6. Indiquer quelle table de la base de données de l'entreprise sera renseignée lors de l'envoi en ligne de la demande d'inscription de Valérie Arthur.
- 2.7. Expliquer pourquoi l'attribut *stageSuivi* ne peut pas figurer dans la relation SALARIE.
- 2.8. Serait-il judicieux d'utiliser l'attribut *nom* comme clé primaire de la relation SALARIE ? Justifier la réponse.
- 2.9. Formuler la requête SQL permettant d'obtenir la liste des personnes (nom, prénom) inscrites en stage (intitulé du stage) à Rennes.

DOSSIER 3 – ANALYSE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL (23 points)

Des réunions périodiques du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) sont organisées pour interpréter les statistiques sectorielles nationales, en faire une comparaison avec la situation de l'entreprise et favoriser une réflexion collective afin d'orienter, si nécessaire, la politique de prévention des risques professionnels à la Générale de Menuiserie. Une bonne interprétation des tendances statistiques nationales s'avère en effet nécessaire à la politique de prévention et à la charte de sécurité de l'entreprise.

La visite des ateliers par le CHSCT a eu lieu le vendredi 12 juin au matin. La réunion trimestrielle destinée à dresser un état des lieux s'est tenue à la suite de cette visite le vendredi après-midi. Afin de préparer cette réunion, Madame Val, la secrétaire du CHSCT, avait rassemblé quelques informations, notamment les statistiques nationales des accidents du travail dans le secteur de la menuiserie (*annexe 6*), qui lui servent de référence. À l'issue de la réunion, elle a rédigé un compte rendu (*annexe 7*).

Travail à faire :

À partir des *annexes 6 et 7 et de vos connaissances* :

- 3.1. Indiquer à quel spécialiste l'entreprise pourrait faire appel pour limiter les risques professionnels. Préciser son rôle.
- 3.2. Calculer, en rappelant les formules, le taux de fréquence des accidents du travail et le taux de gravité des accidents du travail pour l'élaboration du bilan annuel du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.
- 3.3. Comparer et commenter les résultats obtenus avec les statistiques nationales relatives au secteur de la menuiserie.
- 3.4. Le compte rendu du CHSCT (*annexe 7*) est-il cohérent avec ces résultats ? Justifier la réponse.
- 3.5. À partir de l'*annexe 6*, proposer une représentation graphique unique montrant, en pourcentage, la répartition du nombre d'accidents avec arrêt par catégorie socioprofessionnelle et par sexe pour l'année 2006.
- 3.6. Dresser le profil-type du salarié le plus soumis aux risques d'accidents du travail dans le secteur de la menuiserie.

EXTRAIT DE LA RÉUNION DU 7 JUIN 2009

Pierre Vincent (directeur)

Bonjour Mesdames, Messieurs. Je vous remercie de votre présence. Nous nous réunissons aujourd'hui parce qu'il est important de trouver des solutions pour relancer l'activité de septembre.

Roger Duval (chef des ateliers)

Effectivement, en septembre, nous n'avons pas beaucoup de travail !

Pierre Vincent (directeur)

Pourquoi à votre avis, Roger ?

Maurice Molier (menuisier)

Bah, c'est normal qu'après les vacances, les gens n'aient pas envie d'acheter. Ils n'ont plus d'argent !

Pierre Vincent commence à écrire sur une colonne au tableau les raisons émises par ses salariés.

Paul Capron (menuisier)

En plus, c'est toujours une période où ils reçoivent de nombreuses factures à payer !

Raphaël Laros (serrurier)

Et puis, il y a la rentrée des classes !

François Salaun (directeur commercial)

Vous avez raison. Nos clients n'ont pas de ressources à consacrer à leur maison au retour des vacances car ils ont des dépenses importantes. Pour autant, nous devons ensemble amener le client à changer ses habitudes...

Raphaël Laros (serrurier)

De toute façon, il n'y a pas de solutions possibles !

François Salaun (directeur commercial)

Au contraire, à nous maintenant de réfléchir ensemble. Il suffit pour cela que chacun d'entre nous réfléchisse à cette situation et propose ses idées.

Laurent Piettre (commercial)

Monsieur le Directeur, pouvons-nous baisser les prix ?

Pierre Vincent (directeur)

C'est intéressant...

François Salaun (directeur commercial)

Laurent, pouvez-vous nous préciser à quoi vous pensez ?

Pierre Vincent note au tableau sur une seconde colonne les solutions proposées

Laurent Piettre (commercial)

Des promotions pour la rentrée ?

Christian Dupuis (commercial)

Oui, mais ce sera encore et encore la semaine des promotions, le mois le moins cher ! C'est toujours pareil. Nous allons faire comme de nombreuses grandes enseignes. S'ils n'ont pas d'argent, ils n'achèteront pas !

Laurent Piettre (commercial), mal à l'aise ne dit plus rien.

Pierre Vincent (directeur)

Pour l'instant, recensons toutes les idées possibles. Nous en ferons les critiques nécessaires plus tard Christian ! Reprenons votre idée Laurent. Pensez-vous à quelque chose de particulier ?

Il regarde attentivement Laurent Piettre.

Laurent Piettre (commercial)

Il faut trouver un événement qui marquerait notre différence pour lancer ces promotions. Mais je ne sais pas trop.

Pierre Vincent (directeur)

Un événement... notre différence ?

Patrick Ponse (menuisier)

C'est cela ! Montrons-leur que nous sommes différents, que nos propositions sont différentes !

Pierre Vincent (directeur)

Vous m'intriguez... Expliquez- moi !

Roger Duval (chef des ateliers)

Montrons-leur que nous sommes des artisans, que nous avons un savoir-faire réel, des compétences dans notre domaine.

Raphaël Laros (serrurier)

Comme une découverte de notre métier ?

Patrick Ponse (menuisier)

Exactement !

Pierre Vincent (directeur)

En fait, une journée Portes Ouvertes serait l'occasion de faire découvrir notre métier, de montrer nos produits, notre savoir-faire, d'inviter à la découverte de nouveaux produits, d'entretenir les liens avec notre clientèle, mais aussi de prospector de nouveaux clients. Je souhaite que chacun d'entre nous se comporte comme s'il vivait dans la peau d'un autre. Nous devons montrer à nos clients que nos produits sont de qualité et que notre savoir-faire est bien réel.

Christine Huet (assistante)

Ce serait l'occasion de mieux faire connaître notre entreprise et d'améliorer notre image.

Roger Duval (chef des ateliers)

Oui, tout à fait.

Pierre Vincent (directeur)

C'est une excellente idée ! Notre entreprise est reconnue pour la qualité de ses produits depuis plusieurs années et nous nous devons de conforter notre notoriété.

Christine Huet (assistante)

Qui gèrera la journée Portes Ouvertes ? Et quels moyens mettrons-nous en place pour organiser la préparation de l'événement ?

Pierre Vincent (directeur)

Eh bien, les menuisiers seront présents sur le terrain ainsi que les commerciaux. Mme Huet, M. Salaun, M. Duval et moi-même accueillerons les clients. Il faudra s'occuper de l'organisation de la manifestation, prévoir des expositions de produits, des démonstrations, des visites d'ateliers, des projections de films, de diaporamas et une évaluation de la journée.

*Monsieur Vincent clôture la réunion en remerciant les participants.
La réunion se termine autour d'un pot organisé par Madame Huet.*

FORMULAIRE DE DEMANDE DE STAGE DE FORMATION

Demandestageformation.html

```

1 <!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN">
2
3 <html>
4 <head>
5 <title>Demande de stage de formation</title>
6 <link rel="stylesheet" type="text/css" href="stylestage.css">
7 </head>
8 <body>
9 <form method="post" action="transfertbdstage.php">
10 <br/>
11 <h1>DEMANDE DE STAGE DE FORMATION<br/>Année 2009</h1>
12 <br/>
13 <h2>Demandeur</h2>
14 Code du salarié :<input type="text" name="salarieInscrit" value="" />
15 <br/>
16 Nom salarié:<input type="text" name="NomSalarie" value="" />
17 <br/>
18 Prénom salarié:<input type="text" name="PrenomSalarie" value="" />
19 <br/>
20 <br/>
21 <h2>Formation</h2>
22 <table class="t">
23 <tr>
24 <td class="cellule">Code du stage</td>
25 <td class="cellule">Intitulé du stage</td>
26 <td class="cellule">Lieu du stage</td>
27 <td class="cellule">Durée horaire du stage</td>
28 <td class="cellule">Nombre d'heure de <br/>Droit Individuel de Formation</td>
29 </tr>
30 <tr>
31 <td class="cellule"><input type="text" name="stageSuivi" value=""/><br/></td>
32 <td class="cellule"><input type="text" name="intituleStage" value=""/><br/></td>
33 <td class="cellule"><input type="text" name="lieuStage" value=""/><br/></td>
34 <td class="cellule"><input type="text" name="dureeHoraireStage" value=""/><br/></td>
35 <td class="cellule"><input type="text" name="nombreHeureDroitIndividuelFormation" value=""/><br/></td>
36 </tr>
37 </table><br/><br/>
38 <p>Vous devez confirmer votre demande de stage.<input type="submit" value="Envoyer votre demande"></p>
39 <br/>
40 <p>Vous pouvez annuler votre demande de stage.<input type="reset" value="Annuler"></p>
41 </body>
42 </form>
43 </html>
44

```

FEUILLE DE STYLE POUR LA GESTION DES STAGES DE FORMATION

stylestage.css

```
1  body {
2      background:blue;
3      font-family:"times new roman",serif;
4  }
5  h1 {
6      font-family:gigi;
7      font-size:20pt;
8      font-weight:normal;
9      color:red;
10     text-align:left;
11 }
12 h2 {
13     font-family:Arial;
14     font-size:15pt;
15     font-weight:normal;
16     color:black;
17     text-decoration:underline;
18 }
19 .t {
20     text-align:center;
21     border-color:black;
22     border-style: solid solid solid solid;
23     border-width: thin thin thin thin;
24 }
25 .cellule {
26     border-color:black;
27     border-style: solid solid solid solid;
28     border-width: medium thin thin thin;
29 }
```


**EXTRAIT DU SCHEMA RELATIONNEL
DE LA BASE DE DONNÉES DE LA GÉNÉRALE DE MENUISERIE**

SALARIE(code, nom, prenom, dateNaissance, adresse, codePostal, ville, telephone, courriel, qualification, dateEntree, salaireHoraireBrut)
code : clé primaire

STAGE(code, intitulc, dateDebut, dateFin, dureeHoraire, coutPedagogique, lieuDuStage)
code : clé primaire
lieuDuStage : clé étrangère en référence à code de LIEU

LIEU(code, raisonSociale, adresse, codePostal, ville, telephone)
code : clé primaire

INSCRIRE(salarieInscrit, stageSuivi, dateInscription, nombreHeureDIF)
salarieInscrit, stageSuivi : clé primaire
salarieInscrit : clé étrangère en référence à code de SALARIE
stageSuivi : clé étrangère en référence à code de STAGE

Le champ dateInscription sera alimenté avec la date du jour.

Le champ nombreHeureDIF a pour valeur le nombre d'heures de Droit Individuel de Formation accordé au salarié concerné.

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

**EXTRAIT DES STATISTIQUES TECHNOLOGIQUES NATIONALES
DES ACCIDENTS DU TRAVAIL DANS LE SECTEUR DE LA MENUISERIE**

Bois, textiles, cuirs et peaux, vêtement etc...

Activité

203ZB

Fabrication en série de menuiserie de bâtiment (sans pose)

Nombre de salariés :

17 721
1 524
196
0
51 730

Indice de fréquence :

86,00
52,60
1,78
32,27

Nombre d'accidents avec arrêt :

Taux de fréquence :

Nombre d'accidents avec IP (hors décès) :

Taux de gravité :

Nombre de décès :

Indice de gravité :

Nombre de journées perdues par I.T. :

**Répartition des accidents avec arrêt suivant l'élément matériel
(extrait)**

**Répartition du nombre d'accidents avec arrêt par catégorie, tranche d'âge et
par sexe (extrait)**

Séries	58	Véhicules	11
Machines à percer le bois	33	Appareil de levage, manipulation	52
Outils individuels à main	147	Machines à meuler, à poncer	7
Objets en mouvement	123	Divers, incendies	13
Objets en cours de manipulation	598	Machines à percer les métaux	8
Chutes avec dénivelation	55	Chutes sans dénivelation (plain-pied)	261
Total	1014		352

	<20 ans		20-24 ans		25-29 ans		30 ans et plus		Total	
	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H
Cadres, techniciens	2	6	4	4	1	11	1	17	6	38
Employés	6	11	4	12	4	6	1	4	15	33
Ouvriers	109	180	99	187	84	262	37	371	329	1000
Apprentis et élèves	4	26	6	27	2	21	2	15	14	89
Population totale	121	223	111	230	91	300	41	407	364	1160

Source : http://www.risquesprofessionnels.ameli.fr/fr/accidents_du_travail_2_stats_secteurs_1.php

COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DU COMITÉ D'HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (CHSCT) DU 12 JUIN 2009

Étaient présents :

Le Directeur : M. Vincent

Le médecin du travail : M. Martin

L'inspecteur du travail : M. Bertro

Les membres du CHSCT : Mme Val, M. Capron, M. Laros, Mme Huet.

Excusé :

L'agent des services de prévention des organismes de sécurité sociale : M. Fontaine.

Ordre du jour :

1. État des lieux des ateliers.
2. Compte rendu des incidents et accidents survenus au cours du dernier trimestre.
3. Analyse des statistiques nationales du secteur de la menuiserie.
4. Questions diverses.

1. Etat des lieux des ateliers

M. Capron indique que l'escabeau pour remplacer la lame de la scie circulaire n'est pas assez haut et qu'il n'y a pas de garde-fou. Il mentionne également l'utilisation dangereuse de la ponceuse à bande.

L'inspecteur du travail réagit en mentionnant que l'escabeau doit être changé rapidement et en exigeant le port de gants pour l'utilisation de la ponceuse. Puis M. Laros souligne la présence de bruits et de vibrations ainsi qu'une aération insuffisante lors du rabotage. Le médecin renchérit en évoquant la mauvaise posture aux postes de travail des menuisiers et précise la nécessité de rechercher d'urgence des solutions en s'appuyant sur l'énumération des effets néfastes de chacun de ces points sur la santé des salariés.

2. Compte rendu des incidents et accidents survenus au cours du dernier trimestre

Nom	Prénom	Date de l'accident	Lieu de l'accident	Nombre de jours d'arrêt	Description de l'accident	Lésions
Dupuis	Christian	30/05/2009	Atelier	15	En remplaçant la lame de scie circulaire la victime tombe de l'escabeau.	Elongation et déchirures

3. Éléments statistiques

Par ailleurs, la secrétaire communique les dernières statistiques de l'entreprise :

- le nombre d'accidents avec arrêt de travail est de 18,
- le nombre d'accidents sans arrêt de travail est de 4,
- le nombre de journées d'incapacité liée aux accidents est de 570,
- le nombre d'heures travaillées est de 314 622.

Elle apporte, en complément, un document relatif aux statistiques nationales du secteur de la menuiserie.

Avant de clore la séance, l'inspecteur du travail exige le rappel à l'ensemble du personnel de l'obligation du port des gants lors de l'utilisation de la ponceuse et approuve la mise en place récente de la rotation des postes de travail toutes les heures.

4. Questions diverses

Aucune question n'a été posée.

Prochaine réunion le 30 juin 2009 pour le bilan annuel.

Le Directeur
Pierre VINCENT

La secrétaire du CHSCT
Véronique VAL